

**TINJAUAN FIQIH SIYASAH TERHADAP KINERJA APARATUR  
PEMERINTAH DESA DALAM PENINGKATAN MUTU PELAYANAN  
PUBLIK**

**(Studi Pada Pekon Pekonmon Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas–tugas dan Memenuhi Syarat–syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Hukum (S.H) Dalam Ilmu Syari’ah

**SUPRINADI**

**NPM. 1621020455**



**Program Studi : Hukum Tata Negara (Siyasah Syar’iyyah)**

**FAKULTAS SYARI’AH**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG**

**1443 H/2023 M**

**Tinjauan Fiqih Siyasah Terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Desa  
Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik**

**(Studi Pada Pekon Pekonmon Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir  
Barat)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas–tugas dan Memenuhi Syarat–Syarat Guna Mendapatkan  
Gelar Sarjana S1 dalam Ilmu Syari’ah

Oleh

**SUPRINADI**

**NPM. 1621020455**

**Program Studi : Hukum Tata Negara (Siyasah Syar’iyyah)**

**Pembimbing I : Dr. Iskandar Syukur, M.A**

**Pembimbing II : Dr. H. Yusika Sumanto, Lc., M.Ed**



**FAKULTAS SYARI’AH**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG**

**1443 H/2023 M**

## ABSTRAK

Di Pekon Pekonmon Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat terdapat kantor desa dalam pelayanan aparatur pemerintah desanya dikantor tersebut sering menimbulkan keluhan-keluhan dari masyarakat yang mengurus surat domisili, surat keterangan pindah, akta kematian, KK, e-KTP. Untuk itu perlu dilakukan penilaian kinerja aparaturanya, penilaian ini dimaksudkan untuk melihat apakah hasil kinerja dari aparatur pemerintah desa sudah sesuai dengan apa yang diharapkan. Oleh karena membuat penulis tertarik untuk membahas dengan rumusan : bagaimana kinerja aparatur pemerintah desa dalam peningkatan mutu pelayanan publik di Pekon Pekonmon Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat, kemudian bagaimana tinjauan *fiqih siyasah* terhadap kinerja aparatur pemerintah desa dalam peningkatan mutu pelayanan publik di Pekon Pekonmon Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat.

Tujuan penelitian ini adalah ingin mengetahui kinerja aparatur pemerintah desa dalam peningkatan mutu pelayanan publik di Pekon Pekonmon Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat, kemudian ingin mengetahui tinjauan *fiqih siyasah* terhadap kinerja aparatur pemerintah desa dalam peningkatan mutu pelayanan publik di Pekon Pekonmon Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat.

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

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan kinerja aparatur pemerintah desa dalam peningkatan mutu pelayanan publik di Pekon Pekonmon Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat belum optimal karena masih terdapat keluhan masyarakat tentang pelayanan dan kinerja aparatur pemerintah desa dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Seharusnya kinerja aparatur pemerintah desa dalam peningkatan mutu pelayanan publik dapat memberikan kemudahan serta kenyamanan kepada masyarakat yang sangat membutuhkan pelayanan publik.

Tinjauan *fiqih siyasah* terhadap kinerja aparatur pemerintah desa dalam peningkatan mutu pelayanan publik di Pekon Pekonmon Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat belum berjalan sesuai dengan *fiqih siyasah*. Karena masih adanya Aparatur Pemerintah Desa yang tidak amanah dan tidak adil dalam menjalankan tugasnya. Seharusnya kinerja aparatur pemerintah desa sesuai dengan nilai yang terkandung dalam *fiqih siyasah* yaitu Keadilan, Meninggalkan yang Tidak Bernilai Guna, Ukhuwah, dan Amanah.

***Kata Kunci: Kinerja Aparatur, Pelayanan Publik, Fiqih Siyasah***



KEMENTERIAN AGAMA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG

FAKULTAS SYARI'AH

Alamat : Jl. Let. Kol. H. Endro Suratmin Sukarame 1 Bandar Lampung 35131 Telp (0721)703260

### SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Suprinadi  
Npm : 1621020455  
Jurusan/Prodi : Hukum Tata Negara (Siyasah Syar'iyah)  
Fakultas : Syari'ah

Menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul "Tinjauan Fiqih Siyasah Terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik (Studi Pada Pekon Pekonmon Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat)" adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan dipublikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dikutip dan disebut dalam *footnote* 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 agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, 27 Februari 2022  
Penulis,



Suprinadi  
NPM. 1621020455





**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS SYARI'AH**

Alamat: Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung. Telp. (0721) 703260

**PERSETUJUAN**

Judul : Tinjauan Fiqih Siyash Terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Desa  
Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik (Studi Pada Pekon  
Pekonmon Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat)

Nama : Suprinadi

Npm : 1621020455

Fakultas : Syari'ah

**MENYETUJUI**

Untuk dimunaqosyahkan dan dipertahankan dalam Sidang Munaqosah  
Fakultas Syari'ah UIN Raden Intan Lampung

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

Dr. Iskandar Syukur, M.A  
NIP. 196603301992031002

Dr. H. Yusika Sumanto, Lc., M.Ed  
NIP. \_\_\_\_\_

**Ketua Jurusan**

Frenki, M.Si  
NIP. 198003152009011017





**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN  
LAMPUNG  
FAKULTAS SYARI'AH**

Alamat: Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung. Telp. (0721) 703260

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul **“Tinjauan Fiqih Siyasah Terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik (Studi Pada Pekon Pekonmon Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat)”** disusun oleh Suprinadi, NPM :1621020455, Program Studi Hukum Tata Negara (Siyasah Syar’iyyah), Telah di Ujikan dalam sidang Munaqosyah di Fakultas Syari’ah UIN Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal : Kamis, 06 April 2023

**Tim Penguji**

Ketua : **Drs. Henry Iwansyah, M.A**

(.....)

Sekretaris : **Pramudya Wisesha, M.H**

(.....)

Penguji I : **Dr. Maimun, S.H., M.A**

(.....)

Penguji II : **Dr. Iskandar Syukur, M.A**

(.....)

Penguji III : **Dr. H. Yusika Sumanto, Lc., M.Ed**

(.....)

**Mengetahui,**

**Dekan Fakultas Syari’ah**



**Dr. Efa Rodiah Nur, M.Hy**  
NIP.196908081993032007

## MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمْنَتِكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ ﴿٧٧﴾

*“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan rasul (muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui”*

(Q.S. Al-Anfal (8) : 27)

## PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kesehatan, kekuatan dan kesabaran untuk penulis dalam mengerjakan skripsi ini. Sebagai tanda bukti dan kasih sayang yang sangat mendalam, skripsi ini penulis persembahkan kepada :

1. Kedua orang tuaku Bapakku Basaruddin (Alm) dan Ibuku Harmani, yang aku sayangi dan aku banggakan, selalu menguatkanmu sepenuh jiwa raga. merawatmu, memotivasiku dengan nasehat-nasehat luar biasa, dan mendo'akanku disetiap langkahmu demi tercapai-Nya cita-citaku. Semoga selalu dalam lindungan Allah SWT.
2. Kakakku tersayang Patriyani, S.Pd, Mat Supriansyah, S.H dan Hendayani, S.Pd yang selalu memberikan semangat dan motivasi serta mendo'akanku untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Kakak iparku Juli Mulyadi dan Ulpa Liana, Amd, Keb. Serta kedua keponakan ku Juliya Natasya dan Rafha Adliatul Padli yang selalu memberikan semangat serta motivasi untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Untuk mu Aprita Sari, S.E yang selalu memberikan semangatku, memotivasiku disetiap langkahmu dan tak henti-hentinya mendo'akan ku untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Almamaterku tercinta UIN Raden Intan Lampung tempatku menimba ilmu pengetahuan.



## **RIWIYAT HIDUP**

Penulis bernama Suprinadi putra bungsu dari empat bersaudara yang merupakan anak dari pasangan Bapak Basaruddin (Alm) dan Ibu Harmani. yang lahir di Pekonmon pada tanggal 08 Juli 1998. Pendidikan formal yang ditempuh penulis yaitu:

1. Pendidikan pertama dimulai dari Sekolah Dasar Negeri 01 Pekonmon Kecamatan Ngambur, diselesaikan pada Tahun 2010.
2. Sekolah Menengah Pertama SMP Negeri 02 Krui, diselesaikan pada Tahun 2013.
3. Sekolah Menengah Atas SMA Negeri 01 Ngambur, diselesaikan pada Tahun 2016.
4. Mahasiswa di Fakultas Syari'ah Prodi Hukum Tata Negara di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung Tahun 2016.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis sampaikan kepada kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmah, taufik, dan hidayah-Nya berupa ilmu pengetahuan, kesehatan, dan kesabaran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Tinjauan Fiqih Siyasah Terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik (Studi Pada Pekon Pekonmon Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat)”** dapat diselesaikan. Shalawat beserta salam senantiasa terlimpah curahkan kepada baginda Rosulullah Muhammad SAW yang dinantikan syafaatnya diyaumul akhir.

Skripsi ini ditulis sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi pada Program Srata Satu (SI) Jurusan Hukum Tata Negara Fakultas Syari’ah UIN Raden Intan Lampung guna memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H) dalam Ilmu Syari’ah. Atas bantuan semua pihak dalam proses menyelesaikan skripsi ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Efa Rodiah Nur, M.H selaku Dekan Fakultas Syari’ah UIN Raden Intan Lampung beserta jajarannya.
2. Bapak Frenki, M.Si selaku Ketua Prodi Hukum Tata Negara (Siyasah Syar’iyyah) Fakultas Syari’ah UIN Raden Intan Lampung beserta jajarannya.
3. Bapak Dr. Iskandar Syukur, M.A selaku pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu dan memberi arahan dalam membimbing serta memberikan motivasi sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
4. Bapak Dr. H. Yusika Sumanto, Lc., M.Ed selaku pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu dan memberi arahan dalam membimbing serta memberikan motivasi sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Seluruh dosen Fakultas Syari’ah yang telah memberikan motivasi, ilmu dan pelajaran kepada penulis selama proses perkuliahan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi.
6. Seluruh pihak yang telah banyak membantu. Penulis ucapkan terima kasih, semoga kita bisa berkumpul kembali dan tidak putus tali silaturahmi.

Akhir kata apabila dalam penulisan terdapat kesalahan mohon maaf dan kepada Allah SWT penulis mohon ampun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berkah bagi penulis dan semua pihak.

