

**PERAN APARATUR DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK
DI KAMPUNG NEGARA BUMI UDIK KECAMATAN ANAK
TUHA KABUPATEN LAMPUNG TENGAH**

SKRIPSI

**SUHERMAN UMAR
NPM : 1731040080**



Program Studi : Pemikiran Politik Islam

**FAKULTAS USHULUDDIN DAN STUDI AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
1445 H / 2024 M**

**PERAN APARATUR DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK
DI KAMPUNG NEGARA BUMI UDIK KECAMATAN ANAK
TUHA KABUPATEN LAMPUNG TENGAH**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi Syarat-
Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S. Sos) Dalam Ilmu
Ushuludin Dan Studi Agama

Oleh

SUHERMAN UMAR

NPM : 1731040080

Jurusan: Pemikiran Politik Islam

Pembimbing I : Dr. Ali Abdul Wakhid. M.Si

Pembimbing II : Isti Arini, M.Si

**FAKULTAS USHULUDDIN DAN STUDI AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1445 H/2024 M**

ABSTRAK

PERAN APARATUR DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KAMPUNG NEGARA BUMI UDIK KECAMATAN ANAK TUHA KABUPATEN LAMPUNG TENGAH

Oleh

SUHERMAN UMAR

Pada tingkat desa peran pemerintah desa menjadi sangat penting untuk kemajuan suatu desa. Pemerintah desa berperan penting dalam melayani masyarakat gampang sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat guna mewujudkan masyarakat yang berkembang dan sejahtera. Aparatur desa memiliki peran signifikan dalam pengelolaan proses sosial didalam masyarakat. Tugas utama yang harus diemban pemerintah desa adalah bagaimana menciptakan kehidupan demokratis, memberikan pelayanan sosial seperti pelayanan pembuatan KTP, KK Akte bahkan surat menyurat lainnya yang baik sehingga dapat membawa warganya pada kehidupan yang sejahtera, rasa tenang dan berkeadilan.

Permasalahan skripsi ini adalah Peran Aparatur desa dalam pelayanan publik untuk melayani kebutuhan masyarakat sangat dibutuhkan karena untuk memajukan serta memakmurkan desa. Metode penelitian yang di pakai adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif serta teknik pengumpulan data yang peneliti lakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa Kepala Desa sudah melakukan beberapa Upaya dalam menjalankan tugasnya dengan baik, namun juga ada beberapa anggota yang masih melanggar aturan yang sudah berlaku. Apabila aparat desa sudah dikasih peringatan tetap tidak disiplin maka sanksinya adalah dikeluarkan/dipecat, supaya menjadikan pelajaran anggota lainnya

Kata kunci : Peran, Aparatur Desa, pelayanan publik

ABSTRACT

THE ROLE OF VILLAGE APPARATUS IN PUBLIC SERVICES IN NEGARA BUMI UDIK VILLAGE CHILDREN'S DISTRICT TUHA OF CENTRAL LAMPUNG DISTRICT

By

SUHERMAN UMAR

At the village level, the role of village government is very important for the progress of a village. The village government plays an important role in serving the community easily while improving the quality of services to the community in order to create a developed and prosperous society. At the village level, the role of village government is very important for the progress of a village. The village government plays an important role in serving the community easily while improving the quality of services to the community in order to create a developed and prosperous society. The problem of this thesis is the role of village officials in public services to serve the needs of the community. The role of village government is very much needed. The research method used is descriptive qualitative research and data collection techniques that researchers use are observation, interviews and documentation. The results of the research and discussion show that the Village Head has made several efforts to carry out his duties well, but there are also several members who still violate the applicable rules. If village officials have been given a warning and remain undisciplined then the sanction is expulsion/fired, so that other members can learn a lesson.

Keywords: Role, Village Apparatus, public services

PERNYATAAN ORISINILITAS

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : SUHERMAN UMAR
NPM : 1731040080
Jurusan/Prodi : Pemikiran Politik Islam
Fakultas : Ushuluddin dan Studi Agama

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusunan sendiri, bukan duplikasi ataupun saluran "**Peran Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Negara Bumi Udik Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah**" dari karya orang lain kecuali pada bagian yang di rujuk dan di sebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Bandar Lampung, Januari 2024

Peneliti



SUHERMAN UMAR

NPM. 1731040080



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS USHULUDDIN DAN STUDI AGAMA**

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

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Peran Aparatur Desa dalam Pelayanan Publik di
Negara Bumi Udik Kecamatan Anak Tuha
Kabupaten Lampung Tengah Tahun 2023
Nama : Suherman Umar
NPM : 1731040080
Prodi : Pemikiran Politik Islam
Fakultas : Ushuluddin dan Studi Agama

MENYETUJUI

Untuk Dimunaqosyahkan dan Dipertahankan pada Sidang Munaqosyah
Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama
Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung

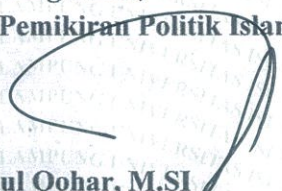
Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Ali Abdul Wakhid, M.SI
NIP. 197406282008011013


Isti Arini, M.SI
NIK.2001120119891007068

**Mengetahui,
Ketua Prodi Pemikiran Politik Islam**


Abdul Qohar, M.SI
NIP. 197103122005011005



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS USHULUDDIN DAN STUDI AGAMA**

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

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **“Peran Aparatur Desa dalam Pelayanan Publik di Negara Bumi Udik Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah Tahun 2023”** disusun oleh **Suherman Umar**, Npm : **1731040080**, Program Studi **Pemikiran Politik Islam**. Telah di Ujikan dalam sidang Munaqosyah di Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama UIN Raden Intan Lampung pada Hari Kamis 13 Juni 2024, jam 10:01-11:30.

TIM PENGUJI

Ketua Sidang : DR. Suhandi M.AG

(.....)

Sekretaris : Dwi Rosmawati, S.TR.KEB., M.KES

(.....)

Penguji Utama : Abdul Qohar, M.SI

(.....)

Penguji I : DR. Ali Abdul Wakhid, M.SI

(.....)

Penguji II : Isti Arini, M.SI

(.....)

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama**



Dr. Ahmad Isnaeni, MA

NIP. 197403302000031001

MOTTO

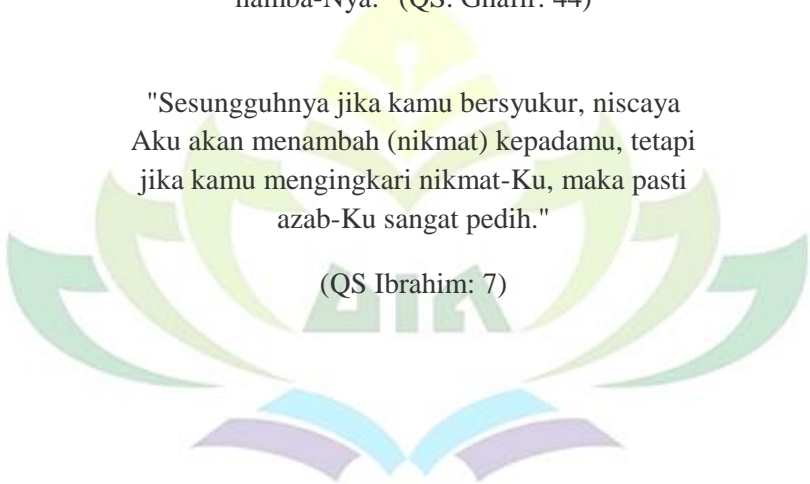
"Barang siapa yang bertakwa kepada Allah, niscaya Allah menjadikan baginya kemudahan dalam urusannya."

Q.S At Talaq: 4)

"Aku menyerahkan urusanku kepada Allah. Sungguh, Allah Maha Melihat akan hamba-hamba-Nya." (QS. Ghafir: 44)

"Sesungguhnya jika kamu bersyukur, niscaya Aku akan menambah (nikmat) kepadamu, tetapi jika kamu mengingkari nikmat-Ku, maka pasti azab-Ku sangat pedih."

(QS Ibrahim: 7)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbilalamin. Dengan menyebut nama Allah SWT Tuhan Yang Maha Penyayang, dengan cinta kasih Penulis persembahkan karya sederhana ini kepada:

1. Kedua orang tuaku tercinta, Bapak Rohim dan Nurjannah berkat doa restu yang tiada putus-putusnya, dukungan dan suport yang di berikan kepada penulis dapat menempuh dan menyelesaikan pendidikan dibangku kuliah. Terimakasih Bapak dan Ibu.
2. Kakak dan adikku terima kasih atas semangat, dukungan serta doa kepada penulis. semoga gelar ini bisa menjadi motivasi buat kakak dan adikku supaya bisa terus melanjutkan pendidikannya dan meraih cita-cita setinggi-tingginya.
3. Almamater tercinta UIN Raden Intan Lampung yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu demi terselesainya skripsi ini



RIWAYAT HIDUP

Penulis skripsi bernama lengkap Suherman Umar merupakan anak kedua dari tiga bersaudara dari bapak Rohim dan ibu Nurjannah. Lahir di Anak Tuha, pada tanggal 05 Maret 1997. Pendidikan yang penulis tempuh di mulai pada tahun 2004 penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SDN 1 Haji Pamenggilan dan lulus pada tahun 2011. Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikannya di SMPN 2 Haji Pamenggilan dan lulus pada tahun 2014. Setelah itu penulis melanjutkan pendidikannya di SMA N 1 Negara Bumi Ilir tahun 2017. Alhamdulillah penulis melanjutkan kembali mengenyam pendidikan di perguruan tinggi di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung pada tahun 2017 tercatat sebagai salah satu mahasiswa di Fakultas Ushuludin dan Studi Agama, jurusan Pemikiran Politik Islam dan di selesaikan pada tahun 2024.



Bandar Lampung, Januari 2024
Peneliti

SUHERMAN UMAR
NPM. 1731040080

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kepada Allah Swt, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, karena atas izin-Nya karya ini dapat terselesaikan dengan baik, betapa maha kuasa-Nya Engkau yang telah memberikan segala kemudahan untuk meraih ilmu-Mu yang luas. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad Saw, yang kasih sayang Nya terhadap sesama hamba Allah memancar bagai sinar matahari yang tiada putus menerangi bumi.

Adapun judul skripsi ini **"Peran Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Negara Bumi Udik Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah"** Skripsi ini disusun untuk melengkapi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Pemikiran Politik Islam Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama UIN Raden Intan Lampung.

Penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, hal tersebut semata-mata karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu mohon kiranya kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pembaca.

Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih atas do'a dan dukungannya dari berbagai pihak yang telah membantu terselesaikannya karya ini. Dengan segala kerendahan hati terimakasih penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Prof. H. Wan Jamaluddin Z, S.Ag M.Ag., Ph.D, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
2. Bapak Dr. Ahmad Isnaeni, MA, selaku Dekan Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung
3. Bapak ABD. Qohar, M.Si, selaku Ketua Prodi Pemikiran Politik Islam Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung
4. Ibu Citra Wahyuni, M.Si, selaku Sekretaris Prodi Pemikiran Politik Islam Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung

5. Ibu Ellya Rosana, MH selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan pengarahan dan motivasi dalam bidang akademik semasa di bangku perkuliahan.
6. Bapak Dr. Ali Adul Wakhid M.Si. selaku dosen pembimbing I yang selalu memberikan bimbingan dan arahan dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Ibu Isti Arini, M.Si. selaku dosen pembimbing II yang selalu memberikan masukan, saran, dan bimbingannya sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.
8. Pimpinan beserta Staf Perpustakaan Pusat dan Fakultas Ushuludin dan Studi Agama UIN Raden Intan Lampung yang telah menyediakan referensi yang dibutuhkan.
9. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ushuludin dan Study Agama UIN Raden Intan Lampung yang telah mendidik dan membimbing dan juga seluruh Staf Kasubbag yang telah banyak membantu untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Bapak Kepala Desa Negara Bumi Udik Kabupaten Lampung Tengah yang telah memberikan izin untuk mengadakan penelitian di Desa Negara Bumi Udik.
11. Seluruh keluarga besar dari Bapak dan Ibuku, terima kasih atas doa, dukungan yang telah kalian berikan kepada penulis. Semoga selalu di berikan kesehatan dan keberkahan umur serta dalam lindungan Allah SWT.
12. Teman-teman seperjuangan dari Sekolah Menengah hingga tingkat Universitas, terima kasih atas bantuan kepada penulis selama proses perkuliahan.
13. Teman-teman angkatan 2017 yang telah membantu pada saat masa perkuliahan.
14. Kepada semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan namanya satu persatu yang telah berjasa membantu menyelesaikan skripsi ini.