Bandar Lampung, 22 Februari 2022  
Penulis

Suprinadi  
NPM. 1621020455

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>

### **BAB I     PENDAHULUAN**

A. Penegasan Judul .....	1
B. Latar Belakang Masalah.....	2
C. Fokus Dan Sub-Fokus Penelitian .....	6
D. Rumusan Masalah .....	6
E. Tujuan Penelitian .....	6
F. Manfaat Penelitian .....	6
G. Kajian Terdahulu yang Relevan .....	7
H. Metode Penelitian .....	9
I. Sistematika Pembahasan .....	11

### **BAB II    LANDASAN TEORI**

A. Kajian Teori	
a. Pengertian dan Ruang Lingkup Fiqih Siyasah .....	11
1. Pelayanan Publik dalam Islam.....	13
2. Prinsip Umum Peyelenggaraan Pemerintahan Menurut Fiqih Siyasah .....	14
b. Kinerja Aparatur Desa .....	17
1. Pengertian Kinerja.....	17
2. Teori Kinerja .....	18
3. Ukuran Kinerja.....	18
4. Kinerja Aparatur Desa.....	18
c. Efektif Peyelenggara Pelayanan Publik .....	19
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	19
2. Teori Pelayanan Publik .....	20



	xi
3. Jenis Pelayanan Publik .....	20
4. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik .....	21
5. Standar Pelayanan Publik.....	24
6. Pelayanan Publik dalam Pemerintahan yang Baik.....	25
7. Asas-Asas Pelaksanaan Pelayanan Publik.....	26
d. Tata Kelola Aparatur Pemerintah Desa.....	27
1. Kedudukan Aparatur Desa.....	27
2. Fungsi Tugas dan Peran ASN.....	28
3. Asas Peyelenggara Kebijakan dan Manajemen Aparatur Desa.....	29
4. Prinsip dan Nilai Dasar Profesi Aparatur Desa .....	30

### **BAB III   DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	
1. Gambaran Umum Pekon Pekonmon Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat .....	31
2. Gambaran Sosial Ekonomi Pekon Pekonmon Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat.....	32
3. Gambaran Pembinaan Kesejahteraan Keluarga.....	47
4. Pengkelompokan Pekon Pekonmon Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat .....	48
B. Penyanjian Fakta dan Data Penelitian	
1. Hasil Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik di Pekon Pekonmon Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat .....	49
2. Kemampuan Aparatur Pemerintah Desa di Pekon Pekonmonm Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat .....	51

### **BAB IV   ANALISIS PENELITIAN**

A. Analisis Kinerja Aparatur Pemerintah Desa dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Desa Pekonmon Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat .....	56
1. Faktor- Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Pelayanan Masyarakat di Pekon Pekonmon.....	57
2. Faktor-Faktor Pelaksanaan Tinjauan Fiqih Siyasah.....	58
B. Kinera Aparatur Pemerintah Desa dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Pekon Pekonmon Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat Menurut <i>Fiqih Siyasah</i> .....	58

### **BAB V   PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	60
B. Rekomendasi.....	60

### **DAFTAR RUJUKAN**

### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Nama – Nama Kepala Desa Sejak Terbentuknya Desa Pekonmon Sampai Sekarang .....	32
3.2 Jumlah Penduduk Pekon Pekonmon Berdasarkan Jenis Kelamin .....	34
3.3 Jumlah Penduduk Pekon Pekonmon Berdasarkan Usia.....	35
3.4 Perkembangan Penduduk Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	38
3.5 Perkembangan Jumlah Penduduk Menurut Mata Pencaharian.....	37
3.6 Pola Tata Guna Lahan Pekon Pekonmon .....	38
3.7 Perkembangan Saranan dan Perasarana Kesehatan Pekon Pekonmon .....	39
3.8 Jumlah Pemeluk Agama dan Tempat Ibadah.....	40
3.9 Jumlah Saranan dan Perasarana Pekon Pekonmon .....	41
4.10 Nama Pejabat Wilayah DAN Administrasi Pemerintah Pekon Pekonmon .....	42
4.11 Nama Anggota Badan Permusyawaratan Pekon Pekonmon.....	44
4.12 Nama Anggota Lembaga Pemerdayaan Masyarakat Pekon (LPMP) Pekon Pekonmon .	47

**DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 : Pedoman Observasi
- Lampiran 3 : Daftar Nama Sampel Penelitian
- Lampiran 4 : Surat Balasan Izin Penelitian
- Lampiran 5 : Surat Dinas Penanaman Modal
- Lampiran 6 : Struktur Pekon Pekonmon
- Lampiran 7 : Dokumentasi
- Lampiran 8 : Turnitin



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Penegasan Judul

Untuk memahami judul skripsi ini maka perlu adanya uraian terhadap penegasan maupun arti dan makna dari beberapa istilah yang terkait dengan tujuan skripsi ini dengan penegasan tersebut maka dari itu, penulis akan terlebih dahulu mengemukakan beberapa yang terkandung dalam judul skripsi ini, adapun judul skripsi ini adalah **“Tinjauan Fiqih Siyasah Terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik (Studi Pada Pekon Pekonmon Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat)”** yang berlandaskan pada teori dan sumber-sumber yang dapat dipertanggung jawabkan.

1. **Tinjauan** menurut kamus bahasa indonesia adalah hasil meminjau atau pandangan (sesudah menyelidiki, mempelajari dan sebagainya).<sup>1</sup>
2. **Fiqih Siyasah** adalah pengelolaan masalah umum bagi Negara bemuansa islam yang menjamin tercalisirnya kemaslahatan dan terhindar dari kemudarataan dengan tidak melanggar ketentuan syariat dan prinsip-prinsip syariat yang umum meski tidak sesuai dengan pendapat-pendapat para imam mujtahil.<sup>2</sup>
3. **Kinerja** adalah hasil seseorang selama priode tertentu di dalam melaksanakan tugas yang di bandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti hasil kerja dan target yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama.<sup>3</sup>
4. **Aparatur Pemerintah Desa** adalah sekelompok orang dan lembaga yang membuat dan menjalankan undang-undang pada tingkat desa, dengan tujuan mendekatkan pelayanan publik kepada penerimanya dikalangan masyarakat lokal.<sup>4</sup>
5. **Peningkatan Mutu** adalah cara menaikkan sesuatu atau usaha kegiatan untuk memajukan kesuatu arah yang lebih baik, dan untuk mengukur tingkat baik buruknya atau taraf atau derajat sesuatu.<sup>5</sup>
6. **Pelayanan Publik** adalah tanggung jawab pemerintah dan di laksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, di daerah dan di lingkungan badan usaha milik Negara. Pelayanan publik kepada masyarakat adalah salah satu tugas dan fungsi penting pemerintah dalam penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahannya.<sup>6</sup>

Berdasarkan beberapa istilah di atas, dapat disimpulkan bahwa uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa maksud dari judul skripsi ini adalah Tinjauan Fiqih Siyasah Terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik.

### B. Latar Belakang Masalah

Dalam pemerintahan Indonesia, Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar dari setiap warga negaranya. Dalam kerangka meningkatkan mutu pelayanan publik yang merupakan suatu amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945. Oleh karena itu untuk membangun kepercayaan masyarakat atas meningkatkan mutu

---

<sup>1</sup> Meity Taqdir Qodratilah, *Kamus Bahasa Indonesia* (Jakarta: Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2011), 560.

<sup>2</sup> Suyuti Pulungan, *Fiqh Siyasah: Ajaran, Sejarah Dan Pemikiran* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2016), 25.

<sup>3</sup> Lijan Potlak Sinambela, *Kinerja Pegawai Teori, Pengukuran Dan Impilkasi* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), 6.

<sup>4</sup> Rendra Risto Wuri and Markus Kaunang, “Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Di Desa Singsong Kecamatan Passi Timur Kabupaten Bolaang Mongondow),” *JES: Jurnal Ilmu Pemerintah*, Vol. 1 No. 2 (2018): 5, <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksektif/article/view/16192>.

<sup>5</sup> Ibid.

<sup>6</sup> M. Hamdani Pratama, “Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Tentang Strategi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Tandes Kota Surabaya Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor),” *JES: Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, Vol.3 No. 3 (2015): 25, [http://journal.unair.ac.id/KMP@strategi-meningkatkan-kualitas-pelayanan-publik-\(studi-deskriptif-tentang-strategi-uptd-pengujian-kendaraan-bermotor-tandes-kota-surabaya-dalam-meningkatkan-kualitas-pelayanan-article-9037-media-138-category-8.html](http://journal.unair.ac.id/KMP@strategi-meningkatkan-kualitas-pelayanan-publik-(studi-deskriptif-tentang-strategi-uptd-pengujian-kendaraan-bermotor-tandes-kota-surabaya-dalam-meningkatkan-kualitas-pelayanan-article-9037-media-138-category-8.html).

pelayanan publik yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga Negara dan penduduk untuk peningkatan mutu pelayanan publik.

Peraturan pemerintah Nomor 11 Tahun 2019 tentang perubahan 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 untuk penyesuaian penghasilan tetap kepala desa, sekretaris desa dan perangkat desa lainnya.<sup>7</sup>

Desa adalah arena partisipasi publik, warga untuk ikut serta terlibat dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, pemberdayaan, dan kemasyarakatan. 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.<sup>8</sup>

Pada undang-undang Nomor 6 tahun 2014 tentang desa, pemerintah desa memiliki wewenang asli untuk mengatur rumah tangganya sendiri (wewenang otonomi/pemerintahan sendiri). Pemerintah desa merupakan lembaga perpanjangan pemerintah pusat yang memiliki peran strategis dalam peraturan masyarakat desa dan keberhasilan pembangunan nasional.<sup>9</sup>

Sejak ditetapkannya Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa, maka pemerintah provinsi, pemerintah daerah, kabupaten/kota dapat melakukan penataan desa. Hal tersebut bertujuan untuk mewujudkan efektivitas penyelenggaraan pemerintah desa, mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik, meningkatkan kualitas tata kelola pemerintah desa, dan meningkatkan daya saing desa. Dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 pasal 1 ayat (2), menyebutkan bahwa pemerintah desa adalah penyelenggara urusan pemerintah dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara kesatuan republik Indonesia.<sup>10</sup>

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 pemerintah desa.<sup>11</sup>

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 pemerintah desa sangat penting, karena ini menjadi evaluasi terhadap program kerja yang dilakukan. Dalam pandangan masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintah desa sangat diperlukan untuk mengkondisikan masyarakat menuju arah perbaikan dalam semua tatanan kehidupan mereka.<sup>12</sup>

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

---

<sup>7</sup> Perubahan Kedua Atas Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa

<sup>8</sup> Pasal 7 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2005 Tentang Desa

<sup>9</sup> Undang-Undang No 6 Tahun 2014 Tentang Desa

<sup>10</sup> Pasal 1 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa

<sup>11</sup> Pasal 7 Ayat (3) Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.

<sup>12</sup> Khairuddin Tahmid, *Demokrasi Dan Otonomi Penyelenggaraan Pemerintahan Desa* (Bandar Lampung: Aneka Printing Metro, 2004).

dilaksanakan. Keterbukaan yang dimaksud adalah pada saat masyarakat mengurus urusan umum seperti membuat surat domisili, surat pindah, akte kelahiran, akte kematian, KK, KTP. Namun pada kenyataan penulis menemui pada saat memberikan pelayanan masyarakat memerlukan waktu yang lama seperti pembuatan KTP bahwa ada kejelasan, disini penulis tertarik membahas bagaimana Kinerja Aparatur Pekon yang ada dipekon Pekonmon Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat.

Fiqih Siyasa yang mengatur tentang pengelolaan masalah umum bagi Negara bemuansa Islam yang menjamin tercalisirnya kemaslahatan dan terhindar dari kemudaratan dengan tidak melanggar ketentuan syariat dan prinsip-prinsip syariat.<sup>13</sup> Dalam konsep Islam orang yang bekerja secara profesional adalah mereka yang memberikan jiwa dan tenaganya untuk kebaikan keluarga, masyarakat dan Negara. Tidak hanya untuk dirinya sendiri tanpa menyusahkan orang lain.

Sebagaimana firman Allah SWT dalam AL-qur'an yang menjelaskan tentang kinerja terdapat dalam *Q.S. An-Nahl Ayat 97*

مَن عَمِلَ صَالِحًا مِّن ذَكَرٍ أَوْ أُنْثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهٗ حَيٰوةً طَيِّبَةً  
 وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُم بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ ﴿٩٧﴾

“Barangsiapa yang mengerjakan amal saleh, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, Maka Sesungguhnya akan kami berikan kepadanya kehidupan yang baik dan Sesungguhnya akan kami beri balasan kepada mereka dengan pahala yang lebih baik dari apa yang Telah mereka kerjakan.” (*Q.S. An-Nahl Ayat 97*)

Berdasarkan ayat tersebut dapat dipahami bahwa dalam ajaran Islam harus bekerja dengan baik dan ikhlas supaya mendapatkan balasan yang baik pula yang sesuai dengan kinerja yang telah di lakukan yang niat utamanya adalah Ibadah kepada Allah SWT. Selain itu tidak melakukan hal-hal yang tidak Allah SWT Ridhoi atau dilarang seperti tidak Amanah, Korupsi dan Berbuat Zalim lainnya.

Berkaitan dengan permasalahan yang telah penulis paparkan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan kajian ilmiah melalui penelitian dengan judul **Tinjauan Fiqih Siyasa Terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik (Studi Pada Pekon Pekonmon Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat)**”

### C. Fokus dan sub-Fokus Penelitian

#### a. Fokus Penelitian

Mengingat begitu banyak permasalahan yang terjadi, Agar pembahasan mengarah pada tujuan dan mempermudah proses pengolahan data, maka perlu ditetapkan fokus penelitian ini adalah “Bagaimana Tinjauan Fiqih Siyasa Terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik ?

#### b. Sub-Fokus Penelitian

Fokus masalah tersebut kemudian dijabarkan menjadi dua sub fokus penelitian meliputi hal-hal sebagai berikut:

1. Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik.
2. Bagaimana Tinjauan Fiqih Siyasa Terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah

<sup>13</sup> Pulungan, *Fiqh Siyasa: Ajaran, Sejarah Dan Pemikiran*, 25.



## Desa Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas maka yang akan menjadi permasalahan adalah:

1. Bagaimaimana Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik?
2. Bagaimana Tinjauan Fiqih Siyasah Terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik?

### **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjawab dari pertanyaan rumusan masalah diatas:

1. Untuk Mengetahui Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik.
2. Untuk Mengetahui Tinjauan Fiqih Siyasah Terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik.

### **F. Manfaat Penelitian**

#### a. Secara teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk di jadikan sebagai sumber informasi dalam menjawab permasalahan-permasalahan yang terjadi, serta dapat berguna sebagai pemikiran bagi dunia pemerintah.

#### b. Secara praktis

##### 1. Bagi diri sendiri

Untuk menambah wawasan penulis mengenai kinerja aparatur pemerintahan desa dalam peningkatan mutu pelayanan publik.

##### 2. Bagi Desa

Sebagai bahan masukan bagi aparatur pemerintah desa mengenai kinerja aparatur pemerintah desa dalam peningkatan mutu pelayanan publik.

##### 3. Bagi pihak lain

Sebagai sumber informasi atau bahan peneliti bagi mahasiswa yang mungkin tertarik untuk melakukan pada aspek yang sama pada masa yang akan datang.

### **G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan**

Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan sangat bermanfaat bagi penulis. Penelitian terdahulu adalah penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti-peneliti lain. Penelitian ini berfungsi sebagai acuan bagi peneliti karena memudahkan bagi peneliti untuk mengaplikasikan penelitiannya. Penelitian ini modelnya sama seperti penelitian yang terdahulu namun letak perbedaannya pada objek yang akan diteliti dan permasalahan yang terjadi di wilayah yang akan di teliti serta kebijakan yang sesuai dengan wilayah tersebut.

1. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Didik Kusumahadi, tahun 2019 dengan judul "Peningkatan Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Upaya Pelayanan Publik Kepada Masyarakat (Studi Pada Badan Diklat Provinsi Jawa Timur)". Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, kesimpulan dari penelitian ini ialah administrasi tidak terbatas pada segi tulis menulis atau mencatat saja akan tetapi mencakup semua kehidupan manusia yang didalamnya terdapat suatu usaha kerja sama dalam rangka mencapai tujuan bersama. Hal ini bisa disebut dengan pelayanan kepada masyarakat yang mana untuk pencapaian tujuan kita memerlukan kerjasama dari sebagai pihak terkait. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model interaktif yang di kembangkan oleh

Miles and Huberman, analisis yang terdiri dari tiga komponen dasar yaitu reduksi data, penyanjian data dan penarik kesimpulan atau verifikasi, yang mekanismenya berlangsung terus sampai saat penelitian ini berakhir.<sup>14</sup>

2. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Michellia Agustin, tahun 2019 dengan judul “Kinerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Desa Petani Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis”. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, kesimpulan dari penelitian ini adalah etos kerja ada pada diri aparatur adalah untuk mencari uang dan etos kerja menurut jam kerja mereka dalam bekerja kurang. Ini dapat dilihat dari jam kerja pulang kantor yang tidak sesuai dengan aturan dan sosialisasi yang dilakukan pemerintah tidak begitu terpengaruh dengan kinerja aparatur yang menjalankan peran tidak sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan atau menjalankan tugasnya tidak berdasarkan SK yang ada. Teknik Pengumpulan data penelitian ini adalah dengan dilakukannya observasi langsung kelapangan, wawancara langsung dengan aparatur dan dokumentasi sebagai tanda bukti adanya penelitian.<sup>15</sup>
3. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Mistati Intun Sari, tahun 2020 dengan judul, “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Masyarakat (Studi Desa Triharjo Kecamatan Merbau Mataram Kabupaten Lampung Selatan)” berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, kesimpulan dari penelitian ini adalah untuk program pemerintah yang efektif maka perlu adanya pimpinan 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. Pemerintah desa triharjo kecamatan merbau mataram kabupaten lampung selatan yang bekerja dalam pelayanan masyarakat sudah selayaknya memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat. Teknik pengumpulan data metode ini adalah dengan cara wawancara langsung antara peneliti dengan narasumber, kemudian hasilnya akan dianalisis secara kualitatif.<sup>16</sup>

## H. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah proses kegiatan dalam bentuk pengumpulan data, analisis dan memberikan interpretasi yang terkait dengan tujuan penelitian. proses yang digunakan mencakup langkah-langkah penelitian antara metode kuantitatif, kualitatif dan kombinasi berbeda tetapi semuanya dilakukan sistematis.<sup>17</sup>

### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Research*). Penelitian lapangan adalah penelitian dengan teknik pengumpulan data lapangan seperti observasi, wawancara, penyebaran angket/kuesioner yang menjadi sumber informasi penelitian.<sup>18</sup> Penelitian ini akan diambil dari hasil wawancara lapangan dan observasi. Untuk memperoleh data

<sup>14</sup> Didik Kusumahadi, “Peningkatan Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Upaya Pelayanan Publik Kepada Masyarakat (Studi Pada Badan Diklat Provinsi Jawa Timur),” *JES: Jurnal Reformasi*, Vol.2 No. 1 (2012): 16, <https://media.neliti.com/media/publications/319687-peningkatan-kompetensi-terhadap-kinerja-e7f89e5f.pdf>.

<sup>15</sup> Michellia Agustin, “Kinerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Desa Petani Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis,” *JES: Jurnal Fisip*, Vol. 2 No. 1 (2015): 8, <https://www.neliti.com/id/publications/31934/kinerja-aparatur-desa-dalam-memberikan-pelayanan-kepada-masyarakat-di-desa-petan>.

<sup>16</sup> Mistati Intun Sari, “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Masyarakat (Studi Desa Triharjo Kecamatan Merbau Mataram Kabupaten Lampung Selatan)” (Skripsi, UIN Raden Intan Lampung, 2020), 45.

<sup>17</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), 2.

<sup>18</sup> Elvinaro Ardianto, *Metode Penelitian Untuk Public Relations Kualitatif Dan Kuantitatif* (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016), 58.

yang dibutuhkan oleh peneliti dan data yang kongkret mengenai Tinjauan Fiqih Siyasah Terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik (Studi Pada Desa Pekonmon Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat).

## 2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif adalah meneliti kehidupan sosial yang natural/alamiah dalam penelitian ini informasi yang diperoleh dapat berupa transkrip hasil wawancara, catatan lapangan, dokumen dan bahan-bahan yang bersifat visual seperti foto, video, bahan dari internet dan dokumen-dokumen lain tentang kehidupan manusia secara individual atau kelompok.<sup>19</sup>

## 3. Sumber Data

### a. Data Primer

Data primer adalah data yang bersumber dari pihak-pihak yang dianggap bisa memberikan data secara langsung kepada peneliti baik melalui wawancara dengan narasumber, dan pengumpulan data lapangan lainnya.<sup>20</sup> Dalam penelitian ini peneliti mendapatkan data atau informasi langsung dari Aparatur Pekon Pekonmon Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat yang diperoleh melalui wawancara dan data desa yang terkait tersebut

### b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang secara tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data yang di peroleh tidak langsung melalui media perantara (dihasilkan pihak lain) atau digunakan oleh lembaga lainnya yang bukan merupakan pengolahnya, tetapi dapat dimanfaatkan dalam suatu penelitian tertentu.<sup>21</sup> Data sekunder diperoleh melalui kepustakaan melalui buku, hasil penelitian, jurnal dan artikel.