Semoga bantuan yang ikhlas dan amal baik dari semua pihak tersebut mendapat pahala dan balasan yang melimpah dari Allah SWT. Akhir kata, kami memohon taufik dan hidayah-Nya kepada Allah Rabb seluruh alam. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi diri sendiri dan khususnya dan bagi kita semua pada umumnya Aamiin.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
ABSTRAK	iii
SURAT PERNYATAAN	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vii
HALAMAN PENGESAHAN	viii
MOTTO	ix
PERSEMBAHAN.....	x
RIWAYAT HIDUP	xi
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang	2
C. Fokus dan Subfokus Penelitian.....	9
D. Rumusan Masalah	10
E. Tujuan Penelitian.....	10
F. Manfaat Penelitian.....	10
G. Tinjauan Pustaka	11
H. Metode Penelitian.....	12
I. Sistematika Pembahasan	17
J. Kerangka Teoritik	18

BAB II LANDASAN TEORI

A. Peran Aparatur Desa.....	21
1. Pengertian Peran	21
2. Jenis –jenis peran	23
3. Aparatur desa	24
4. Kewenangan Pemerintah Desa.....	31
5. Tugas, wewenang dan kewajiban Kepala Desa.....	32
B. Pelayanan Publik	35
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	35
2. Tujuan Pelayanan Publik	42
3. Jenis-jenis Pelayanan Publik	43

4. Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik	47
5. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik	50
6. Unsur-unsur Pelayanan Publik	57
7. Standar Pelayanan Publik.....	58
8. Kualitas Pelayanan Publik	62
9. Indikator Kualitas Pelayanan Publik	64
10. Pelayanan Publik Dalam Pemerintahan Yang Baik..	64
C. Kerangka teritis	67

BAB III GAMBARAN UMUM PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	69
1. Sejarah Desa	69
2. Geografi	69
3. Visi dan Misi Desa.....	75
4. Struktur Pemerintahan Kampung Negara Bumi Udik	76
B. Tugas dan Fungsi Aparatur Desa Negara Bumi Udik Lampung Tengah.....	77

BAB IV ANALISA PENELITIAN

A. Deskripsi Hasil Penelitian	83
-------------------------------------	----

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	95
B. Saran.....	95

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Judul merupakan gambaran pokok dalam karangan atau penelitian ilmiah. Untuk memperjelas dan mempersatukan persepsi dalam memahami topik pembahasan skripsi ini, maka diperlukan penegasan judul definisi sebagai berikut: Adapun judul skripsi ini adalah *“PERAN APARATUR DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KAMPUNG NEGARA BUMI UDIK KEC. ANAK TUHA KAB. LAMPUNG TENGAH”* Berikut istilah-istilah dari judul penelitian yang akan diterangkan dibawah ini:

1. Peran Aparatur Desa

Peran Aparatur desa merupakan salah satu unsur utama dalam pengembangan dan kemajuan desa. Sehingga aparatur desa harus memiliki kecerdasan dari bidang pengetahuan maupun ketrampilan. Pengetahuan atau kecerdasan yang dimiliki aparatur desa yang sesuai dengan bidangnya dapat menghasilkan kinerja yang diinginkan.¹

Aparatur desa beserta aparatnya bertugas sebagai administrator penyelenggara pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan. Oleh sebab itu diperlukan aparat desa yang benar-benar mampu dan dapat bekerjasama dalam pelaksanaan tugas dan memiliki tanggung jawab. Keberadaan aparat desa yang juga disertai tugas dibidang administrasi, menduduki posisi yang sangat penting karena sebagai organ pemerintah yang paling bawah mengetahui segala kondisi dan permasalahan yang ada diwilayahnya.

¹ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Keempat*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014)

2. Pelayanan Publik

Menurut Poltak Sinambela pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja bertujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya Negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual, akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat. Adapun jenis dalam pelayanan publik yaitu pelayanan pembuatan KTP, Pengantar kartu keluarga (KK), Pengantar akte kelahiran maupun kematian, surat pengantar nikah dan Surat izin usaha.

Dalam hal ini yang terjadi pelayanan publik di Negara Bumi Udik Lampung Tengah yaitu jika proses pembuatan KTP, KK atau berkas yang lainnya kurang kondusif, dikarenakan masih ada oknum yang kurang baik. Jika pro dengan petugas maka pelayanan dipercepat, jika tidak pro atau bukan kalangan keluarga dari petugas maka prosesnya bisa lama.

Berdasarkan uraian diatas mengenai penjelasan dari istilah-istilah yang terdapat pada judul maka dalam penelitian ini peneliti bermaksud untuk menganalisis bagaimana peran aparatur desa terhadap pelayanan public dikampung Negara Bumi Udik Lampung Tengah

B. Latar Belakang Masalah

Otonomi daerah yang diterapkan di Indonesia saat ini merupakan wujud dari diberlakukannya desentralisasi. Otonomi merupakan hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat

setempat sesuai dengan perundang-undangan. Hal ini selaras dengan diberlakukannya UUNo.32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah dan UU No.33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.

Dalam Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, Desa Sebagai kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah, yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat-istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Untuk dapat mengemban amanat Undang-undang penyelenggaraan pemerintahan daerah tersebut, maka pemerintah membutuhkan dukungan dari aparatur pemerintah yang tangguh, professional, dan mampu bersaing secara global. Dengan demikian pemerintah daerah sebagai pelaksana amanat untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat desa harus memiliki kemampuan mengelola sumber daya manusia yang tersedia di daerahnya masing-masing (undang-undang no 32 tahun 2004 tentang pemerintah daerah bab IX pasal 206).²

“Desa berdasarkan undang-undang ini adalah desa atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yurisdiksi, berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan/atau dibentuk dalam system pemerintah nasional dan berada di

² Rasji, Jurnal bakti msyarakat indonesia, vol 3, No. 2, November 2020, hal 606-609

kabupaten/kota, sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945”

Desa merupakan entitas pemerintahan yang langsung berhubungan dengan rakyat, namun secara geografis berjarak cukup jauh dari pusat kekuasaan di tingkat atasnya. Hal itu menyebabkan desa memiliki arti penting sebagai basis penyelenggara pelayanan publik dan memfasilitasi pemenuhan hak-hak publik rakyat lokal. Dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 ini berusaha mengembalikan konsep, dan bentuk Desa seperti asal-usulnya, Desa atau disebut dengan nama lain, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adatistiadat setempat yang diakui dalam sistem pemerintahan nasional dan berada di Daerah Kabupaten. Desa dapat dibentuk, dihapus, dan/atau digabung dengan memperhatikan asal-usulnya atas prakarsa masyarakat dengan persetujuan Pemerintah Kabupaten dan DPRD.

Menurut Peraturan perUndang-Undangan Pemerintah daerah, Desa merupakan satuan hukum, yang dapat membangun dan mengatur berdasarkan asal-usul masyarakatnya. yang diakui oleh sistem pemerintahan yang berdaulat. Dalam mengemban amanat peraturan perUndang-Undangan sebagai penyelenggaraan pemerintahan Daerah, sangat mendukung sekali dari pihak aparat, pemerintah harus sanggup menjalankan amanah dengan benar. Supaya terwujudnya suatu pemerintahan yang berkualitas pemerintah harus mempercepat pelaksanaan agar masyarakat sejahtera dalam Desa,

mengelola kemampuan yang telah tersedia di setiap daerah.³

Aparatur desa memiliki peran signifikan dalam pengelolaan proses sosial didalam masyarakat. Tugas utama yang harus diemban pemerintah desa adalah bagaimana menciptakan kehidupan *demokratik*, memberikan pelayanan sosial yang baik sehingga dapat membawa warganya pada kehidupan yang sejahtera, rasa tentram dan berkeadilan. Guna mewujudkan tugas tersebut, pemerintah desa dituntut untuk melakukan perubahan, baik dari segi kepemimpinan, kinerja birokrasi yang berorientasi pada pelayanan yang berkualitas dan bermakna, sehingga kinerja pemerintah desa.

Seperti halnya aparatur desa di Negara bumi udik, telah melakukan beberapa kinerja yang sesuai dengan prosedur. Dari kepala desa, perangkat desa dan sebagainya sudah melaksanakan kinerjanya sesuai yang sudah ditetapkan. Memajukan desa supaya menjadi desa yang makmur serta sejahtera. Akan tetapi banyak juga dari beberapa anggota aparat yang masih menyalahgunakan jabatannya yang dianggap sangat berperan dalam masyarakat. Hal sedemikian adalah kurangnya tata tertib perangkat desa yang kinerjanya asal-asalan, tidak disitu saja para aparat mendahulukan anggota keluarga atau pihak terdekat jika ada bantuan atau bahan dalam pembuatan berkas yang lainnya. Disinilah harus dibenahi lagi sistem kinerja yang ada di Negara bumi udik supaya warganya senang dan lebih maju desanya dari sebelumnya, .arena tujuan utama peran aparatur adalah mensejahterakan dan melestarikan lingkungan desa.

Dalam perspektif al-Quran, Negara sebagai intitusi kekuasaan diperlukan islam sebagai instrument yang

³ Undang- Undang Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah

efektif untuk merealisasikan ajarannya alam konteks sejarah. Islam mengatur seluruh masalah kehidupan, serta hubungan antara kehidupan itu dengan sebelum dan sesudah kehidupan. Dalam surat An-Nisa ayat 59 yang berbunyi:⁴

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

Wahai orang-orang yang beriman! Taatilah Allah dan taatilah Rasul (Muhammad), dan Ulil Amri (pemegang kekuasaan) di antara kamu. Kemudian, jika kamu berbeda pendapat tentang sesuatu, maka kembalikanlah kepada Allah (Al-Qur'an) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu beriman kepada Allah dan hari kemudian. Yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya.

Ahmad Musthafa Al-Maraghi menjelaskan sebagai berikut, “Taatilah Allah dan beramallah dengan berpedoman kitab Allah, dan taatilah Rasul, karena sesungguhnya Dia-lah yang menerangkan kepada manusia tentang apa yang diturunkan Allah kepada mereka. Sesungguhnya telah berlaku ketetapan Allah itu, bahwa para Rasul itu bertugas untuk menjalankan syari’at Allah untuk mereka yang beriman, dan juga para Rasul itu bertanggungjawab menjaga orang-orang yang beriman. Karena itu Allah mewajibkan atas kaum muslimin untuk menaati Rasul.

Pengertian *ulil amri* adalah para penguasa ahli-ahli hokum, para ulama’, panglima-panglima, para pemimpin dan para zu’ama. Apabila *ulil amri* telah bermufakat menentukan suatu peraturan, rakyat wajib menaatinya

⁴ Neneng Nurhasanah, *Metodologi Studi Islam*, (Jakarta: gramedia, 1976) , h.

dengan syarat mereka bisa dipercaya dan tidak menyalahi ketentuan Allah dan Rasulnya yang telah diketahui secara mutawatir. Sesungguhnya *ulil amri* adalah orang-orang terpilih dalam pembahasan suatu masalah dan dalam menentukan kesepakatan.⁵

Dijelaskan pada ayat tersebut dengan adanya ulil amri memberikan isyarat kepada kita bahwa adanya ulil amri untuk dapat terselenggarakan kehidupan kemasyarakatan umat islam itu memang diperlukan dan jika telah terjadi rakyat wajib menaatinya. Dari segi lainnya iletakkannya perintah taat kita kepada ulul amri setelah perintah taat kepada Allah dan RasulNya itu mengandung ajaran pula bahwa kewajiban taat kepada ulil amri itu dikaitkan kepada adanya syarat bahwa ulil amri dalam melaksanakan pimpinannya harus berpedoman teguh pada ajaran-ajaran Allah dalam Al-Quran dan ajaran-ajaran rasulNya dalam sunnah.

Berdasarkan hasil wawancara di desa Negara Bumi, berikut data jenis layanan publik:

No	Jenis Pelayanan	Bentuk Pelayanan
1	Pelayanan Penduduk	a. Pelayanan pembuatan KTP b. Pengantar kartu keluarga (KK) c. Pengantar akte d. Surat pengantar nikah

⁵ Abdul Qadir Jaelani, Negara ideal menurut konsepsi Islam (Surabaya: Bina Ilmu, 1995), h. 92

		e. Surat izin usaha
2	Pelayanan barang bantuan subsidi	a. Bantuan pupuk subsidi

Berdasarkan data di atas, jenis pelayanan yang dilakukan masyarakat desa negara bumi udik yaitu membuat pengantar pembuatan KTP, KK, akte, dan surat izin usaha.

dikarenakan masih ada oknum yang kurang baik. Jika pro dengan petugas maka pelayanan dipercepat, jika tidak pro atau bukan kalangan keluarga dari petugas maka prosesnya bisa lama. Maka perlu bimbingan serta arahan kembali kepada anggota aparaturnya supaya lebih bijak dalam menjalankan tugas, jika tetap melanggar aturan maka konsekuensinya dikeluarkan dari anggota.

Dengan demikian dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat, peran aparaturnya harus diupayakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Begitu juga dengan pelayanan masyarakat di desa Negara Bumi Udik Kec. Anak Tuha kab.Lampung Tengah. Pelayanan akan terlaksanakan dengan baik apabila pemerintah desadapat memainkan perannya secara langsung dan melibatkan diri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas dan fungsinya, agar masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa dan pelayanan yang diharapkan dapat berjalan secara optimal.

Untuk dapat melaksanakan tugas menyelenggarakan pemerintahan desa, di tiap-tiap pemerintahan desa dilengkapi dengan sarana dan prasarana serta fasilitas pendukung diantaranya ialah harus

adanya kantor dan fasilitas yang lain untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Artinya, mempersiapkan sumber daya (SDM) yang handal dan untuk mendukung dengan fasilitas sarana dan prasarana yang memadai dan juga yang representatif sebagai upaya pelayanan prima kepada masyarakat.⁶

Dalam penelitian ini penulis ingin melihat kinerja Pemerintah Desa Negara bumi udik terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. dengan anggaran Pendapatan yang sesuai dengan kebutuhan yang digunakan untuk memberikan kualitas pelayanan publik yang bagus bagi masyarakat. Aparatur desa berperan untuk menjaga kelestarian serta kearifan lokal yang sudah diterapkan.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas, maka dari itu penulis tertarik untuk menulis penelitian dengan judul: *“PERAN APARATUR DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK NEGARA BUMI UDIK KEC. ANAK TUHA KAB. LAMPUNG TENGAH”*

C. Fokus Dan Subfokus Penelitian

1. Fokus Penelitian

Fokus penelitian yang dimaksud adalah peran aparatur desa yang terpenting adalah pemerintah desa mampu meningkatkan kesejahteraan rakyatnya, mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat desa dan mampu meningkatkan daya saing desanya.

⁶ arzhian, Analisis Fungsi Administrasi Pemerintahan Desa Dalam Peningkatan Pelayanan Publik, Skripsi diterbitkan, (UIN SUSKA RIAU: 2013) h. 9

2. Subfokus Penelitian

Adapun subfokus dalam penelitian adalah:

- a. Meningkatnya pelayanan publik di masyarakat
- b. Informasi mengenai penyelenggaraan pemerintahan desa pada buku administrasi
- c. Upaya pemerintah desa untuk melayani masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan seperti kartu keluarga (KK), KTP, Akta dan keperluan pencatatan lainnya

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas; maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

Bagaimana peran aparatur desa dalam pelayanan publik di Negara Bumi Udik Kec. Anak Tuhakab.Lampung Tengah?

E. Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

Untuk mengetahui dan menganalisa peran aparatur desa dalam pelayanan publik di Negara Bumi Udik Kec. Anak Tuha kab.Lampung Tengah.

F. Manfaat penelitian

Berdasarkan pada latar belakang rumusan masalah dan tujuan masalah maka penulis berharap penelitian mengenai Peran Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik di Desa Negara Bumi Udik, Kecamatan Anak Tuha, Kabupaten Lampung Tengah. Dapat berguna dan bermfaat secara teoritis maupun secara praktis. Adapun signifikasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis
 - a) Peneliti berharap dengan penelitian ini mampu memberikan pemahaman dan mmenambah wawasan

keilmuan di bidang ilmu politik kepada masyarakat terhadap peran aparatur desa dalam pelayanan public.

b) Sebagai sumber kepustakaan bagi peneliti yang meneliti di era selanjutnya

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dimaksudkan sebagai suatu syarat memenuhi tugas akhir guna memperoleh gelar S.Ag dalam ilmu Politik pada Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama UIN Raden Intan Lampung

G. Kajian penelitian terdahulu yang relevan

Dalam suatu penelitian diperlukan hasil-hasil penelitian terdahulu yang sudah selesai dikerjakan yang berkaitan dengan penelitian tersebut antara lain:

1. Penelitian dilakukan oleh Erdipa Panjaitan dalam penelitian skripsinya yang berjudul, “Peranan Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kinerja Kepada Masyarakat Di Kantor Kepala Desa Aek Korsik Kecamatan Aek Kuo Kabupaten Labuhanbatu Utara”. dari prodi ilmu politik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Medan Area Medan pada tahun 2018. Berdasarkan penelitian diatas, bahwa pemerintah desa merupakan upaya pemerintah dalam mewujudkan kesejahteraan umum secara merata untuk dapat memberikan pelayanan secara prima kepada masyarakat. Namun yang membedakan penelitian skripsi ini adalah bukan hanya kualitas pelayanannya saja tetapi dalam pelayanan publiknya yang menjelaskan beberapa jenis pelayanan.
2. Penelitian dilakukan oleh Rolando Tamawiwi dalam penelitian skripsinya yang berjudul, “Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Poopo Barat Kecamatan Ranoyapo Kabupaten Minahasa Selatan”, dari Jurusan Ilmu Pemerintahan, fakultas FISIP universitas UNSRAT, tahun 2021. Berdasarkan penelitiannya Kinerja Pemerintah desa Poopo belum cukup baik dalam Produktivitas, kualitas pelayanan

dan akuntabilitas pelayanan hal ini dilihat dari aspek sikap mental dan perilaku aparat desa dalam pengurusan surat-surat keterangan terhadap masyarakat. Namun yang membedakan penelitian ini adalah kualitas pelayanan publiknya sudah lebih baik dari kinerja sebelumnya.

3. Penelitian dilakukan oleh Siti Saani dalam penelitian skripsinya yang berjudul, “kinerja aparatur pemerintah desa dalam meningkatkan Kualitas pelayanan publik (studi tentang persyaratan Pembuatan akte kelahiran) di desa warloka kecamatan Komodo kabupaten manggarai barat”. Pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram Tahun 2022. Berdasarkan penelitain tersebut mengetahui bagaimana kinerja aparatur Pemerintah Desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan Publik studi tentang persyaratan pembuatan Akte kelahiran di Desa Warloka Kecamatan Komodo Kabupaten Manggarai Barat. Namun yang membedakan penelitian ini adalah jenis pelayanannya tidak hanya akte kelahiran saja, akan tetapi juga pembuatan surat izin usaha, pembuatn KTP dan KK, serta juga surat keterangan kematian.
4. Penelitian dilakukan oleh Taufik Yulianto dengan penelitian skripsinya yang berjudul, “Kinerja Kepala Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Tegalmati Kecamatan Petarukan Kabupaten Pemasang, Politik Dan Kewarganegaraan”, prodi ilmu sosial, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Semarang, Tahun 2017. Berdasarkan penelitian kurangnya kedisiplinan dalam bekerja yang dilakukan oleh perangkat desa Tegalmati. Namun yang membedakan penelitiannya adalah cara pelayanannya lebih akurat sesuai dengan tugasnya masing-masing.

H. Metode penelitian

Metode dalam suatu penelitian akan sangat bergantung pada pokok permasalahan dan sifat dari penelitian tersebut. Sedangkan untuk mendapatkan data

yang obyektif bagi suatu penelitian, Maka setiap penelitian ilmiah harus menggunakan suatu metode penelitian tertentu. Guna memperoleh data yang sesuai dengan tujuan penelitian. Maka dikemukakan beberapa hal sebagai berikut:

1. Jenis Dan Sifat Penelitian

a. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian lapangan (field research) yaitu Suatu penelitian yang dilakukan secara sistematis dengan mengangkat data yang ada dilapangan.⁷ Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian kualitatif. Dimana menurut Bodgan dan Taylor, metodologi kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku dapat diamati. Pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu tersebut secara utuh.⁸ Sedangkan menurut Nawawi pendekatan kualitatif dapat diartikan sebagai rangkaian atau proses menjaring informasi, dari kondisi sewajarnya dalam kehidupan suatu obyek, dihubungkan dengan pemecahan suatu masalah, baik dari sudut pandang teoritis maupun praktis. Penelitian kualitatif dimulai dengan mengumpulkan informasi-informasi dalam situasi sewajarnya, untuk dirumuskan menjadi suatu generelasi yang dapat diterima oleh akal sehat manusia.⁹

Oleh karena itu, pendekatan kualitatif ini dipilih oleh penulis berdasarkan tujuan penelitian yang ingin mendapatkan gambaran mengenai peran aparatur desa dalam pelayanan publik bagi Masyarakat di desa

⁷ Suharismi Arikunto, *Dasar – Dasar Research*, (Tarsoto:Bandung, 1995), h. 58

⁸ Lexy. J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung : Remaja Rosdakarya, 1991), h. 3

⁹ Nawawi Hadari, *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*, (Yogyakarta : Gajah Mada University Press,1992), h. 209

Negara Bumi Udik Kec. Anak Tuha kab.Lampung Tengah.

b. Sifat Penelitian

Dilihat dari sifatnya penelitian ini termasuk penelitian deskriptif dan analisis. Yakni, penelitian yang bermaksud menggambarkan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai objek yang ada, kemudian penulis analisis. Dalam penelitian ini akan digambarkan tentang dimensi peran aparatur desa dalam pelayanan publik bagi Masyarakat.

2. Sumber data

Pada tahap ini peneliti berusaha mencari dan mengumpulkan berbagai sumber data yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti. Dalam penelitian ini terdapat data utama (primer) dan data pendukung (sekunder).

a) Data primer

Data primer adalah informasi yang diperoleh dari sumber-sumber primer, yakni informasi dari tangan pertama atau narasumber.¹⁰ Yaitu data yang diperoleh dari beberapa masyarakat yang berperan sebagai pelayanan publik Di Desa Negara Bumi Udik, Kecamatan Anak Tuha, Kabupaten Lampung Tengah.

b) Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen-dokumen grafis, foto-foto, film, rekaman video, benda-benda dan lain-lain yang dapat perkembangan data primer.¹¹ Penelitian dalam hal ini akan melakukan pengamatan kemudian mencermati bagaimana peran aparatur desa dalam pelayanan publik di Desa Negara Bumi Udik.

¹⁰ Sugiarto, Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif: Skripsi Dan Tesis (Yogyakarta: Suaka Media, 2020), 87.

¹¹ Ibid, h. 98

3. Teknik pengumpulan data

a. Wawancara

Dalam pengumpulan data pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik wawancara untuk mendapatkan data-data dan informasi. Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab langsung kepada responden yang diwawancarai dan diteliti.¹² Pada penelitian ini wawancara dilakukan oleh peneliti dan instansi aparat desa yakni kepala desa Negara Bumi Udik.

b. Observasi

Observasi adalah cara dan teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala atau fenomena yang ada pada objek penelitian.¹³ observasi yang dimaksudkan untuk mengamati secara cermat mengenai catatan-catatan yang dibuat oleh instansi pemerintah maupun swasta.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data yang diperoleh dari jurnal kegiatan, arsip foto, catatan, buku-buku, surat kabar dan data kegiatan lain sebagainya. Kemudian menurut Koentjoroningrat metode dokumentasi adalah teknik pengumpulan data variable berbentuk tulisan.

4. Teknik Analisis data

Analisis data merupakan kegiatan dalam penelitian yang berupa melakukan kajian atau telaah terhadap hasil pengolahan data yang dibantu dengan teori-teori yang telah didapatkan sebelumnya. Analisis data yang diperoleh akan dilakukan dengan cara

¹² Iqbal Hasan, Analisis data penelitian statistik (Jakarta: bumi aksara, 2004), h. 19

¹³ Kondjaraningrat, Metode-Metode penelitian masyarakat, (Jakarta: gramedia, 1976), h. 69

pendekatan kualitatif yaitu suatu cara analisis hasil penelitian yang menghasilkan data deskriptif analisis, yaitu data yang dinyatakan oleh responden secara tertulis atau lisan serta juga tingkah laku nyata, yang diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh. Proses analisis data kualitatif dilakukan melalui tiga tahap yaitu redaksi data, penyajian atau *display data*, dan verifikasi data.¹⁴

a. Reduksi data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih dan memfokuskan hal-hal yang penting atau pokok, dicari pola dan temanya. Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci.¹⁵ Semakin lama peneliti kelapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data.

b. Penyajian data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, pie chart, pictogram dan sejenisnya. Dengan menyajikan data, maka akan mudah untuk memahami apa yang terjadi.

c. Penarikan kesimpulan dan verifikasi

Pada penelitian kualitatif proses verifikasi data dilakukan secara terus menerus sepanjang proses penelitian dilakukan. Peneliti berusaha untuk menganalisis data dan mencari makna yang telah pada tahap reduksi data yaitu dengan mengelompokkan sebuah strategi apa yang digunakan. Kemudian untuk penarikan Kesimpulan yang dikemukakan pada awal di dukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat penulisan kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka

¹⁴ Sugiono, *metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan r&d* (Bandung: Alfabeta, 2016), h. 246

¹⁵ *Ibid*, h. 431

kesimpulan yang kredibel, karena seperti telah dikemukakan bahwa rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.¹⁶

I. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini mengacu langsung kepada panduan yang dikeluarkan oleh UIN Raden Intan Lampung yang didalamnya memuat rancangan penulisan yang berisi logika pengaturan bab, Judul bab, dan sub bab. Sistematika penulisan sangat perlu dalam sebuah pembuatan karya ilmiah karna dari sini dapat di ketahui secara jelas kerangkanya dan garis besar isinya. Adapun sistematika penulisannya adalah sebagai berikut:

Bab I yang merupakan penahuluan yang berisi tentang penegasan judul, latar belakang masalah, focus dan sub-fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian terdahulu yang relevan, metode penelitian, kerangka teoritik dan sistematika penulisan.