## 4. Populasi dan Sampel

### a. Populasi

Populasi menurut sugiyono adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian di tarik suatu kesimpulan.<sup>22</sup> Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Aparatur Pemerintah Desa yang Terletak di Pekon Pekonmon Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat. Populasi dalam penelitian ini adalah Perangkat Pemerintahan Desa : Kepala Desa, Aparatur Desa, Masyarakat Desa Pekonmon Seperti : Tokoh Agama, Tokoh Adat, Tokoh Masyarakat Dan Masyarakat Desa. Penulis berusaha menggali mengenai kinerja aparatur pemerintah desa dalam peningkatan mutu pelayanan publik.

### b. Sampel

Sampel adalah peneliti yang meneliti seluruh elemen-elemen populasi dan jika meneliti sebagai dari elemen-elemen tertentu dari suatu populasi. Penelitian secara teknis umumnya akan mengalami kesulitan melakukan sensus (*census*), karena jumlah dari elemen relatif sangat besar dan sulit untuk menghitungnya, adanya keterbatasan waktu tenaga, dan

<sup>19</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D*, 424.

<sup>20</sup> *Ibid.*, 225.

<sup>21</sup> *Ibid.*, 138.

<sup>22</sup> Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public Relations Dan Komunikasi* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2017), 133.



biaya yang tersedia dalam pelaksanaan suatu penelitian.<sup>23</sup> Berdasarkan penjelasan diatas maka sampel yang diambil berjumlah 15 Orang Dari Perangkat Desa dan Masyarakat Desa yaitu : 1 Kepala Desa, 5 Orang Perangkat Desa, 2 Orang Tokoh Masyarakat Dan 7 Orang Masyarakat Desa.

## 5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam metode ini adalah :

### a. Observasi

Observasi merupakan cara untuk pengumpulan data melalui proses pencatatan perilaku subjek (orang), objek (benda) atau kejadian yang sistematis tanpa adanya pertanyaan atau komunikasi dengan individu yang diteliti. Observasi meliputi segala hal yang menyangkut pengamatan aktivitas atau kondisi perilaku maupun non perilaku.

### b. Interview (Wawancara)

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subjek penelitian. Pada saat mengajukan pertanyaan, peneliti dapat bertanya berhadapan langsung dengan responden atau bila hal itu tidak mungkin dilakukan, bisa juga melalui alat komunikasi misalnya lewat telepon kepada aparatur desa pekonmon.<sup>24</sup>

### c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto. Gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film, dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.<sup>25</sup>

## 6. Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data adalah suatu proses dalam mengelolah data maupun ringkasan dengan menggunakan cara-cara atau rumusan tertentu.

a. Pemeriksaan Data adalah pengecekan kembali data yang telah di kumpulkan dengan menilai apakah data yang di peroleh atau di kumpulkan tersebut cukup baik atau relevan untuk di peroses dan di olah lanjut dari hasil penelitian. Akan tetapi data yang tidak relevan akan di kesampingkan.

b. Klasifikasi adalah pengolahan data sesuai dengan jenis dan penggolongannya setelah di adakan pengecekan dalam penelitian ini.

c. Interpretasi adalah proses memberikan penafsiran terhadap hasil dari observasi sehingga memudahkan peneliti untuk menganalisa dan menarik sebuah kesimpulan.<sup>26</sup>

---

<sup>23</sup> Ibid., 139.

<sup>24</sup> Anwar Sanusi, *Metodologi Penelitian Bisnis* (Jakarta: Selemba Empat, 2011), 111.

<sup>25</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D*, 476.

<sup>26</sup> Siti Komariyah, "Analisis Strategi Pengembangan Usaha Grabah dalam Meningkatkan Kesejahteraan Pengrajin dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Usaha Gerabah Di Pekon Podomoro Kecamatan Pringsewu Kabupaten Pringsewu)" (Skripsi, UIN Raden Intan Lampung, 2020), 16.

## 7. Metode Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan Menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain, analisis data yang dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sistesa, Menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membentuk kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.<sup>27</sup>

Dengan permasalahan yang ada di lapangan. Dari data tersebut ditarik generalisasi-generalisasi bersifat induktif yaitu fakta yang terjadi pada aparatur desa pekon pekonmon untuk meningkatkan mutu pelayanan publik.

### I. Sistematika Pembahasan

#### 1. Bab 1 Pendahuluan

Bab ini berisi mengenai penegasan judul, alasan memilih judul, latar belakang masalah, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, kajian penelitian terdahulu yang relavan, metode penelitian (meliputi jenis dan sifat penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, metode pengolahan data, metode analisis data), dan sistematika pembahasan.

#### 2. Bab II Landasan Teori

Bab ini berisi landasan terhadap beberapa teori dan refarensi yang menjadi landasan dalam mendukung studi penelitian ini, dianatranya adalah, teori mengenai kinerja aparatur pemerintah desa dalam peningkatan mutu pelayanan publik.

#### 3. Bab III Deskripsi Objek Penelitian

Bab ini berisi mengenai gambaran umum kinerja aparatur pemerintah desa dalam peningkatan mutu pelayanan publik,

#### 4. Bab IV Analisis Penelitian

Bab ini berisikan pembahasan dari berbagai hasil pengumpulan data dan analisa penulis mengenai hasil kesimpulan dalam penelitian ini.

#### 5. Bab V Penutup

Bab terakhir berisi terkait kesimpulan dan rekomendasi. Kesimpulan merangkum seluruh penemuan penulis yang berkaitan dengan masalah penelitian. Rekomendasi menyajikan secara ringkas kinerja aparatur pemerintah desa dalam peningkatan mutu pelayanan publik.

---

<sup>27</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D*, 480.

## BAB II LANDASAN TEORI

### A. Pengertian dan Ruang Lingkup Fiqih Siyasah

Secara etimologis fiqih adalah keterangan tentang pengertian atau paham dari maksud ucapan sipemahaman yang mendalam terhadap maksud-maksud perkataan dan perbuatan. Fiqih menurut bahasa pembicara, atau adalah pemahaman dan pengertian terhadap perkataan dan perbuatan manusia baik kehidupan pribadi, bermasyarakat maupun kehidupan manusia dengan Allah.<sup>28</sup>

Menurut Ulama-Ulama syara' fiqih adalah pengetahuan tentang hukum-hukum yang sesuai dengan syara' mengenai amal perbuatan Manusia dengan Allah yang diperoleh dari dalil-dalilnya yang tafshil (terinci, yakni dalil-dalil atau hukum-hukum khusus mengambil dasarnya, Al-qur'an dan sunah).<sup>29</sup> Jadi fiqih merupakan ilmu pengetahuan tentang hukum agama Islam yang bersumber dari al-qur'an dan sunnah yang disusun oleh mujtahid dengan cara jalan penalaran dan ijtihad Untuk menunjukkan kebenaran dan larangan dalam syariat Islam.

Fiqih juga disebut ilmu pengetahuan tentang hukum agama Islam. Karna fiqih sebagai ilmu dan fiqih juga merupakan produk pemikiran dan ijtihad para mujtahid yang digali dan dirumuskan dari pokok-pokok atau dasar-dasar syari'at agama bagi seluruh umat muslim yang ada diseluruh penjuru didunia. Sedangkan ilmu fiqih merupakan ilmu yang bertugas menentukan dan mengatur, mengatur perbuatan manusia, menguraikan norma-norma hukum dasar yang terdapat didalam al-qur'an dan sunnah, ketentuan-ketentuan umum yang terdapat dalam sunnah dan ajaran nabi yang telah ditulis dalam kitab-kitab hadist.

Dalam arti lain fiqih adalah ilmu yang memahami hukum-hukum yang terdapat dalam al-qur'an dan sunnah untuk ditetapkan pada perbuatan dan aturan manusia yang sudah baligh maupun yang telah dewasa yang sehat akal dan pikirannya yang berkewajiban melaksanakan hukum dan syariat Islam.<sup>30</sup> Jadi berdasarkan istilah diatas fiqih dapat disimpulkan bahwa fiqih adalah hukum Allah yang bersumber dari al-qur'an dan hadist serta ijtihad para ulama.

Sedangkan siyasah yang berasal dari kata siyasat berasal dari kata sasa yang berarti mengatur, mengurus, dan memerintah, siyasat juga berarti pemerintantahan dan politik, atau membuat kebijaksanaan dalam bersiyasat.<sup>31</sup> Siyasah menurut bahasa mengandung beberapa arti, yaitu mengatur, mengurus dan membuat kebijaksanaan atas sesuatu yang bersifat politis untuk mencapai satu tujuan sehingga terbentuklah sebuah

---

<sup>28</sup> Muhammad Daud Ali, *Pengantar Ilmu Hukum Dan Tata Hukum Islam Di Indonesia* (Jakarta: Raja Grafindo, 2013), 48.

<sup>29</sup> Pulungan, *Fiqh Siyasah: Ajaran, Sejarah dan Pemikiran*, 21.

<sup>30</sup> Daud Ali, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Islam Di Indonesia*, 48.

<sup>31</sup> Muhammad Iqbal, *Fiqh Siyasah* (Jakarta: Kencana, 2016), 2.

tujuan dalam bersiyasat. Siyasah juga merupakan kemaslahatan manusia dengan membimbing mereka kejalan yang benar.<sup>32</sup>

Siyasah adalah ilmu pemerintahan untuk mengendalikan tugas dan tanggung jawab dalam negeri yaitu politik dalam negeri serta kemasyarakatan, yakni mengatur kehidupan umum atas dasar keadilan untuk mencapai sebuah tujuan dalam bernegara. Definisi yang dikemukakan oleh bahantsi ahmad fhati dibuku karangan suyuti pulungan yang menyatakan Siyasah adalah pengurus kepentingan-kepentingan umat manusia sesuai dengan syara'.<sup>33</sup>

Jika kata fiqih siyasah digabung mengandung arti dan banyak ilmuwan yang berpendapat yaitu fiqih siyasah adalah ilmu yang membahas tentang tata cara pengaturan masalah ketatanegaraan islam seperti cara untuk pembentukan perundang-undangan dan berbagai peraturan yang ada dalam suatu Negara yang bertujuan untuk kemaslahatan umum.<sup>34</sup> Menurut imam al-bujairimi, Fiqh siyasah adalah sebuah ilmu yang akan memperindah permasalahan rakyat dan mengatur dengan cara memerintah mereka dengan sebab ketaatan mereka terhadap pemerintahan menuju kemaslahatan.<sup>35</sup>

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa fiqih siyasah merupakan ilmu tata Negara dalam islam yang secara spesifik membahas tentang seluk beluk pengaturan kepentingan umat manusia yang pada umumnya dan Negara pada khususnya, yang berupa penerapan hukum, peraturan dan kebijakan oleh pemegang kekuasaan yang bernafaskan islam atau sejalan dengan ajaran islam, untuk mewujudkan kemaslahatan bagi manusia dan menghindarkannya dari berbagai kemudharatan yang timbul dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara yang dijalani. Sebagaimana yang telah dijelaskan diatas terdapat dua unsur yang saling berhubungan secara timbal balik, yaitu yang pertama adalah pihak yang mengantur dan yang kedua adalah pihak yang diatur.<sup>36</sup>

Dalam ruang lingkup kajian fiqih siyasah dikenal dengan beberapa pembedangan fiqih siyasah. Terkadang pembedangan yang diajukan ahli yang satu berbeda dengan pembedangan yang diajukan oleh ahli yang lain. Salah satu ulama terkemuka di indonesia T.M Hasbi Ash-Shidiqieqy, membaginya kedalam delapan bidang :<sup>37</sup>

1. *Siyasah Dusturiyyah Syar'iyah* (Kebijakan Tentang Peraturan Perundang-Undangan).
2. *Siyasah Tasy'iyah Syariyyah* (Kebijakan tentang Penetapan Hukum).
3. *Siyasah Qodha'iyah Syar'iyah* (Kebijaksanaan Peradilan)
4. *Siyasah Idarariyyah Syar'iyah* (Kebijaksanaan Administrasi Negara)

---

<sup>32</sup> Helma Maraliza Kartika S and Deni Yolanda, "Perspektif Fiqh Siyasah Terhadap Peran Dinas Sosial Dalam Menangani Anak Jalanan Di Kota Bandar Lampung," *AS-SIYASI: Journal Of Constitutional Law*, Vol. 1 No. 3 (2021): 15, <http://ejournal.radenintan.ac.id/index.php/assiyasi/article/view/11006>.

<sup>33</sup> Pulungan, *Fiqh Siyasah: Ajaran, Sejarah dan Pemikiran*, 24.

<sup>34</sup> Mujar Ibnu Syarif and Khamami Zana, *Fiqh Siyasah Doktrin Dan Pemikiran Politik* (Jakarta: Erlangga, 2008), 10.

<sup>35</sup> Sulaiman Bin Muhammad al-Bujairimi, *Hasyiah Al-Bujairima Ala al Munhaj* (Bulaq: Mushthafa al-Halabi, 2009), 2.

<sup>36</sup> H Djazuli, *Fiqh Siyasah* (Jakarta: Kencana, 2007), 28.

<sup>37</sup> M. Edward Rinaldo, "Analisis Fiqh Siyasah Dusturiyyah Dalam Pembentukan Peraturan Tentang Trading in Influence Dalam Hukum Positif Di Indonesia," *As-Siyasi Journal of Constitutional Law*, Vol. 1 No. 1 (2021): 21, <http://ejournal.radenintan.ac.id/index.php/assiyasi/article/view/8955>.



5. *Siyasah Maliyah Syariyyah* (Kebijakan Ekonomi dan Moneter)
6. *Siyasah kharijiyyah syariyyah* (Kebijaksanaan Hubungan Luar Negeri atau Internasional).
7. *Siyasah Tanfiziyyah Syariyyah* (Politik Pelaksanaan Undang-Undang)
8. *Siyasah Harbiyyah Syariyyah* (Politik Peperangan)<sup>38</sup>

Berkenaan dengan pola hubungan antar manusia yang menurut pengaturan siyasat, pembagian fiqih siyasah dibagi tiga bagian :

1. *Fiqih Siyasah Dusturiyyah*, merupakan yang mengatur hubungan antar warga Negara dengan lembaga Negara satu dengan warga Negara dan lembaga Negara yang lain dalam batasan-batasan administratif Negara.
2. *Fiqih Siyasah Dauliyyah*, yang mengatur antar warga Negara dengan lembaga Negara dari Negara yang satu dengan warga Negara dan lembaga Negara dari Negara lain.
3. *Fiqih Siyasah Maliyyah*, yang mengatur tentang pemasukan, pengelolaan, dan pengeluaran uang milik Negara.<sup>39</sup>

Menurut Ibnu Taimiyah, mendasar objek pembahasan ini pada *Q.s An-Nisa (4) ayat 58* yaitu :

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ  
 النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۚ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ  
 سَمِيعًا بَصِيرًا ﴾

“ Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha Melihat.” (*Q.s An-Nisa (4) Ayat 58*)

<sup>38</sup> H Djazuli, *Fiqh Siyasah Implementasi Kemaslahatan Umat dalam Rambu-Rambu Syari'ah* (Bandung: Prenada Media, 2003), 47.

<sup>39</sup> *Ibid.*, 30.

Ayat diatas berhubungan dengan perintah bagi mereka yang memegang kekuasaan (pemerintahan), yang mempunyai kewajiban dan tanggung jawab menyampaikan amanat kepada yang berhak seperti kewajiban pemerintah memeberikan hak dan kebebasan bagi masyarakat dan menetapkan hukum yang seadil-adilnya.

## 1. Pelayanan Publik Dalam Islam

Menurut kotler dalam sampara lukman dari jurnal karangan jailani pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik, dia juga berpendapat pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara orang yang satu dengan yang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan pelanggan.

Sedangkan Publik adalah sekelompok orang (atau satu orang) yang jelas memiliki minat sama dengan kegemaran dengan yang lainnya, atau bisa juga diartikan banyak orang atau umum.<sup>40</sup>

Pelayanan Publik tidak terlepas dari sosok Aparatur Pemerintah Desa. Karena aparatur pemerintah desa merupakan sebagai salah satu pelaksana pelayanan publik tidak terlepas dari kinerja atau prestasi dalam melaksanakan pekerjaannya untuk meningkatkan mutu pelayan publik.<sup>41</sup> Aparatur pemerintah desa disini merupakan sebagai pelaksana pelayanan public untuk memberikan sebuah pelayanan terhadap masyarakat, di Indonesia dalam islam di istilahkan dengan tabi'in (pengikut) tabi'in diharuskan untuk patuh dan taat terhadap perintah dengan aturan dan larangan yang dibuat oleh *Ulil Amri* (Pemimpin). Fungsi Negara menurut van vollenhoven yang dikutip dari iwan satriawan dan siti khoiriah dalam salah satu karya mereka adalah penyelenggara pemerintah, mengadili membuat peraturan, fungsi ketertiban dan keamanan. Swedangkan fungsi Negara menurut plato adalah sama dengan tujuan hidup manusia yaitu kesenangan dan kebahagiaan warga negaranya.<sup>42</sup>

## 2. Prinsip Umum Penyelenggaraan Pemerintahan Menurut Fiqih Siyasah

Dalam menjalankan pemerintahan didalam suatu lembaga haruslah memiliki tata cara tersendiri untuk menjalankannya untuk mencapai tujuan penyelenggaraan Pemerintah.

Tata cara atau pun prinsip-prinsip pemerintahan tersebut tidak hanya sesuai dengan undang-undang yang berlaku, tetapi harus juga

---

<sup>40</sup> Jailani, "Kajian Pendekatan Menurut Perspektif Islam," *JES: Jurnal Ar-Raniry*, Vol. 3 No. 4 (2019): 93, <https://jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/bayan/article/view/100/89>.

<sup>41</sup> Moh As'Ud, *Psikologi Industri* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 1991), 48.

<sup>42</sup> Iwan Satriawan and Siti Khoiriah, *Ilmu Negara* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2010), 79.

dengan syariat islam. Adapun prinsip-prinsip pemerintahan yang sesuai dengan syariat islam tersebut yaitu meliputi tata cara pemerintahan dalam konteks pemimpin, dimana secara umum seorang pemimpin dalam mengemban tugasnya senantiasa harus berorientasi pada terwujudnya kemaslahatan waarganya baik secara fisik maupun secara mental sehingga bisa tercapai sebuah tujuan *Spiritual* (Kejiwaan), hal ini sejalan dengan *Aqidah Fiqih*. Adapun dalam mewujudkan kemaslahatan itu, syara' menetapkan prinsip-prinsip kuliyyah yaitu :

- a. Semua yang mengandung madharat harus di jauhi, dihilangkan atau ditinggalkan .
- b. Dalam menghindari dan menghilangkan yang madharat ditempuh juga dengan prinsip-prinsip :
  1. Dalam menghilangkan madlaratnya, tidak boleh dengan menempuh madlarat yang sama atau yang lebih berat madlaratnya.
  2. Dalam menghilangkan madlarat yang umum ditempuh dengan madlarat yang khusus, atau yang lebih ringan, bila tidak ada jalan lain.
- c. Menghindari yang mengandung kerusakan lebih diutamakan dari pada sekedar mendatangkan kemaslahatan dan sekaligus menolak kemadlaratan.
- d. Pada prinsipnya dalam mencapai kemaslahatan, segala yang mendatangkan kesulitan harus dihilangkan.<sup>43</sup>

Menurut *Al-Baqilani*, Pengetahuan seorang khalifah tentang keistimewaan sifat-sifat pribadi seorang calon penggantinya tidak bisa dijadikan sebagai dasar untuk mengangkat khalifah. Namun pengangkatan bisa dilakukan melalui penunjukan yang disertai kesepakatan bersama.

Sebagai langkah alternatif, khalifah dapat dipilih oleh kelompok yang melepas dan mengikat terdiri atas para imam ahlisunnah, siapapun mereka tetapi bisa dipastikan meliputi ulama Negara Menurut *Al-Mawardi* yang lebih senior. Orang yang berhak dicalonkan sebagai kepala memiliki tujuh syarat berikut ini, yaitu :

- 1) Adil dengan segala syaratnya;
- 2) Memiliki ilmu yang dapat digunakan untuk ijtihad didalam hukum dan kasus-kasus hukum yang harus dipecahkan;
- 3) Sehat panca inderanya baik pendengarannya, penglihatan, lisannya agar dapat digunakan sebagai mana mestinya;
- 4) Kecerdasan dan kemampuannya didalam mengatur rakyat dan kemaslahatan;
- 5) Sehat anggota badannya dari kekurangan-kekurangan yang dapat mengganggu gerakannya;

---

<sup>43</sup> Asjumni A. Rahman, *Metode Penerapan Hukum Islam* (Jakarta: PT Bulan Bintang, 1986), 3.