Bab II landasan teori berisi tentang Pengertian peran aparatur desa, fungsi dan manfaat aparatur desa, Kewenangan Pemerintah Desa, Struktur Pemerintah Desa serta Pelayanan publik bagi masyarakat.

Bab III merupakan objek Penelitian yang berisi tentang sejarah desa Negara Bumi Udik, Letak Geografis Desa Negara Bumi Udik, Administratif Desa Negara Bumi Udik, Kondisi Fuisik Desa Negara Bumi Udik, Misi dan Misi Desa Negara Bumi Udik, Tugas Pokok dan Fungsi yang berkaitan dengan Kepala Desa, Sekretaris Desa serta Kepala urusan (kaor)

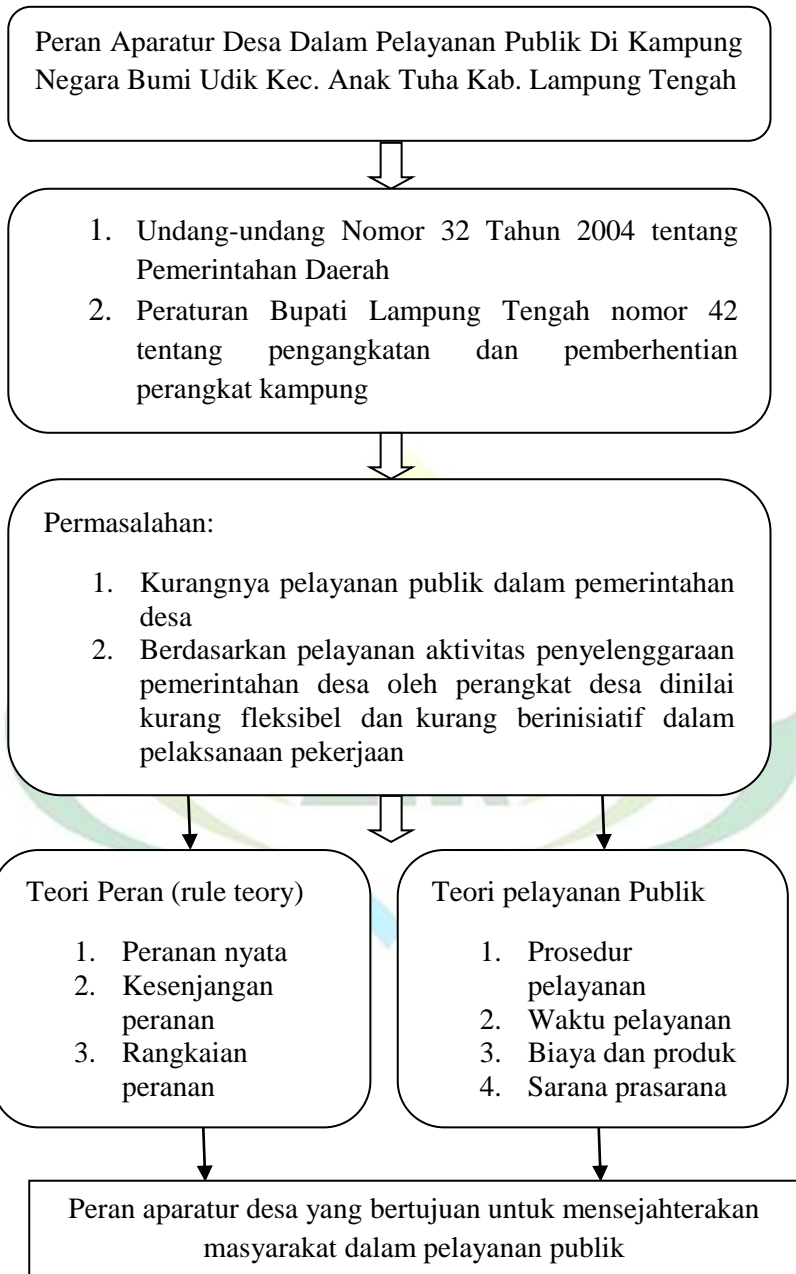
¹⁶ Ibid, h. 438

Bab IV tentang analisa peran aparatur desa dalam pelayanan public bagi masyarakat di desa negara bumi udik kec. anak tuha kab.lampung tengah

Bab V berisi tentang kesimpulan dan saran merupakan bab terakhir yang menyimpulkan isi proposal disertai saran-saran dari hasil penelitian

J. Kerangka teoritik

Kerangka teoritik adalah suatu model yang menerangkan bagaimana hubungan suatu teori dengan faktor-faktor penting yang telah diketahui dalam suatu masalah tertentu. Arti teori adalah sebuah kumpulan proposisi umum yang saling berkaitan dan digunakan untuk menjelaskan hubungan yang timbul antara beberapa variabel yang diobservasi. Penyusunan teori merupakan tujuan utama dari ilmu karena teori merupakan alat untuk menjelaskan dan memprediksi fenomena yang diteliti. Teori selalu berdasarkan fakta, didukung oleh dalil dan proposisi. Secara defenitif, teori harus berlandaskan fakta empiris karena tuijuan utamanya adalah menjelaskan dan memprediksikan kenyataan atau realitas. Suatu penelitian dengan dasar teori yang baik akan membantu mengarahkan si peneliti dalam upaya menjelaskan fenomena yang diteliti.





BAB II

KAJIAN TEORI

A. PERAN APARATUR DESA

1. Pengertian Peran

Peran berarti sesuatu yang dimainkan atau dijalankan.¹⁷ Peran didefinisikan sebagai sebuah aktivitas yang diperankan atau dimainkan oleh seseorang yang mempunyai kedudukan atau status sosial dalam organisasi.

Peran menurut terminology adalah seperangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh yang berkedudukan dimasyarakat. Dalam bahasa Inggris peran disebut “*role*” yang definisinya adalah “*person’s task or duty in undertaking*”. Artinya “tugas atau kewajiban seseorang dalam suatu usaha atau pekerjaan”. Peran diartikan sebagai perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan dalam masyarakat. Sedangkan peranan merupakan tindakan yang dilakukan oleh seorang dalam suatu peristiwa¹⁸

Peran adalah aktivitas yang dijalankan seseorang atau suatu lembaga/organisasi. Peran yang harus dijalankan oleh suatu lembaga/organisasi biasanya diatur dalam suatu ketetapan yang merupakan fungsi dari lembaga tersebut. Peran itu ada dua macam yaitu peran yang diharapkan (*expected role*) dan peran yang dilakukan (*actual role*). Dalam melaksanakan peran yang diembannya, terdapat faktor pendukung dan penghambat.

Peran menurut Koentjaraningrat, berarti tingkah laku individu yang memutuskan suatu kedudukan tertentu, dengan demikian konsep peran menunjuk kepada pola perilaku yang

¹⁷ Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Keempat, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014)

¹⁸ Syamsir, Torang, Organisasi & Manajemen (Perilaku, Struktur, Budaya & Perubahan Organisasi), (Bandung: Alfabeta, 2014), 86

diharapkan dari seseorang yang memiliki status/posisi tertentu dalam organisasi atau sistem. Menurut Abu Ahmadi peran adalah suatu kompleks pengharapan manusia terhadap caranya individu harus bersikap dan berbuat dalam situasi tertentu yang berdasarkan status dan fungsi sosialnya.

Pengertian peran menurut Soerjono Soekanto, yaitu peran merupakan aspek dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peranan.¹⁹ Peran merupakan aspek yang dinamis dari kedudukan (status). Apabila seorang yang melakukan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya maka dia menjalankan suatu peran. Sedangkan kewajiban adalah segala sesuatu yang harus dilakukan oleh setiap orang dalam menjalankan kehidupannya. Dalam kamus bahasa Indonesia juga dijelaskan bahwa peran adalah tindakan yang dilakukan oleh seseorang dalam suatu peristiwa.

Kemudian upaya-upaya yang harus dilakukan perempuan di era reformasi, demokratisasi dan otonomi daerah ini, harus menjadi momentum penting bagi perempuan, baik di tingkat regional maupun nasional, untuk berpartisipasi aktif dalam menentukan kebijakan, bulat dan lonjongnya demokrasi dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, yang selama ini lebih banyak ditentukan orang lain, sementara perempuan hanya menerima akibat yang tidak menguntungkan.²⁰

Optimalisasi untuk membangun *civil society*, dengan memperjuangkan ruang publik sebagai tempat untuk semua warga bangsa dalam mengembangkan kompetensinya, memberi peluang dan kesempatanya bagi pemenuhan

¹⁹ Nuruni dan Kustini, *Experiential Marketing, Emotional Branding, and Brand*, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Vol.7 (1).(2011), diakses pada 5 April 2024

²⁰ Ulfiah, *Psikologi Keluarga: Pemahaman Hakikat Keluarga dan Penanganan Problematika Rumah Tangga* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2016), h 50.

kebutuhan agar perempuan dapat mencapai aktualisasi dirinya. Ini semua dapat direalisasikan melalui kegiatan-kegiatan penyadaran dengan membongkar mitos, terutama mengubah cara pandang dan pola pikir kita, baik kaum laki-laki maupun perempuan terhadap prinsip-prinsip demokrasi yang menjamin kesetaraan, hak asasi manusia, supermasi hukum dan keadilan.

Dari beberapa pengertian diatas, penulis menyimpulkan bahwa pengertian peran adalah suatu sikap atau perilaku yang diharapkan oleh banyak orang atau sekelompok orang terhadap seseorang yang memiliki status atau kedudukan tertentu. Dan eksistensi perempuan yang dapat dipahami oleh berbagai pihak, yang tentu saja tidak melupakan peran perempuan dalam keluarga, seperti peran sebagai istri, pendampingan suami, kendali keluarga, ibu atau orang tua, pendidik, batu pertama bangunan sebuah keluarga sekaligus sebagai yang memiliki hati penuh kasih dan sayang serta ketenangan sebagai anggota masyarakat.

2. Jenis-jenis Peran

Peran atau role menurut Bruce J. Cohen, juga memiliki beberapa jenis, yaitu:

- a. Peranan nyata (Anacted Role) yaitu suatu cara yang betul-betul dijalankan seseorang atau sekelompok orang dalam menjalankan suatu peran.
- b. Peranan yang dianjurkan (Prescribed Role) yaitu cara yang diharapkan masyarakat dari kita dalam menjalankan peranan tertentu
- c. Konflik peranan (Role Conflick) yaitu suatu kondisi yang dialami seseorang yang menduduki suatu status atau lebih yang menuntut harapan dan tujuan peranan yang saling bertentangan satu sama lain.

- d. Kesenjangan peranan (Role Distance) yaitu pelaksanaan peranan secara emosional.
- e. Kegagalan peran (Role Failure) yaitu kegagalan seseorang dalam menjalankan peranan tertentu.
- f. Model peranan (Role Model) yaitu seseorang yang tingkah lakunya kita contoh, tiru, diikuti.
- g. Rangkaian atau lingkup peranan (Role Set) yaitu hubungan seseorang dengan individu lainnya pada dia sedang menjalankan perannya.

Dari berbagai jenis-jenis peran diatas, penulis menggunakan jenis peran nyata (Anacted Role) yaitu satu cara yang betul-betul dijalankan seseorang atau sekelompok orang dalam menjalankan peran.

3. Aparatur Desa

Aparatur desa yang kemudian disebut Pemerintah Desa adalah kepala desa atau yang dengan nama lain dan yang dibantu oleh perangkat desa atau yang disebut dengan nama lain (pasal 25 UU No. 6 tahun 2014).²¹ Penyelenggaraan pemerintahan desa tidak dapat dipisahkan dari penyelenggaraan otonomi daerah. Pemerintahan desa merupakan unit terdepan (ujung tombak) dalam pelayanan kepada masyarakat serta merupakan tombak strategis untuk keberhasilan semua program. Karena itu upaya untuk memperkuat desa (pemerintahan desa dan lembaga kemasyarakatan) merupakan langkah mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat sebagai tujuan dari otonomi daerah.²²

²¹ Joko Purnomo, Penyelenggaraan pemerintahan desa, (Yogyakarta: Infest Yogyakarta 2016), h. 10.

²² Nur'aini Muslim dan Irawan Nasution, "Kinerja Aparatur Desa Dalam Menjalankan Pemerintahan", Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Sosial Politik, Vol.2 No. 2 (2014), h. 100.