- 6) Kebenaran dan punya tanggung jawab dan tabah didalam mempertahankan Negara dan memerangi musuh;
- 7) Nasab, imam itu harus keturunan quraisy atas dasar nash dan ijma.<sup>44</sup>

Menurut al-mawardi kewajiban-kewajiban imam tersebut adalah:

- a. Memelihara agama, dasar-dasarnya yang telah ditetapkan dan apaa-apa yang telah disepakati para umat salaf.
- b. Mentasfidzkan hukum-hukum diantara orang-orang yang bersengketa dan menyelesaikan perselisihan sehingga keadilan terlaksan secara umum.
- c. Memelihara dan menjaga keamanan agar manusia dapat dan tentram dan tenang berusaha mencari kehidupan, serta dapat berpergian dengan aman tanpa ada gangguan terhadap jiwa dan hartanya;
- d. Menegakkan hukum-hukum allah agar orang tidak berani melanggar hukum dan memelihara hak-hak dari kebinasaan dan kerusakan;
- e. Menjaga tanpa batas dengan kekuatan yang cukup agar musuh tidak berani menyerang dan menumpahkan darah seorang muslim atau non muslim yang mengadakan perjanjian damai dengan muslim (*mu'hid*);
- f. Memerangi orang yang menentang islam setelah dilakukan dakwah dengan baik-baik tetapi mereka tidak mau mengikuti ajaran islam dan mereka tetap memilih menjadi kafir dzimi;
- g. memungut dzakat dan sedekah sesuai dengan ketentuan syara atas dasar nash atau ijtihad tanpa perlu ragu-ragu;
- h. Menetapkan kadar-kadar tertentu pemberian untuk orang-orang yang berhak menerimanya dari baitul mal dengan wajar serta membayar tepat pada waktunya;
- i. Menggunakan orang-orang yang dapat dipercaya dan jujur didalam melaksanakan tugas-tugas;
- j. Melaksanakan sendiri tugas-tugasnya yang lansung didalm membina umat dan menjaga amaga dengan baik sesuai anjuran syariat.<sup>43</sup>

Pada masa pemerintahan para *Khalifah Ar-Rasyidin*, mereka menerapkan beberapa prinsip konstitusional, yaitu :

- a. Prinsip persamaan ha kantar individu rakyat, baik sebagai pejabat atau sebagai rakyat, dalam ketundukan sebagai syariat islam;
- b. Prinsip musyawarah, yang diwajibkan oleh nash-nash al-qur'an dan hadist-hadist nabi yang sahih sebagai kewajiban keislaman atas penguasa dan rakyat;

---

<sup>44</sup> Djazuli, *Fiqh Siyarah Implementasi Kemaslahatan Umat Dalam Rambu-Rambu Syari'ah*, 70.

- c. Prinsip pengawasan atas para aparat khalifah dan itu adalah kewajiban seorang muslim dalam beragama;
- d. Prinsip kejujuran bahwa penguasa atau pemerintah diwajibkan jujur dan bersikap amanah terhadap rakyat. Tanpa sifat jujur dan terus terang antara pemerintah antara rakyat pasti tidak akan tercipta makna musyawarah, dan tidak akan tercipta saling tolong menolong antar keduanya;
- e. Prinsip taat kepada hakim atau pemerintah dalam hal kebaikan dan kewajiban menolak taat dalam hal yang bukan kebaikan atau dalam maksiat;
- f. Prinsip menyampaikan amanah kepada yang berhak dan berlaku adil;
- g. Prinsip wajib jihad di jalan Allah, merupakan sifat yang hanya khusus dimiliki orang-orang yang beriman dan jujur dalam keimanannya;
- h. Prinsip menjauhi sifat kufur, umat terdahulu terhadap nikmat-nikmat Allah banyak yang tidak mengerjakan perintahnya dan tidak menjauhi larangannya. Membawa mereka ketakutan yang berlebihan.

## **B. Kinerja Aparatur Desa**

### **1. Pengertian Kinerja**

Secara harfiah kinerja adalah kata benda yang berpengertiannya sama dengan hasil atau prestasi sebuah pekerjaan, kinerja dalam literatur manajemen dan organisasi memiliki makna yang lebih luas dan beragam, bukan sekedar hasil atau prestasi tertentu. Kinerja merupakan suatu yang telah dicapai oleh seseorang atau organisasi. Kinerja adalah termasuk dalam fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau profesi dalam waktu tertentu. Tanpa ada suatu tujuan dan target dalam kinerja seseorang atau organisasi tidak mungkin dapat diketahui hasilnya karena tidak ada tolak ukur atau patokan didalamnya.<sup>45</sup>

Kinerja merupakan indikator dalam menentukan bagaimana usaha dan upaya untuk mencapai tingkat produktivitas yang lebih tinggi dalam sebuah organisasi.<sup>46</sup> Keberhasilan penentuan pencapaian tugas terhadap individu akan dapat mengarahkan penetapan kinerja organisasi tersebut. Kinerja adalah hasil kerja yang didapat oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, Sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab dari masing-masing orang, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan menjadi legal, tidak melanggar hukum dan aturan sesuai dengan moral dan etika. Ini menjelaskan bahwa kinerja adalah tingkat keberhasilan seseorang atau lembaga dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya.<sup>47</sup>

Penilaian kinerja merupakan suatu fungsi dari manajemen sumber daya manusia, maka sudah seharusnya untuk dijalankan dengan sebaik-baiknya agar tercapai sesuatu yang diinginkan dalam

<sup>45</sup> Jaitun, "Kinerja Aparatur Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Di Desa," *JES Jurnal Pemerintahan Integrative*, Vol. 2 No. 4 (2013): 95, <http://ejournal.pin.or.id/site/?p=556>.

<sup>46</sup> Risto Wuri and Kaunang, "Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Di Desa Singsing Kecamatan Passi Timur Kabupaten Bolaang Mongondow),..." 25.

<sup>47</sup> Lijan Poltak Sinambela, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2017), 481.



organisasi.<sup>48</sup>

Tujuan dilakukan evaluasi kinerja dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu:

- a. Mengetahui capaian kinerja penyelenggaraan pelayanan public
- b. Memberikan saran perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan hasil evaluasi
- c. Menjamin kualitas pelaksanaan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan public mulai dari perencanaan, pelaksanaan, dan pelaporan.<sup>49</sup>

## 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*). 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 meningkatkan kemampuan dan keterampilannya.<sup>50</sup>

## 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 penghasilan karya yang dicapai seorang karyawan dengan standar pekerjaan.<sup>51</sup>

## 4. Kinerja Aparatur Desa

Penyelenggaraan pemerintah desa tidak dapat dipisahkan dari penyelenggaraan otonomi daerah. Pemerintahan Desa merupakan unit terdepan (ujung tombak) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta merupakan senjata strategis untuk keberhasilan semua program.<sup>52</sup> Karna itu upaya untuk memperkuat desa (pemerintahan desa dan lembaga kemasyarakatan) Merupakan langkah terbaik untuk Mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat sebagai tujuan utama dari otonomi daerah. Kinerja aparatur merupakan hasil kerja yang dicapai aparatur didasarkan oleh kemampuan kerja aparatur dengan tingkat pencapaian pelaksana suatu kegiatan program/kebijakan yang tertuang dalam perumusan rencana kerja aparatur desa.<sup>53</sup>

<sup>48</sup> Kasmir, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), 196.

<sup>49</sup> Pasal 10 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

<sup>50</sup> Poltak Sinambela, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, 484.

<sup>51</sup> Wilson Bangun, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama, 2012), 231.

<sup>52</sup> Nuraini Muslim and Irawan Nasution, "Kinerja Aparatur Desa dalam Menjalankan Pemerintahan," *JES: Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Social Politik*, Vol. 2 No. 2 (2014): 100, <https://ojs.uma.ac.id/index.php/jppuma/article/view/915>.

<sup>53</sup> Jaitun, "Kinerja Aparatur Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Di Desa..." 95.

## C. Efektifitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik

### 1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan Publik adalah sebagai salah satu bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan pusat dan daerah dan dilingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat Lembaga Administrasi Negara.

Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu unsur pertama adalah, organisasi penyelenggaraan pelayanan public, unsur kedua adalah, penerima layanan yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan dalam penerima layanan tersebut, dan unsur ketiga adalah kepuasan yang diberikan dan diterima oleh penerima layanan (pelanggan).<sup>54</sup>

Definisi kemudian dijadikan rujukan utama dalam penyelenggaraan pelayanan public sebagaimana tercantum dalam undang-undang no. 25 tahun 2009 pasal 1 ayat (1) tentang pelayanan public, pelayanan public 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 pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan public.<sup>55</sup>

Selanjutnya dalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat (2) dijelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan public 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 public.<sup>56</sup>

Model pengelolaan organisasi pelayanan public ini dimaksudkan untuk memberdayakan lembaga pelayanan public dan sesuai dengan perkembangan tuntutan perkembangan ekonomi, politik, social dan

budaya. Dengan melihat model pengelolaan organisasi pelayanan publik ini, ada beberapa aspek yang dianggap sangat memiliki dampak langsung terhadap upaya peningkatan kualitas pelayanan public yaitu pada aspek kepemimpinan, sistem kelembagaan, SDM, Partisipasi masyarakat.

Adapun ciri-ciri dari pradigma pelayanan umum yang berpangkal dari kemauan dan kepuasan public (customer-driven government) adalah:<sup>57</sup>

- a. Lebih memfokuskan daripada fungsi pengaturan melalui berbagai kebijakan yang memfasilitasi perkembangan kondisi kondusif bagi kegiatan pelayanan kepada masyarakat.
- b. Lebih memfokuskan diri kepada pemberdayaan masyarakat sehingga masyarakat memiliki rasa yang tinggi terhadap pelayanan masyarakat yang telah dibangun bersama.
- c. Menerapkan system kompetisi dalam hal penyediaan pelayanan publik, sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang berkualitas

<sup>54</sup> Modul Pelatihan Dasar Kader PNS Pelayanan Publik

<sup>55</sup> Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

<sup>56</sup> Pasal 1 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 9 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

<sup>57</sup> Taufiqurokhan and Evi Satispi, *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik* (Ciputat: UMJ Press, 2018), 37.

- d. Terfokus pada pencapaian visi, misi, tujuan dan sasaran yang berorientasi pada hasil (*automes*) sesuai dengan masukan yang diterima oleh masyarakat.
- e. Lebih mengutamakan kepentingan masyarakat
- f. Memberikan akses kepada masyarakat dan responsif terhadap pendapat dari masyarakat tentang pelayanan yang diberikan.
- g. Lebih mengutamakan antisipasi terhadap permasalahan pelayanan
- h. Lebih mengutamakan desentralisasi dalam pelaksanaan pelayanan
- i. Menerapkan system 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 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 oleh penerima layanan (pelanggan).<sup>58</sup>

## 3. Jenis Pelayanan Publik

Menurut pasal 5 undang-undang no.25 tahun 2009 tentang pelayanan public bahwa ruang lingkup layanan public meliputi pelayanan barang public dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam perundang-undangan. Ruang lingkup sebagaimana yang dimaksud meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan, dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan social, energy, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sector strategis lainnya.<sup>59</sup>

Substansi pelayanan publik selalu ada kaitannya dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Oleh karena itu institusi pelayanan public dapat dilakukan oleh pemerintahan maupun non-pemerintahan. Pelayanan masyarakat mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang pegawai pada instansi pemerintahan. Inti dari sebuah pelayanan public adalah sikap monolog, bersahabat dan professional dalam memberikan pelayanan dan jasa terhadap masyarakat yang bertujuan untuk memuaskan masyarakat dan menyebabkan masyarakat datang kembali untuk memohon layanan kepada suatu instansi.<sup>60</sup>

<sup>58</sup> Modul Dasar Calon PNS, Lembaga Administrasi Negara

<sup>59</sup> Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

<sup>60</sup> Taufiqurokhman and Satsipi, *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, 89.

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

Pelayanan administratif sebagaimana yang dimaksud meliputi: tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan abadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga Negara tercantum dalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Public, Bab II, Pasal 5.<sup>61</sup>

#### 4. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Para pakar administratif public menjelaskan bahwa ada banyak prinsip yang perlu dipenuhi agar pelayanan public dapat diselenggarakan lebih baik. Fitzsimmons (1982) mengatakan bahwa : Rasa puas orang yang memerlukan pelayanan bisa diartikan sebagai perbandingan bagaimana pandangan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diinginkan.

Jadi dalam Pelayanan Pemerintah, rasa puas masyarakat terpenuhi bila apa yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat sesuai dengan apa yang diharapkan. Ketika masyarakat menghendaki pembuatan kartu tanda penduduk, dan lain-lain dikerjakan dalam waktu yang singkat, dengan biaya relatif murah serta mutu yang baik.<sup>62</sup>

Pelayanan terdiri dari tiga unsur pokok, yaitu sebagai berikut:

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

Penyelenggaraan pelayanan public juga harus memenuhi beberapa Prinsip Pelayanan Publik Sebagaimana Yang Disebutkan Dalam Kepmenpan No.63 Tahun 2003 Yang Menyatakan Bahwa Pelayanan Public Harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan  
Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan  
Kejelasan ini mencakup beberapa hal:
  - a. Persyaratan teknis administrasi pelayanan public.
  - b. Unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan public.
  - c. Rincian biaya pelayanan public dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian Waktu  
Pelaksanaan pelayanan public dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang cepat.

<sup>61</sup> Undang-Undang Nomor 9 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

<sup>62</sup> Inu Kencana Syafie, *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2003), 176.

4. Akurasi  
Produk pelayanan publik dapat diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan  
Proses dan pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung Jawab  
Pimpinan penyelenggaraan pelayanan public atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian atas keluhan/persoalan dalam pelaksana pelayanan publik.
7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana  
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, untuk tercapainya sebuah pelayan publik bagi masyarakat maka diperlukan perlengkapan teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudaha 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  
Pemeberi layanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
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 layanan.

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

“ *Barangsiapa yang mengerjakan kebaikan seberat dzarrah pun, niscaya dia akan melihat (balasan)nya*”. “ *Dan barangsiapa yang mengerjakan kejahatan sebesar dzarrah pun, niscaya dia akan melihat (balasan)nya pula* ”.<sup>64</sup> (*Q.S Az-Zalzalah (99) 7-8*)

Islam adalah agama yang meletakkan dan menekankan nilai-nilai profesional 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 disini bukan merupakan semata-mata menjalankan tugas lalu setelah selesai dan tidak menyisakan dampak (atsar) bagi yang dipimpin. Kaitannya dengan pola pelayanan, keputusan menteri pemberdayaan aparatur Negara nomor 63 tahun 2004 menyatakan ada empat pola pelayanan, yaitu:<sup>63</sup>

- a. Fungsional
 

Pola pelayanan public diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.
- b. Terpusat
 

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpihan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.
- c. Terpadu
 

Pola penyelenggaraan pelayanan public terpadu dibedakan menjadi dua, yaitu:

  1. Terpadu satu atap
 

Diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu.
  2. Terpadu satu pintu
 

Diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis layanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu
- d. Gugus tugas
 

Petugas pelayanan public secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi 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 public yang wajib untuk ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan.<sup>64</sup>

Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan badan layanan umum standar penyelenggaraan pelayanan publik meliputi:<sup>65</sup>

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

<sup>63</sup> Ratminto and Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Character Dan Standar Pelayanan Minimal* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012), 24.

<sup>64</sup> *Ibid.*, 25.

<sup>65</sup> Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

- keberagaman.
- e. Penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah.

Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:<sup>66</sup>

- 1) Dasar hukum;
- 2) Persyaratan;
- 3) System, mekanisme, dan prosedur;
- 4) Jangka waktu penyelesaian;
- 5) Biaya tarif;
- 6) Produk pelayanan;
- 7) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas.
- 8) Kompetensi pelaksana;
- 9) Pengawasan internal;
- 10) Penanganan pengaduan, sarana, dan masukan;
- 11) Jumlah pelaksana;
- 12) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- 13) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dan bahaya, dan resiko keraguan-keraguan; dan
- 14) 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. Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan pemerintah kepada public, dalam konteks pemerintahan desa, public 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.<sup>67</sup>

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 maupu hasilnya. Semua unsur dalam pemerintahan harus harus bisa bergerak secara sinergis, tidak saling berbenturan, dan memperoleh dukungan dari rakyat. Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengatakan bahwa pelayanan public 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 public.

<sup>66</sup> Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

<sup>67</sup> Hanif Nurcholis, *Pertumbuhan Dan Penyelenggaraan Pemerintah Desa* (Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama, 2001), 103.

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

<sup>68</sup>Keempat unsur tersebut yaitu:

a. Tugas layanan

Dalam pelayanan umum pemerintah harus memberikan pelayanan sesuai dengan tugas yang diterima untuk melayani semua kepentingan masyarakat.

b. System atau prosedur layanan

Yaitu dalam pelayanan umum perlu adanya system informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memeberikan pelayanan.

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 pelayanan publik dijabarkan secara rinci dalam penjelasan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Tentang pelayanan public 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, gender, dan status ekonomi.
- Huruf d: pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima layanan.
- 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 Negara 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.

---

<sup>68</sup> Moenir AS, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), 186.

- Huruf k: penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
- Huruf l: setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.<sup>69</sup>

## D. Tata Kelola Aparatur Pemerintah Desa

### 1. Kedudukan Aparatur Desa

Aparatur sipil negara 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 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 atau disertai tugas Negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan.<sup>70</sup>

Menurut Pasal 1 Ayat (2) Peraturan Pemerintah No.42 Tahun 2004, kode etik pegawai negeri sipil adalah pedoman sikap, tingkah laku, dan perebuatan PNS di dalam melaksanakan tugasnya dan pergaulan sehari-hari<sup>71</sup>. Pasal 7 peraturan pemerintah tentang kode etik PNS berbunyi dalam pelaksana tugas kedinasan dan kehidupan sehari-hari setiap pegawai negeri sipil wajib bersikap dan berpedoman pada etika dalam bernegara, dalam penyelenggaraan pemerintahan, dalam berorganisasi, dalam bermasyarakat, serta terhadap diri sendiri dan sesama pegawai negeri sipil yang diatur dalam peraturan pemerintah ini.<sup>72</sup>

Undang-Undang Nomor 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 agar pegawai ASN sebagai berikut:<sup>70</sup>

- Melaksanakan tugasnya dengan jujur, bertanggung jawab, dan berintegritas tinggi.
- Melaksanakan tugasnya dengan cermat dan disiplin;
- Melayani dengan sikap hormat, sopan dan tanpa tekanan;
- Melaksanakan tugasnya dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- Melaksanakan tugas sesuai dengan perintah atasan atau pejabat yang berwenang sejauh tidak bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan etika pemerintahan;
- Menjaga kerahasiaan yang menyangkut kebijakan Negara;
- Menggunakan kekayaan dan barang milik Negara secara bertanggung jawab, efektif dan efisien;
- Menjaga agar tidak terjadi konflik kepentingan dalam melaksanakan tugasnya;
- Memberikan informasi secara benar dan tidak menyesatkan kepada pihak lain yang memerlukan informasi terkait kepentingan kedinasan.

<sup>69</sup> Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

<sup>70</sup> Pasal 5 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara

- j. Tidak menyalahgunakan informasi intern Negara, tugas, status, kekuasaan, dan jabatannya untuk mendapatkan dan 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.

Ayat (3) kode etik dan kode perilaku sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>71</sup> Nilai dasar, kode etik 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:<sup>72</sup>

- 1) Kepastian hukum;
- 2) Profesionalitas;
- 3) Proporsionalitas;
- 4) Keterpaduan;
- 5) Delegasi;
- 6) Netralitas;
- 7) Akuntabilitas;
- 8) Efektif dan efisien;
- 9) Keterbukaan;
- 10) Nondiskriminatif;
- 11) Persatuan dan kesatuan;
- 12) Keadilan dan kesetaraan;
- 13) Kesejahteraan.

## 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:<sup>73</sup>

- 1) Pelaksanaan kebijakan public
- 2) Pelayanan public dan
- 3) Perikat dan pemersatu bangsa

Aparatur Sipil Negara juga mempunyai tugas sebagaimana yang telah diatur pada pasal 11 yaitu:<sup>74</sup>

- 1) Melaksanakan kebijakan public yang dibuat oleh pejabat Pembina kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- 2) Memberikan pelayanan public yang profesionalitas dan berkualitas
- 3) Mempererat persatuan dan kesatuan Negara republik Indonesia

## 3. Asas-Asas Penyelenggaraan Kebijakan dan Manajemen Aparatur Desa.

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:<sup>75</sup>

<sup>71</sup> Pasal 5 Ayat (3) Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara.

<sup>72</sup> Pasal 2 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara.

<sup>73</sup> Pasal 10 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara.

<sup>74</sup> Pasal 11 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara.

<sup>75</sup> Pasal 2 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara.