Aparatur desa merupakan orang-orang yang menjalankan roda pemerintahan di suatu desa. Kinerja aparatur merupakan hasil kerja yang dicapai aparatur didasarkan oleh kemampuan kerja aparatur dengan tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan program/kebijakan yang tertuang dalam perumusan rencana kerja aparatur desa.²³

Seorang pemimpin merupakan seseorang yang intelektual, orang yang cerdas, berakal, cendekiawan dan mudah memahami sesuatu. Dengan kata lain seorang pemimpin mempunyai kecerdasan intelektual tinggi atau inteligensi dan seorang intelegensia, seorang cerdik pandai atau cendekiawan.²⁴

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

Apaaratur Desa sering disebut juga Pemdes adalah lembaga pemerintah yang menyimpan catatan wilayah tingkat desa. Lembaga ini diatur melalu Peraturan Pemerintah No. 6 Tahun 2014 tentang desa yang diterbitkan untuk melaksanakan pasal 216 ayat (1) Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah. Pemimpin pemerintah desa, seperti tertuang dalam paragraf 2 pasal 14 ayat (1), adalah kepala desa yang melaksanakan urusan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan.

²³ Jaitun, "Kinerja Aparatur Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Desa". Jurnal Pemerintahan Integratif, Vol.1 No. 1 (2013), h. 95

²⁴ Wirawan, KEPEMIMPINAN Teori, Psikologi, Perilaku Organisasi, Aplikasi dan penelitian, (Jakarta: PT Raja Gafindo Persada, 2013), h.15

Pemerintah desa sendiri berfungsi untuk mengatur dan menyelenggarakan Pemerintahan di Desa, segala yang dilakukan di Desa tersebut dikoordinir oleh Pemerintah Desa. Menurut Bayu Suryaningrat (2020) Pemerintah Desa adalah suatu kegiatan dalam penyelenggaraan Pemerintahan yang dilaksanakan oleh organisasi Pemerintahan yang terendah langsung di bawah Camat, yaitu Pemerintahan Desa.²⁵

Desa adalah sebuah wilayah yang paling terendah yang dibawah pimpinan langsung oleh Camat dan organisasi pertama yang langsung berhubungan dengan masyarakat. Dengan adanya Desa menjadi sumber utama dari yang diperlukan pemerintah adalah data, keterangan untuk menyusun membangun sebuah daerah yang otonom.

Desa juga mampu menciptakan suasana pelayanan, yang dapat membatukan masyarakat untuk melaksanakan urusan dalam membuat administrasi. Desa harus dapat menyesuaikan yang menjadi kebutuhan masyarakatnya agar terjamin kehidupan masyarakat yang layak

Jika dilihat dari beberapa aspek bahwa desa itu memiliki wilayah yang dapat ditempati oleh penduduk yang banyak, untuk menunjang kebutuhan dari masyarakat setempat pemerintah desa harus menyiapkan sarana dan prasarana yang memadai supaya hidupnya lebih layak dan terjamin dengan fasilitas yang cukup, dalam peraturan pemerintah tugas utama dari pemerintah desa itu untuk mensejahterakan masyarakatnya. Pemerintah desa adalah orang yang menjalankan tugas dari pemerintah daerah berdasarkan pelimpahan wewenang dari Camat.

²⁵ Khairuddin Tahmid, *Demokrasi dan Otonomi Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*, (Bandar Lampung: Aneka Printing Metro, 2004), h. 76.

Agar terwujudnya suatu tugas khusus dari pemerintah desa perlu adanya fungsi utama dari Pemerintah Administrasi Desa sebagai berikut :²⁶

- a) Penyelenggaraan pelayanan di bidang pemerintahan, pembangunan dan kesejahteraan masyarakat,
- b) Meningkatkan partisipasi masyarakat dari anggota masyarakat,
- c) Membina kerukunan, ketentraman dan siapa saja bagi seluruh anggota masyarakat,
- d) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh camat sesuai tugas dan fungsinya.

Keinginan yang harus terwujud dari sebuah pemerintahan Desa yaitu dapat menciptakan masyarakat yang mampu berpartisipasi baik dalam politik maupun pembangunan.

3. Tugas Pemerintah Desa

pemerintah Desa merupakan unsur-unsur dari fungsi pemerintahan umum yang merupakan tugas pokok pemerintahan desa di samping fungsi-fungsinya lain guna melengkapi tugas, kewajiban, serta tanggung jawab pemerintah Desa yang bersangkutan.²⁷

- a) Tugas Kepala Desa

Tugas dan kewajiban kepala desa adalah sebagai berikut:

1. Memimpin penyelenggaraan pemerintahan Desa,
2. Membina kehidupan masyarakat Desa,

²⁶ aitun, Kinerja Aparatur Desa dalam Penyelenggaraan pemerintah di desa, eJurnal Pemerintahan Integratif, (1 Januari 2024): 95

²⁷ Bambang Suryadi, Memahami Peraturan Pemerintah tentang pemerintah Desa, Cetakan Pertama, (Bandar Lampung : Sai Wawai, 2016), h.5

3. Membina perekonomian Desa,
4. Memelihara ketentraman dan keterlibatan masyarakat desa,
5. Mendamaikan masyarakat di Desa,
6. Mewakili desa di dalam dan di luar pengadilan dan dapat menunjuk kuasa hukum.

b) Tugas Aparatur Pemerintah Desa.

Aparatur pemerintah desa membantu Kepala Desa, aparatur pemerintah Desa terdiri dari unsur-unsur yang masing-masing simpan sebagai berikut:

1. Staf tidak memberikan pelayanan administrasi,
2. Unsur pelaksana merupakan pelaksana teknis di lapangan,
3. Unsur wilayah membantu kepala desa di wilayah bagian Desa yang disebut kepala lingkungan.

Jumlah dan susunan staf, unsur pelaksana dan unsur wilayah tersebut di atas disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi sosial budaya setempat

c) Tata Kerja

Dalam melaksanakan, kepala desa dan perangkat wajib melaksanakan koordinasi, integrasi dan sinkronisasi, baik dalam lingkungannya maupun organisasi lainnya sesuai dengan tugas pokoknya masing-masing.

Dengan adanya struktur dan fungsi pemerintahan desa diharapkan mampu memberikan pelayanan dan melaksanakan tugas dan kewajiban sebagai abdi masyarakat dan abdi Negara. Sehingga koordinasi dalam melaksanakan tugas dan fungsi tersebut. Artinya bahwa peraturan desa

dalam melaksanakan tugas dan fungsi dapat melakukan kerjasama. Para aparatur desa dalam melaksanakan tugas dan fungsinya akan dikontrol oleh lembaga-lembaga yang ada di pemerintahan desa maupun oleh setempat.

Manusia merupakan unsur dinamis dalam bertindak/berfungsi sebagai subyek penggerak roda dalam pemerintahan daerah. Oleh karena itu, untuk dapat mewujudkan pelaksanaan Otonomi Daerah di pemerintahan daerah faktor utama adalah manusia. Manusia sebagai pelaksana pemerintahan dapat melihat dalam beberapa kelompok masing-masing adalah :

1. Pemerintah daerah terdiri daerah,
2. Alat-alat pelengkap terdiri dari aparatur
3. Rakyat biasa.

Komponen tersebut merupakan komponen yang sangat penting dalam mewujudkan pemerintah daerah yang kuat dan efektif dalam pengembangan di daerah. Dengan adanya Otonomi Daerah pemerintah dapat membuktikan kesanggupannya dalam melaksanakan urusan-urusan pemerintah lokal sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat setempat.

Pemerintahan di masa mendatang adalah pemerintahan yang cerdas, mampu menerjemahkan kebijakan publik ke dalam langkah-langkah operasional yang kreatif dan inovatif dengan orientasi pada kepentingan masyarakat. Pemerintahan yang cerdas hanya bisa diwujudkan jika aparturnya cerdas.

Pengembangan Sumber Daya Manusia aparatur Pemerintah Daerah dilihat dari sisi perbaikan kualitas pemerintah yang harus dimulai sejak rekrutmen dengan suatu sistem yang benar-benar menjamin penggunaan

sumber daya yang memang memiliki kualitas dasar yang baik, pembinaan melalui penugasan pelatihan yang mendukung tersedianya tenaga-tenaga siap pakai, peningkatan kesejahteraan yang memadai, dan mempersembahkan jaminan hari secara nyata.

Mengingat besarnya tugas pemerintah daerah maka kualitas Sumber Daya Manusia di Indonesia terutama Birokrasi di daerah harus ditingkatkan, karena saat ini kita sudah cukup tertinggal dari negara-negara tetangga seperti Malaysia, Singapura, dan Brunai Darussalam. Daerah-daerah yang saat ini berjuang membutuhkan sumber daya manusia yang dapat diandalkan sebagai organisasi pemerintahan sekaligus instrumen pemerintah daerah sebagai lembaga pelayanan masyarakat. Sementara itu, pegawai-pegawai masih sulit untuk dihilangkan seperti, pegawai pada tugas-tugas, tumpang tindihnya tugas dan fungsi, rendahnya tugas dan lain sebagainya.

Beberapa konsep Indikator tentang penilaian terhadap kinerja pemerintah yaitu sebagai berikut :²⁸

- 1) Transparansi adalah proses keterbukaan menyampaikan informasi atau aktivitas yang dilakukan. Produktivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan bagaimana
- 2) sumber daya diatur dan dimanfaatkan untuk mencapai hasil yang optimal.
- 3) Kualitas pelayanan adalah segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh seseorang atau penyelenggara jasa secara maksimal dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

²⁸ Ibid, h.7

- 4) Responsivitas adalah bukti pemerintah untuk mengenali kebutuhan pelanggan sesuai dengan harapan, tuntutan dan aspirasi masyarakat.
- 5) Responsibilitas adalah ukuran apakah pelaksanaan kegiatan pemerintahan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar.
- 6) Akuntabilitas adalah bentuk pertanggungjawaban atas peraturan yang telah dibuat. Proses ini juga sekaligus menguji seberapa kredibel suatu kebijakan tidak berpihak pada golongan tertentu.

Jadi, dari pengertian pemerintah desa inilah kita dapat mengambil kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan kinerja pemerintah desa pada dasarnya adalah rencana-rencana yang disatukan dan dirancang pemerintah desa untuk memastikan proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk memastikan proses pemanfaatan sumber daya manusia secara efektif dan efisien mencapai tujuan tertentu.

4. Kewenangan Pemerintah Desa

Kewenangan Desa mencakup, kewenangan yang sudah ada berdasarkan hak asal usul desa, kewenangan yang oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku belum dilaksanakan oleh daerah dan pemerintah, tugas pembantuan dari pemerintah provinsi dan atau pemerintah kabupaten. Kewenangan desa yang diatur berdasarkan Keputusan Menteri Dalam Negeri tentang pedoman umum kewenangan Desa, penetapan bentuk dan susunan organisasi pembentukan desa, pencalonan dan pemilihan serta penetapan kepala desa, pencalonan, pemilihan dan pengangkatan serta penetapan perangkat desa, pembentukan dan penetapan lembaga kemasyarakatan, penetapan dan pembentukan BPD (Badan

Perwakilan Desa).²⁹ Pencalonan pemilihan dan penetapan anggota badan perwakilan desa, penyusunan dan penetapan anggaran pendapatan dan belanja desa. PEMBERDAYAAN dan PELESTARIAN lembaga adat, penetapan peraturan desa, penetapan kerjasama antar desa, penetapan pinjaman desa, penetapan dan pembentukan badan usaha milik desa, pengeluaran izin skala desa, penetapan tanah khas desa, pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, pengelolaan tugas pembantuan, pengelolaan dana atas bagi hasil, perimbangan keuangan antara pusat dan daerah yang diterima oleh kabupaten dan kota (UU No 6 Tahun 2014 bab IV tentang kewenangan desa).