- Huruf a: Asas kepastian hukum adalah dalam setiap penyelenggaraan kebijakan dan manajemen ASN mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan, kepatutan dan keadilan.
- Huruf b: Asas profesionalitas adalah mengutamakan keahlian yang berlandaskan kode etik dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- Huruf c: Asas proporsionalitas adalah mengutamakan keseimbangan antara hak dan kewajiban pegawai ASN.
- Huruf d: Asas keterpaduan adalah pengelolaan pegawai ASN didasarkan pada system pengelolaan yang terpadu secara nasional.
- Huruf e: Asas delegasi adalah bahwa sebagian kewenangan pengelolaan pegawai ASN dapat didelegasi pelaksanaannya kepada kementerian, lembaga pemerintahan nonkementerian, dan pemerintah daerah.
- Huruf f: Asas netralitas adalah bahwa setiap pegawai ASN tidak berpihak dari segala bentuk pengaruh manapun dan tidak memihak kepada kepentingan siapapun.
- Huruf g: Akuntabilitas bahwa setiap kegiatan pegawai ASN harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- Huruf h: 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: Asas keterbukaan adalah bahwa dalam penyelenggaraan manajemen ASN bersifat terbuka dan publik.
- Huruf j: asas nondiskriminatif adalah bahwa dalam penyelenggaraan manajemen ASN, KASN tidak membedakan perlakuan berdasarkan gender, suku, agama, ras, dan golongan.
- Huruf k: Asas persatuan dan kesatuan adalah bahwa pegawai ASN sebagai perekat Negara kesatuan republik Indonesia.
- Huruf l: 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: asas kesejahteraan bahwa penyelenggaraan ASN diarahkan untuk mewujudkan peningkatan kualitas hidup pegawai ASN.

#### 4. Prinsip dan Nilai Dasar Profesi Aparatur Desa

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara pasal 3 mengatakan bahwa aparatur sipil Negara sebagai profesi berlandaskan pada prinsip sebagai berikut:<sup>76</sup>

- 1) Nilai dasar
- 2) Kode etik dan ode perilaku
- 3) Komitmen, integritas moral, dan tanggung jawab pada pelayanan publik
- 4) Kompetensi yang diperlukan sesuai dengan bidang tugas
- 5) Kualifikasi Akademik
- 6) Jaminan perlindungan hukum dalam melaksanakan tugas dan

<sup>76</sup> Pasal 3 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara.



7) Profesionlitas 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:<sup>77</sup>

- 1) Memegang teguh ideologi pancasila
- 2) Setia dan mempertahankan undang-undang dasar Negara republik Indonesia tahun 1945 serta pemerintahan yang sah
- 3) Mengabdikan kepada Negara dan rakyat Indonesia
- 4) Menjalankan tugas secara profesional dan tidak berpihak
- 5) Membuat keputusan berdasarkan prinsip keahlian
- 6) Menciptakan lingkungan kerja yang nondiskriminatif
- 7) Memelihara dan menjunjung tinggi standar etika yang luhur
- 8) Mempertanggung jawabkan tindakan dan kinerjanya kepada public
- 9) Memiliki kemampuan dalam melaksanakan kebijakan dan program pemerintah
- 10) Memberikan layanan kepada public secara jujur, tanggap, cepat, tepat, akurat, berdaya guna, berhasil guna, dan santun.
- 11) Mengutamakan kepemimpinan yang berkualitas tinggi
- 12) Menghargai komunikasi, konsultasi, dan kerja sama
- 13) Mengutamakan pencapaian hasil dan mendorong kinerja pegawai
- 14) Mendorong kesetaraan dalam pekerjaan
- 15) Meningkatkan efektivitas system pemerintahan yang demokratis sebagai sistem karier.

---

<sup>77</sup> Pasal 3 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara.

## DAFTAR RUJUKAN

- A. Rahman, Asjumni. *Metode Penerapan Hukum Islam*. Jakarta: PT Bulan Bintang, 1986.
- Agustin, Michellia. “Kinerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Desa Petani Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.” *JES: Jurnal Fisip*, Vol. 2 No. 1 (2015). <https://www.neliti.com/id/publications/31934/kinerja-aparatur-desa-dalam-memberikan-pelayanan-kepada-masyarakat-di-desa-petan>.
- Ardianto, Elvinaro. *Metode Penelitian Untuk Public Relations Kualitatif Dan Kuantitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016.
- Arwansyah (Kepala Desa di Pekon Pekonmon). Hasil Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Pekon Pekonmon Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat, Agustus 2021.
- AS, Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2008.
- As’Ud, Moh. *Psikologi Industri*. Jakarta: PT Rineka Cipta, 1991.
- Bangun, Wilson. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama, 2012.
- Bin Muhammad al-Bujairimi, Sulaiman. *Hasyiah Al-Bujairima Ala al Munhaj*. Bulaq: Mushthafa al-Halabi, 2009.
- Daud Ali, Muhammad. *Pengantar Ilmu Hukum Dan Tata Hukum Islam Di Indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo, 2013.
- Djazuli, H. *Fiqh Siyasah Implementasi Kemaslahatan Umat Dalam Rambu-Rambu Syari’ah*. Bandung: Prenada Media, 2003.
- . *Fiqh Siyasah*. Jakarta: Kencana, 2007.
- Firnando, Erik. Sikap Mental dan Perilaku Aparatur Pemerintah Desa, Agustus 2021.
- Habibi, Mustofa. Sikap Mental dan Perilaku Aparatur Pemerintah Desa, Agustus 2021.
- Ibnu Syarif, Mujar, and Khamami Zana. *Fiqh Siyasah Doktrin Dan Pemikiran Politik*. Jakarta: Erlangga, 2008.
- Intun Sari, Mistati. “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Masyarakat (Studi Desa Triharjo Kecamatan Merbau Mataram Kabupaten Lampung Selatan).” Skripsi, UIN Raden Intan Lampung, 2020.
- Iqbal, Muhammad. *Fiqh Siyasah*. Jakarta: Kencana, 2016.
- Jailani. “Kajian Pendekatan Menurut Perspektif Islam.” *JES: Jurnal Ar-Raniry*, Vol. 3 No. 4 (2019). <https://jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/bayan/article/view/100/89>.
- Jaitun. “Kinerja Aparatur Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Di Desa.” *JES Jurnal Pemerintahan Integrative*, Vol. 2 No. 4 (2013).
- Kasmir. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014.

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

Komariyah, Siti. "Analisis Strategi Pengembangan Usaha Grabah Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Pengrajin Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Usaha Gerabah Di Pekon Podomoro Kecamatan Pringsewu Kabupaten Pringsewu)." Skripsi, UIN Raden Intan Lampung, 2020.

Kusumahadi, Didik. "Peningkatan Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Upaya Pelayanan Publik Kepada Masyarakat (Studi Pada Badan Diklat Provinsi Jawa Timur)." *JES: Jurnal Reformasi*, Vol.2, no. 1 (2012). <https://media.neliti.com/media/publications/319687-peningkatan-kompetensi-terhadap-kinerja-e7f89e5f.pdf>.

Maraliza Kartika S, Helma, and Deni Yolanda. "Perspektif Fiqh Siyasah Terhadap Peran Dinas Sosial Dalam Menangani Anak Jalanan Di Kota Bandar Lampung." *AS-SIYASI: Journal Of Constitutional Law*, Vol. 1 No. 3 (2021). <http://ejournal.radenintan.ac.id/index.php/assiyasi/article/view/11006>.

"Modul Dasar Calon PNS, Lembaga Administrasi Negara," n.d.

"Modul Pelatihan Dasar Kader PNS Pelayanan Publik," n.d.

Muslim, Nuraini, and Irawan Nasution. "Kinerja Aparatur Desa Dalam Menjalankan Pemerintahan." *JES: Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Social Politik*, Vol. 2 No. 2 (2014). <https://ojs.uma.ac.id/index.php/jppuma/article/view/915>.

Nurcholis, Hanif. *Pertumbuhan Dan Penyelenggaraan Pemerintah Desa*. Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama, 2001.

Oktavia, Rika. *Sikap Mental dan Perilaku Aparatur Pemerintah Desa*, Agustus 2021.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2005 Tentang Desa

Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (n.d.).

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

Potllak Sinambela, Lijan. *Kinerja Pegawai Teori, Pengukuran Dan Impilkasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.

Pratama, M. Hamdani. "Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Tentang Strategi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Tandes Kota Surabaya Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor)." *JES: Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, Vol.3 No. 3 (2015). [http://journal.unair.ac.id/KMP@strategi-meningkatkan-kualitas-pelayanan-publik-\(studi-deskriptif-tentang-strategi-uptd-pengujian-kendaraan-bermotor-tandes-kota-surabaya-dalam-meningkatkan-kualitas-pelayanan-article-9037-media-138-category-8.html](http://journal.unair.ac.id/KMP@strategi-meningkatkan-kualitas-pelayanan-publik-(studi-deskriptif-tentang-strategi-uptd-pengujian-kendaraan-bermotor-tandes-kota-surabaya-dalam-meningkatkan-kualitas-pelayanan-article-9037-media-138-category-8.html).

Pulungan, Suyuti. *Fiqh Siyasah: Ajaran, Sejarah Dan Pemikiran*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2016.

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

- Rinaldo, M. Edward. "Analisis Fiqh Siyasah Dusturiyah Dalam Pembentukan Peraturan Tentang Trading in Influence Dalam Hukum Positif Di Indonesia." *As-Siyasi Journal of Constitutional Law*, Vol. 1 No. 1 (2021). <http://ejournal.radenintan.ac.id/index.php/assiyasi/article/view/8955>.
- Risto Wuri, Rendra, and Markus Kaunang. "Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Di Desa Sinsingon Kecamatan Passi Timur Kabupaten Bolaang Mongondow)." *JES: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Vol. 1 No. 2 (2018).
- Ruslan, Rosady. *Metode Penelitian Public Relations Dan Komunikasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2017.
- Sanusi, Anwar. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Selemba Empat, 2011.
- Saputra, Joni. Kemampuan Aparatur Pemerintah Desa di Pekon Pekonmon Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat, Agustus 2021.
- Sartoni. Kemampuan Aparatur Pemerintah Desa di Pekon Pekonmon Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat, Agustus 2021.
- Satriawan, Iwan, and Siti Khoiriah. *Ilmu Negara*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2010.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Tahmid, Khairuddin. *Demokrasi Dan Otonomi Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*. Bandar Lampung: Aneka Printing Metro, 2004.
- Taqdir Qodratilah, Meity. *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta: Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2011.
- Taufiqurokhman, and Evi Satispi. *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Ciputat: UMJ Press, 2018.
- Undang-Undang No 6 Tahun 2014 Tentang Pemilihan Kepala Desa
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara
- Undang-Undang Nomor 9 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Yuddin, Mat. Semangat Kerja Aparatur Pemerintah Desa Pekon Pekonmon, Agustus 2021.
- Zainal, Veithzal Rivai. *Performance Appraisal*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2006.