5. Tugas, wewenang dan kewajiban Kepala Desa

Menurut Peraturan Desa Tegalmati No 3 Tahun 2013 tentang struktur organisasi dan tata kerja pemerintahan Desa Tegalmati pada bab III, Pasal 4-7 bahwa kepala desa mempunyai tugas yaitu:³⁰

- a. Menyelenggarakan urusan pemerintahan
- b. Menyelenggarakan urusan pembangunan.
- c. Menyelenggarakan urusan kemasyarakatan

Dalam melaksanakan tugasnya, kepala desa mempunyai wewenang yaitu:

- a) Memimpin penyelenggaraan pemerintahan Desa berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama BPD
- b) Mengajukan rancangan peraturan desa
- c) Menetapkan peraturan desa yang telah mendapatkan persetujuan bersama BPD
- d) Menyusun dan mengajukan rancangan mengenai APBD (Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa) untuk dibahas dan ditetapkan bersama BPD
- e) Membina kehidupan masyarakat desa
- f) Membina perekonomian desa

²⁹ Peraturan Pemerintah Nomor 72 Pasal 14 Tahun 2005 tentang Penyelenggara Pemerintahan Desa

³⁰ Tim Redaksi KBBI Pusat Bahasa, Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa, (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2008), h.1057

- g) Mengkoordinasikan pembangunan desa secara partisipatif
- h) Mewakili desanya di dalam dan di luar pengadilan dan dapat menunjuk kuasa hukum untuk mewakilinya sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan ,
- i) Melaksanakan wewenang lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, kepala desa mempunyai kewajiban yaitu:³¹

- a) Memegang teguh dan mengamalkan Pancasila, melaksanakan undang-undang dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 serta mempertahankan dan memelihara keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia
- b) Meningkatkan kesejahteraan rakyat
- c) Memelihara ketenteraman dan ketertiban masyarakat
- d) Melaksanakan kehidupan demokrasi
- e) Melaksanakan prinsip tata pemerintahan desa yang bersih dan bebas kolusi, korupsi dan nepotisme
- f) Menjalin hubungan kerja dengan seluruh mitra kerja pemerintahan desa
- g) Mentaati dan menegakkan seluruh ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku
- h) Menyelenggarakan administrasi pemerintahan yang baik

³¹ Kasmir, Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik), Cet Ke-1 (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2016), h. 182

- i) Melaksanakan dan mempertanggungjawabkan keuangan desa
- j) Melaksanakan urusan yang menjadi kewenangan desa
- k) Mendamaikan perselisihan masyarakat di desa
- l) Mengembangkan pendapatan masyarakat desa
- m) Membina, mengayomi dan melestarikan nilai-nilai sosial dan adat istiadat
- n) Memberdayakan masyarakat dan kelembagaan di desa
- o) Mengembangkan potensi sumber daya alam dan melestarikan lingkungan

Menurut Hanif (2020) Kinerja kepala desa dalam rencana penelitian ini dilihat sebagai kinerja formal yang harus dilaksanakan oleh kepala desa yang melayani kepentingan publik desa, pengertian kinerja kepala desa dimaknai sebagai pelaksana tugas dan fungsi sesuai kewenangan kepala desa dalam pelayanan publik diperoleh atas perintah undang-undang.³²

Kepala Desa memiliki kewenangan dan kewajiban untuk memberi pelayanan, meningkatkan kualitas serta, prakarsa dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan pada peningkatan kesejahteraan rakyat. Sejalan dengan tujuan otonomi, prinsip yang dilakukan secara nyata dan bertanggung jawab, yang dimaksud adalah suatu prinsip bahwa untuk menangani urusan pemerintah pelaksanaan berdasarkan tugas, wewenang, dan kewajiban yang dimaksud otonomi yang bertanggung jawab penyelenggaraannya harus

³² As'ad, M., Psikologi Industri, Seri Ilmu Sumber Daya Manusia, Edisi Keempat, (Yogyakarta : Liberty, 1998), h.45

benar-benar sesuai dengan tujuan dan tujuan pemberi otonomi pada dasarnya untuk memberdayakan dan meningkatkan kesejahteraan rakyat yang merupakan tujuan utama.

Perangkat Desa membantu Kepala Desa dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya. Perangkat Desa terdiri dari sekretaris desa dan perangkat desa lainnya. Salah satu perangkat desa adalah sekretaris desa, yang diisi dari pegawai negeri sipil. Sekretaris desa diangkat oleh Sekretaris Daerah Kabupaten/Kota atas nama Bupati/Walikota. Perangkat Desa lainnya diangkat oleh Kepala Desa dari penduduk desa, yang ditetapkan dengan keputusan kepala desa. Perangkat desa juga memiliki tugas untuk mengayomi kepentingan masyarakat.

Kepala Desa harus mengetahui kewajiban dan kewenangan yang dimiliki agar dapat berjalan efektif dan bertanggung jawab sebagai pemimpin agar mengawasi kinerja aparatur desa serta dapat berkomunikasi dan memberikan pengawasan terhadap pekerjaan bawahan atau pegawainya

B. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “layanan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia

Sementara itu, istilah publik berasal dari bahasa inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. Jadi, pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan oranglain atau masyarakat yang mempunyai

kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.³³

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Pelayanan Publik merupakan kewajiban dan tugas yang harus diselenggarakan oleh Pemerintah. Melayani kebutuhan publik yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) dan demokratis. Kegiatan ini dilakukan secara berkesinambungan seiring dengan perkembangan harapan (aspirasi) publik yang menuntut untuk dilakukan peningkatan kualitas pelayanan publik. Pelayanan publik diartikan, pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara

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

³³ Agung Kurniawan, Transformasi Pelayanan Publik, (Yogyakarta : Pembaharuan, 2005), h.6

kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).³⁴

Definisi yang kemudian dijadikan rujukan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public.³⁵

Selanjutnya dalam Undang-Undang No. 25 tahun 2009 Pasal 1 ayat (2) dijelaskan bahwa Penyelenggaraan pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.³⁶

Model pengelolaan organisasi pelayanan publik ini dimaksudkan untuk memberdayakan lembaga pelayanan publik sehingga dapat mengoptimalkan fungsi pelayanan publik dan sesuai dengan perkembangan tuntutan perkembangan ekonomi, politik, sosial, dan budaya. Dengan melihat model pengelolaan organisasi pelayanan publik ini, ada beberapa aspek yang dianggap sangat memiliki dampak langsung terhadap upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu pada aspek kepemimpinan, sistem kelembagaan, SDM, partisipasi masyarakat. Adapun ciri-ciri dari

³⁴ Modul Pelatihan Dasar Kader PNS Pelayanan Publik

³⁵ Undang-Undang No.9 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

³⁶ Undang-Undang No.9 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat

paradigma pelayanan umum yang berpangkal dari kemauan dan kepuasan publik (customer-driven government) adalah:³⁷

- a. Lebih memfokuskan dirinpada fungsi pengeturan melalui berbagai kebijakan yang memfasilitasi berkembangnya kondisi kondusif bagi kegiatan pelayanan kepada masyarakat.
- b. Lebih memfokuskan diri pada pemberdayaan masyarakat sehingga masyarakat mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitas-fasilitas pelayanan yang telah dibangun bersama
- c. Menerapkan sistem kmpetisi dalam hal penyediaan pelayanan public tertentu sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang berkualitas
- d. Terfokus pada pencapaian visi, misi, tujuan dan sasaran yang berorientasi pada hasil (outomes) sesuai dengan masukan yang digunakan
- e. Lebih mengutamakan apa yang diinginkan masyarakat
- f. Memberi akses kepada masyarakat dan responsif terhadap pendapat dari masyarakat tentang pelayanan yang diterima
- g. Lebih mengutamakan antisipasi terhadap permasalahan pelayanan
- h. Lebih mengutamakan desentralisasi dalam pelaksanaan pelayanan
- i. Menerapkan sistem pasar dalam memberikan pelayanan

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

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

Dengan demikian, terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu unsur pertama, adalah organisasi penyelenggara pelayanan publik, unsur kedua, adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur ketiga, adalah kepuasan yang diberikan dan atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).³⁸

Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas suatu perusahaan adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Suatu perusahaan yang berhasil memberikan layanan yang berkualitas kepada para pelanggannya akan dapat mempertahankan diri dan mencapai kesuksesan. Lewis dan Booms dalam Tjiptono (2011) merupakan pakar yang pertama kali mendefinisikan kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Sebelum menjelaskan lebih lanjut mengenai pelayanan publik, maka peneliti akan menguraikan terlebih dahulu pengertian pelayanan publik.

Pengertian pelayanan publik telah didefinisikan oleh banyak pakar. Salah satunya yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto mendefinisikan pelayanan publik adalah

³⁸ Modul dasar calon PNS, Lembaga Administrasi Negara

serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga Negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akte kelahiran, akte nikah, akte kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya. Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan Lingkungan Badan Usaha Milik Negara/daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh seorang atau kelompok orang atau institusi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka tujuan tertentu.

Konsep mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Seorang pelayan publik harus memberi pelayanan terhadap masyarakat sepenuh hati

Tidak efektif dan efisiennya fungsi-fungsi birokrasi dalam memberikan pelayanan publik lebih disebabkan oleh perilaku para birokrat di dalamnya yang dengan mudah dipengaruhi oleh faktor internal berupa interest pribadi atau

kelompok di dalam jajaran birokrasi dan faktor eksternal berupa lingkungan birokrasi, kondisi sosial ekonomi masyarakat, lembaga-lembaga swadaya masyarakat, partai-partai politik dan perusahaan-perusahaan swasta yang ingin memanfaatkan birokrasi demi kepentingan dirinya.

Birokrasi yang efektif dan efisien sangat dibutuhkan dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas sehingga kebutuhan masyarakat (publik) dapat terpenuhi. Sinambela memberikan pengertian pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Menurut Muhadjir pelayanan publik erat kaitannya dengan kebijakan publik karena kebijakan publik selalu berorientasi pada bagaimana memberikan pelayanan kepada public sesuai dengan kemampuan dan kebutuhan rata-rata warga negara.

Pelayanan pemerintah harus berorientasi pada kepentingan rakyat dan berkeadilan sosial. Agar dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat dengan adil, Sinambela pelayanan harus dilakukan dengan cara-cara nondiskriminasi, transparan, obyektif dan Dwiyanto mengemukakan empat kriteria yang dapat digunakan untuk menilai kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan publik yaitu sebagai berikut:

1) Akuntabilitas publik

Akuntabilitas publik, yaitu dengan melihat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan publik dengan nilai-nilai yang ada dimasyarakat atau yang dimiliki oleh stakeholders. Penyelenggaraan pelayanan dapat diketahui dengan melihat acuan pelayanan yang digunakan, tindakan dalam memberikan pelayanan, sejauh mana kepentingan penerima layanan diprioritaskan.

2) Responsivitas

Responsivitas, yaitu menilai kinerja birokrasi dengan melihat kemampuan birokrasi dalam mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda berdasarkan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program sesuai kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

3) Orientasi Pelayanan

Orientasi pada pelayanan, yaitu dengan melihat seberapa banyak energy birokrasi digunakan untuk memberikan pelayanan kepada publik.

4) Efisiensi pelayanan

Efisiensi Pelayanan yaitu dengan membandingkan antara input dan output pelayanan. Pelayanan publik erat kaitannya dengan budaya birokrasi. Budaya birokrasi dapat digambarkan sebagai seperangkat nilai yang memiliki simbol orientasi nilai, keyakinan, pengetahuan, pengalaman hidup yang terinternalisasi ke dalam pikiran. Budaya birokrasi tidak lepas dari budaya masyarakatnya karena birokrasi diciptakan atau ada untuk melayani masyarakat itu sendiri. Budaya birokrasi tersebut ditunjukkan dalam sikap dan tingkah laku orang-orang yang ada di dalam birokrasi.

Agus Dwiyanto mengemukakan bahwa budaya paternalistik dalam birokrasi di Indonesia merupakan warisan birokrasi kerajaan yang diadopsi oleh Pemerintah Hindia Belanda. Birokrasi merasa dirinya dalam posisi yang lebih tinggi daripada masyarakat. Sistem nilai dan norma yang dianut dalam birokrasi pun bersifat mendua, antara ingin

dilayani sebagai penguasa dan keharusan untuk melayani masyarakat.

Berkaitan dengan pelayanan publik, birokrasi cenderung mengutamakan untuk mempertahankan kekuasaan daripada kualitas pelayanan kepada masyarakat. Kondisi di atas menjadi salah satu tantangan yang harus dihadapi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dari definisi tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan masyarakat adalah usaha untuk memenuhi suatu kepentingan masyarakat yang dilakukan oleh pihak pemerintah desa.

Pemerintah Desa dalam tugas pelayanan harus dapat mementingkan kepentingan masyarakat dari pada kepentingan pribadi, sebab tugas pelayanan yang diemban oleh para penyelenggara pemerintahan desa adalah memberikan kemudahan bagi masyarakat yang membutuhkan jasa pelayanan.

2. Tujuan Pelayanan Publik

Taufiq Effendi (2006:34) menyatakan bahwa tujuan pelayanan public adalah:

- a. Mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik
- c. Terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal.
- d. Mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai mekanisme yang berlaku.

3. Jenis-jenis Pelayanan Publik

Menurut Pasal 5 Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik bahwa ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Ruang lingkup sebagaimana yang dimaksud meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan, dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.³⁹

Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau suatu kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keaneka ragaman kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintahan maupun non-pemerintahan.

Pelayanan masyarakat mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang pegawai pada instansi pemerintahan. Inti dari sebuah pelayanan masyarakat adalah sikap monolog, bersahabat, dan profesional dalam memberikan pelayanan jasa atau produk dari suatu instansi yang memuaskan masyarakat dan menyebabkan masyarakat datang kembali untuk memohon layanan kepada suatu instansi.⁴⁰

³⁹ Undang-Undang No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

⁴⁰ Taufiqurokhman, Evi Satispi, Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik,(Ciputat: Umj Press: 2018), h. 89-90.

Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud meliputi, pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja. Pelayanan atas jasa publik sebagaimana meliputi, penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah. Pelayanan administratif sebagaimana yang dimaksud meliputi: tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Bab II, Pasal 5

Menurut undang-undang no 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik bahwa ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Ruang lingkup sebagaimana dimaksud meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya. Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud meliputi, pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja.

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

Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud meliputi: tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara. (Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Bab II, Pasal 5)

Menurut Agus Priyanto terdapat 3 jenis pelayanan publik yaitu sebagai berikut:⁴¹

- 1) Pelayanan administratif, yaitu pelayanan publik yang menghasilkan berbagai produk dokumen resmi yang dibutuhkan Produk ini meliputi status kewarganegaraan, status usaha, sertifikat kompetensi, kepemilikan, atau penguasaan atas barang. Wujud dari produk tersebut adalah dokumen-dokumen resmi seperti ijin trayek, ijin usaha, akta, kartu tanda penduduk, sertifikat tanah, dan lain sebagainya.
- 2) Pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan Misalnya, pendidikan, kesehatan, penyelenggaraan transportasi, dan lain sebagainya.
- 3) Pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan jenis barang yang dibutuhkan Misalnya, jaringan telepon, listrik, air bersih, dan sebagainya.

⁴¹ artikel Embung Magasari Zam yang berjudul “Ujung Harapan Masyarakat”
<http://bkd.riau.go.id/2015/01/16/ujung-harapan-masyarakat>

4. Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu :⁴²

- a) Empati dengan customers. Pegawai yang melayani urusan perizinan untuk instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- b) Pembatasan Prosedur. Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep one stop shop benar-benar diterapkan.
- c) Kejelasan tatacara pelayanan. Tata cara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- d) Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
- e) Kejelasan terkait kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejelas mungkin dnegan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan
- f) Transparansi biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.

⁴² Ratminto dan Atik Septi Winarsih, Manajemen Pelayanan, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2005), h 77.

- g) Kepastian judul dan durasi pelayanan. Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
- h) Minimalisasi formulir.
- i) Meminimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindari terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
- j) Kejelasan hak dan kewajiban providers maupun bagi customer.
- k) Hak-hak dan kewajiban baik bagi providers maupun bagi customers harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.
- l) Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindari terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

Menurut Effendi, asas penyelenggaraan pelayanan publik, meliputi:

- a. Kepastian hukum
- b. Keterbukaan
- c. Partisipatif
- d. Akuntabilitas
- e. Kepentingan umum
- f. Profesionalisme

- g. Kesamaan hak
- h. Keseimbangan hak dan kewajiban

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

- a) Huruf a: Pemberian layanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
- b) Huruf b: Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
- c) Huruf c: Pemberian layanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gende r, dan status ekonomi.
- d) Huruf d: Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- e) Huruf e: Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
- f) Huruf f: Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- g) Huruf g: Setiap warga nnegara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- h) Huruf h: Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- i) Huruf i: Proses penyelenggaraan pelayanan

harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

- j) Huruf j: Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- k) Huruf k: Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
- l) Huruf l: Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.⁴³

5. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

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

Rasa puas orang yang memerlukan pelayanan bisa diartikan dengan perbandingan bagaimana pandangan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diharapkan. Jadi dalam pelayanan pemerintah, rasa puas masyarakat terpenuhi bila apa yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Ketika masyarakat menghendaki pembuatan kartu tanda penduduk, dan lain-lain dikerjakan dalam waktu yang singkat, dengan biaya relatif murah serta mutu yang baik.⁴⁴

Pelayanan terdiri dari tiga unsur pokok, yaitu sebagai berikut:

- a. Biayanya relatif harus lebih rendah

⁴³ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pasal 4

⁴⁴ Inu Kencana Syafie, Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia, cet ke-1 (Jakarta, PT Bumi Aksara, 2003). h.176

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

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan publik sebagaimana yang disebutkan dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 yang menyatakan bahwa pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:⁴⁵

1) Kesederhanaan

Prosedur pelayanan. yang tidak berbelit-belit mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2) Kejelasan

Kejelasan ini mencakup dalam beberapa hal:

- a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
- b. Unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan public
- c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3) Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang sudah ditentukan.

4) Akurasi

⁴⁵ Muchlisin Riadi, "Pelayanan Publik". (On-line), tersedia di: <https://www.kajianpustaka.com/2013/01/pelayanan-publik.html> (5 Oktober, 2023).

Produk pelayanan publik dapat diterima dengan benar, tepat dan sah.

5) Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6) Tanggug Jawab

Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7) Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8) Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9) Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

Pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas

10) Kenyamanan

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

Salah satu di antara ke 10 elemen dasar konsep Osborne dan Gaebler tentang “reinventing government” adalah sebuah orientasi pemerintahan pada hasil (result oriented). Artinya pemerintahan yang baik itu lebih mengutamakan sebuah hasil (outcomes) dan bukan sekedar input ataupun output produk layanan. Output dari proses “produksi” pemerintahan itu harus memberikan hasil, manfaat dan dampak positif bagi masyarakat, sehingga pencapaian serapan anggaran saja misalnya tidak dapat dijadikan ukuran yang memadai dan dapat menggambarkan sebuah manajemen kinerja pemerintahan yang baik.⁴⁶

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

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

فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ وَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُ

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

⁴⁶ Zaidan Nawawi, Manajemen Pemerintahan, Cet Ke-2 (Depok, PT Raja Grafindo Persada, 2015) h. 48.

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

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

Kaitannya dengan pola pelayanan, Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan adanya empat pola pelayanan, yaitu:⁴⁷

a) Fungsional

Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

b) Terpusat

⁴⁷ Ratminto & Atik Septi Winarsih, Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen"s Character dan Standar Pelayanan Minimal, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012) h.24-26

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

c) Terpadu

Pola penyelenggaraan pelayanan publik terpadu dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. Terpadu satu atap

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

2. Terpadu satu pintu

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

d) Gugus tugas

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

Ada 8 (delapan) prinsip pelayanan yang lazim dipergunakan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu: kesederhanaan, kejelasan dan kepastian,

keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata, dan ketepatan waktu pelayanan.

Pertama, kesederhanaan pelayanan artinya, prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan dengan mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, serta mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat.

Kedua, kejelasan dan kepastian pelayanan artinya, prosedur atau tata cara teknis dan administrasi, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab, rincian biaya/tarif dan tata cara pembayaran, serta jadwal waktu pelayanannya jelas dan pasti.

Ketiga, keamanan dalam pelayanan artinya, proses dan produk atau hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat.

Keempat, keterbukaan dalam pelayanan artinya, prosedur atau tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab, jadwal waktu, rincian biaya/tarif, serta hal-hal lain yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan diinformasikan secara terbuka untuk diketahui dan dipahami oleh masyarakat dengan mudah, baik diminta maupun tidak diminta.

Kelima, efisiensi dalam pelayanan artinya, persyaratan dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan. Hal ini dimaksudkan untuk mencegah pengulangan pemenuhan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

Keenam, ekonomis dalam pelayanan artinya, pengenaan biaya dalam penyelenggaraan pelayanan ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai

barang/jasa, tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi di luar kewajaran, memperhitungkan kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar, serta ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Ketujuh, keadilan yang merata artinya cakupan atau jangkauan pelayanan diupayakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

Kedelapan, ketepatan waktu dalam pelayanan artinya pemberian pelayanan diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan.

6. Unsur-unsur Pelayanan Publik

Suatu proses kegiatan pelayanan terdapat beberapa faktor atau unsur yang saling mendukung jalannya kegiatan. Menurut H.A.S Moenir (2016) unsur-unsur tersebut antara lain:⁴⁸

1) Sistem, prosedur, dan metode

Dalam pelayanan perlu adanya informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.

2) Personil

Personil lebih ditekankan pada perilaku aparatur dalam pelayanan. Aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.

3) Sarana dan prasarana, dalam pelayanan diperlkan peralatan dan ruang kerja serta

⁴⁸ Hanif Nurcholis, *Pertumbuhan dan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*, (Jakarta: PT. Gelora aksara pratama, 2011). h. 103.

fasilitas pelayanan. Misalnya seperti ruang tamu, tempat parkir yang memadai dan sebagainya.

- 4) Masyarakat sebagai pelanggan, dalam pelayanannya, masyarakat selaku pelanggan sangatlah heterogen yaitu tingkat pendidikannya maupun perilakunya.

Setiap pelayanan publik memang diperlukan adanya kejelasan informasi prosedur yang mudah dan tidak berbelit serta dibutuhkan usaha dari pemberi pelayanan agar dapat berjalan tertib dan lancar. Contohnya petugas menerapkan sistem antri agar pelayanan dapat berjalan tertib. Unsur yang juga penting selain sistem, prosedur dan metode adalah unsur personal juga memiliki peranan penting mewujudkan pelayanan yang baik.

7. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar tersendiri bagi pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan suatu ukuran yang kemudian dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib untuk ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan.⁴⁹

Secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

b) Transparan

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang

⁴⁹ Ratminto & Atik Septi Winarsih, Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan h. 23

membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

c) Akuntabilitas

Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d) Kondisional

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

e) Partisipatif

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

f) Kesamaan Hak

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

g) Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Standar Pelayanan Publik di Indonesia meliputi :⁵⁰

- a) Prosedur pelayanan adalah kemudahan tahapan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- b) Waktu penyelesaian adalah target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.
- c) Biaya pelayanan adalah keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- d) Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e) Sarana dan prasarana adalah penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini berkaitan dengan ketersediaan penunjang pelayanan yang memadai.
- f) Kompetisi petugas pelayanan adalah tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

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

- a. Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.
- b. Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara

⁵⁰ Keputusan Menteri PAN Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.

- c. Penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- d. Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.
- e. Penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah.⁵¹

Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:⁵²

- a. Dasar hukum;
- b. Persyaratan;
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
- d. Jangka waktu penyelesaian;
- e. Biaya/tariff
- f. Produk pelayanan;
- g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas.
- h. Kompetensi pelaksana;
- i. Pengawasan internal;

⁵¹ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik Dan Badan Layanan Umum Standar Penyelenggaraan pelayanan publik, Pasal 20

⁵² Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik Dan Badan Layanan Umum Standar Penyelenggaraan pelayanan publik, Pasal 21

- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- k. Jumlah pelaksana
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dan bahaya, dan resiko keraguankeraguan; dan
- n. Evaluasi kinerja pelaksana.

8. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Sinambela (2010: 6), secara teoretis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :⁵³

- a) **Transparan Pelayanan** yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b) **Akuntabilitas Pelayanan** yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c) **Kondisional Pelayanan** yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d) **Partisipatif Pelayanan** yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan

⁵³ Lijan Poltak Sinabela, Manajemen Sumber Daya Manusia, Cet ke-2 (Jakarta: PT Bumi Aksara: 2017) h. 481

pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

- e) Kesamaan Hak Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
- f) Keseimbangan Hak Dan Kewajiban Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Kualitas berarti mutu kualitas-kualitas dapat berbeda-beda tergantung pada siapa yang menggunakan dari suatu pandangan setiap orang. Kualitas merupakan sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Kualitas Pelayanan Kaitannya dengan tujuan Konsumen. Menurut Kotler dalam Tjiptono (2014) kualitas adalah seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang bintang pertunjukan

Sedangkan menurut Goetsch and Davis yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2019) mengatakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah sebagai usaha atau strategi yang menghasilkan barang atau jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat.

9. Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Terdapat 5 (lima) determinan kualitas pelayanan publik yang dirincikan sebagai berikut:

- a) Berwujud (tangible), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.
- b) Keandalan (realibility), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- c) Ketanggapan (responsiveness), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.
- d) Jaminan (assurance), yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
- e) Empati (emphaty), yaitu syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi bagi pelanggan.

10. Pelayanan Publik Dalam Pemerintahan Yang Baik

Fungsi pemerintahan baik pusat, daerah, maupun desa adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang dimaksud tersebut terdiri atas pelayanan publik, pelayanan pembangunan, dan pelayanan perlindungan. Pemberian layanan tersebut ditujukan untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan pemerintah kepada publik, dalam konteks pemerintahan desa, publik yang dimaksud adalah sejumlah penduduk atau rakyat yang tinggal dalam wilayah/desa yang mempunyai pikiran, perasaan, dan kepentingan yang sama terhadap keberadaan pemerintah desa berdasarkan nilai-nilai yang mereka pegang.⁵⁴

⁵⁴ Hanif Nurcholis, *Pertumbuhan dan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*, (Jakarta: PT. Gelora aksara pratama, 2011). h. 103

Mustopadidjaya AR mengetengahkan bahwa pemerintahan yang baik (*Good Governance*) merupakan isu yang paling mengemuka dalam pengelolaan administrasi publik dewasa ini. Tuntutan gencar yang dilakukan masyarakat kepada pemerintah untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah sejalan dengan meningkatnya tingkat pengetahuan masyarakat, di samping adanya pengeruh globalisasi. Pola-pola lama penyelenggaraan pemerintahan yang baik tidak sesuai lagi dengan tatanan masyarakat yang telah berubah. Oleh karena itu, tuntutan itu merupakan hal yang wajar dan sudah seharusnya direspons oleh pemerintah dengan melakukan perubahan-perubahan yang terarah pada terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik.⁵⁵

Pembagian pekerjaan yang harus dilakukan secara sistematis, sebab menyangkut proses pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan, dan juga menyangkut kepentingan pekerja. Pekerja memerlukan jenis pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan, kompetensi, dan minat. Sejalan dengan prinsip pemerintahan yang baik berarti baik dalam proses maupun hasilnya. Semua unsur dalam pemerintahan harus bisa bergerak secara sinergis, tidak saling berbenturan, dan memperoleh dukungan dari rakyat. Sejalan dengan prinsip demokrasi, partisipasi masyarakat merupakan salah satu tujuan dari *implementasi good and clean governance*.

Good Governance merupakan suatu konsep yang kolektif, yang didalamnya melibatkan seluruh tindakan atau tingkah laku yang bersifat mengarahkan, mengendalikan, dan memengaruhi urusan publik untuk mewujudkan nilai good dalam kehidupan sehari-hari. Good governance juga berimplikasi pada prinsip-prinsip organisasi yang akuntabel,

⁵⁵ Faried Ali, Teori dan Konsep Administrasi, Cet ke-2 (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011), h. 163

transparan, partisipatif, keterbukaan, dan berbasis pada penguatan serta penegakan hukum.⁵⁶

Keterlibatan masyarakat dalam proses pengelolaan lembaga pemerintahan pada akhirnya akan melahirkan kontrol masyarakat terhadap jalannya pengelolaan lembaga pemerintahan. kontrol masyarakat yang dimaksud kontrol masyarakat yang berdampak pada tata pemerintahan yang baik, efektif, dan bebas dari KKN.⁵⁷

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

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

Unsur-Unsur pelayanan publik tidak dapat dipisahkan satu dengan yang lainnya karena akan

⁵⁶ Ubaedillah, Pancasila Demokrasi dan Pencegahan Korupsi, (Jakarta: Prenadamedia Grup, 2015) h. 210.

⁵⁷ Ibid, h.218

membentuk proses kegiatan (*activity*).⁵⁸ Keempat unsur tersebut yakni:

a. Tugas layanan

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

b. Sistem atau prosedur layanan

Yaitu dalam pelayanan umum perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan

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

⁵⁸ Moenir AS. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia (Jakarta: Bumi Aksara, 2008),h.186

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

- Abdul Qadir Jaelani, Negara ideal menurut konsepsi Islam (Surabaya: Bina Ilmu, 1995)
- Agung Kurniawan, Transformasi Pelayanan Publik,(Yogyakarta : Pembaharuan, 2005)
- As'ad, M., Psikologi Industri, Seri Ilmu Sumber Daya Manusia, Edisi Keempat, (Yogyakarta : Liberty, 1998)
- Bambang Suryadi, Memahami Peraturan Pemerintah tentang pemerintah Desa, Cetakan Pertama, (Bandar Lampung : Sai Wawai, 2016)
- Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Keempat, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014)
- Dwipayana, AAGN. Ari, Membangun Good Governance di Desa, (Yogyakarta : IRE Press, 2003)
- Hanif Nurcholis, Pertumbuhan dan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa, (Jakarta: PT. Gelora aksara pratama, 2011).
- Inu Kencana Syafiie, Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia,cet ke-1 (Jakarta, PT Bumi Aksara, 2003).
- Iqbal Hasan, Analisis data penelitian statistik (Jakarta: bumi aksara, 2004)
- Jaitun, “Kinerja Aparatur Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Desa”. Jurnal Pemerintahan Integratif, Vol.1 No. 1 (2013)
- Jaitun, Kinerja Aparatur Desa dalam Penyelenggaraan pemerintah di desa,eJurnal Pemerintahan Intrgratif, (1 Januari 2024)
- Joko Purnomo, Penyelenggaraan pemerintahan desa, (Yogyakarta: Infest Yogyakarta 2016)

- Kasmir, Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik), Cet Ke-1 (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2016)
- Kementerian Republik Indonesia, Mushaf Al-Qur'an Terjemah, (Jakarta: CV. Pustaka Jaya Ilmu, 2014)
- Khairuddin Tahmid, Demokrasi dan Otonomi Penyelenggaraan Pemerintahan Desa, (Bandar Lampung: Aneka Printing Metro, 2004)
- Kondjaraningrat, Metode-Metode penelitian masyarakat, (Jakarta: gramedia, 1976)
- Lexy. J. Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif. (Bandung : Remaja Rosdakarya, 1991)
- Lijan Poltak Sinabela, Manajemen Sumber Daya Manusia, Cet ke-2 (Jakarta: PT Bumi Aksara: 2017)
- Nawawi Hadari, Instrumen Penelitian Bidang Sosial, (Yogyakarta : Gajah Mada University Press, 1992)
- Nur'aini Muslim dan Irawan Nasution, "Kinerja Aparatur Desa Dalam Menjalankan Pemerintahan", Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Sosial Politik, Vol.2 No. 2 (2014)
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Character dan Standar Pelayanan Minimal, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012) h.24-26
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, Manajemen Pelayanan, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2005),
- Sugiono, metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan r&d (Bandung: Alfabeta, 2016)
- Suharismi Arikunto, Dasar – Dasar Research, (Tarsoto:Bandung, 1995)

Suryosubroto, Manajemen Pendidikan Sekolah, (Jakarta :PN Rineka Cipta,2003)

Taufiqurokhman, Evi Satsipi, Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik,(Ciputat: Umj Press: 2018)

Taufiqurokhman, Evi Satsipi, Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik, (Ciputat: Umj Press: 2018)

Tim Redaksi KBBI Pusat Bahasa, Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2008)

Wirawan, KEPEMIMPINAN Teori, Psikologi, Perilaku Organisasi, Aplikasi dan penelitian, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013)

Zaidan Nawawi, Manajemen Pemerintahan,Cet Ke-2 (Depok, PT Raja Grafindo Persada, 2015)

Fariad Ali, Teori dan Konsep Administrasi, Cet ke-2 (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011)

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

Ubaedillah, Pancasila Demokrasi dan Pencegahan Korupsi, (Jakarta: Prenadamedia Grup, 2015)

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

Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Keempat, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014)

Syamsir, Torang, Organisasi & Manajemen (Perilaku, Struktur, Budaya & Perubahan Organisasi), (Bandung: Alfabeta, 2014)

Sumber skripsi/Jurnal:

Arzihan, Analisis Fungsi Administrasi Pemerintahan Desa Dalam Peningkatan Pelayanan Publik, Skripsi diterbitkan, (UIN SUSKA RIAU: 2013)

Damanik, Ephani Anggara, Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Raya Kabupaten simalungun, Skripsi diterbitkan, (USU:2019)

Joni Suwarno, Kualitas Pelayanan Pemerintahan Desa (Studi Pelayanan KTP dan KK Di Desa Teluk Kepayang Kecamatan Kusan Hulu Kabupaten Tanah Bumbu), Jurnal Ilmu Politik dan Pemerintahan Lokal, Volume 1 Edisi 2, (2012)

Rasji, Jurnal bakti msyarakat indonesia, vol 3, No. 2, November 202

Nuruni dan Kustini, Experiental Marketing, Emotional Branding, and Brand, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Vol.7 (1).(2011), diakses pada 5 April 2024

Sumber Peraturan:

Undang- Undang Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah

Peraturan Pemerintah Nomor 72 Pasal 14 Tahun 2005 tentang Penyelenggara Pemerintahan Desa

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

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

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

Undang-Undang No.9 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

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

Modul dasar calon PNS, Lembaga Administrasi Negara

Undang-Undang No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri PAN Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang
Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Sumber Online:

Artikel Embung Magasari Zam yang berjudul “Ujung Harapan Masyarakat” <http://bkd.riau.go.id/2015/01/16/ujung-harapan-masyarakat>

Erdipa Panjaitan, Rosmala Dewi, DKK, Peran pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat, (UMA:Juni 2019, perspektif,8(1)(2019), Diakses pada tanggal 2 Desember 2023

Muchlisin Riadi, “Pelayanan Publik”. (On-line), tersedia di:<https://www.kajianpustaka.com/2013/01/pelayanan-publik.html> (5 Oktober, 2023)

LAMPIRAN

Pedoman Wawancara

Untuk mengetahui peran aparatur desa dalam pelayanan publik di desa negara bumi udik kecamatan anak tuha, kabupaten lampung tengah.

Pewawancara : Suherman Umar

A. Identitas Informan

1. Nama
2. Alamat
3. Umur
4. Pendidikan Terakhir

B. Pendahuluan

1. Perkenalan Diri
2. Menjelaskan Maksud dan Tujuan Wawancara disertai manfaat penelitian

C. Pendahuluan

1. Perkenalan Diri
2. Menjelaskan Maksud dan Tujuan disertai manfaat penelitian

NO	INDIKATOR	DATA YANG DIPERLUKAN	SUMBER DATA
1	Profil Desa Negara Bumi Udik kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah	<ul style="list-style-type: none">▪ Sejarah Desa Negara Bumi Udik kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah▪ Visi dan Misi▪ Struktur Organisasi dan Tata Kerja	Sekretaris Desa Negara Bumi Udik kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung

		Pemerintahan Desa Negara Ratu	Tengah Selatan
2	Strategi Pemerintah Dalam Meningkatkan Peran Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Nrgara Bumi Udik kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apa saja yang dilakukan oleh pihak aparatur desa dalam pelayanan publik? ▪ Apakah aparatur desa sudah memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang sesuai kinerja aparatur desa? ▪ Bagaimana tanggapan anda apabila pihak masyarakat mengatakan pelayanan aparatur desa belum sesuai? ▪ Pelayanan apa saja yang di berikan terhadap masyarakat? ▪ Siapa saja yang berperan dalam pelayanan publik? 	

NO	INDIKATOR	WAWANCARA
1	<i>Purposes</i> (Tujuan)	Sekretaris Desa 1. Apakah Pemerintah Daerah Sudah Memberikan Bantuan Untuk Aparatur Desa Dlam Pelayanan Publik? (Kalau Sudah, Jenis Bantuan Seperti Apa Yang Diberikan)
2	<i>Environtment</i> (Lingkungan)	1. Apakah Bapak/Ibu Pemerintah Daerah Pernah Memeberikan Pelatihan? (Kalau Sudah, Berapa Kali Dalam Setahun) 2. Apa Kendala Atau Hambatan Bapak/Ibu Dalam Menjalankan Pelayanan Terhadap Publik?
3	<i>Direction</i> (Pengarahan)	1. Apakah Pemerintah Daerah Ada Campur Tangan Dalam Pelayanan Public Ini?
4	<i>Action</i> (Tindakan)	1. Apa Upaya Yang Dilakukan Pemerintah Daerah Unruk Pelayanan Public Ini?
5	<i>Learning</i> (Pembelajaran)	1. Apa Saja Yang Dibutuhkan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Ini ?



RESUMEN TRANSKIP HASIL WAWANCARA

Identitas Informan

Nama : Zulkarnain
Umur : 35 Tahun
Jenis Kelamin : laki-laki
Alamat : Desa Negara Bumi Udik
Pekerjaan : Petani/Pekebun (Sekdes)
Tanggal Wawancara : 9 juni 2023

HASIL WAWANCARA

Peneliti : Apa Kendala Atau Hambatan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik?

Responden : bagian surat menyurat sangat bagus mudah di akses, sehingga masyarakat mudah dalam urusan surat menyurat.

Peneliti : Bagaimana upaya pelayanan tersebut ?

Responden : Saya sebagai sekdesa dan aparat desa disini kami melayani sesuai kebutuhan masyarakat dan keluhan masyarakat dan mempermudah keperluan masyarakat.

Peneliti : Apa saja yang dilakukan oleh Aparatur Desa Dalam Pelayanan publik ?

Responden : melayani surat menyurat, surat keterangan miskin, pembuatan buku nikah. pembuatan KK, KTP, KIA akte lahir, akte tanah.



RESUMEN TRANSKIP HASIL WAWANCARA

Identitas Informan

Nama : fatimah
Umur : 63 Tahun
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Desa Negara Bumi Udik
Pekerjaan : Mengurus Umah Tangga
Tanggal Wawancara : 12 juni 2023

HASIL WAWANCARA

Peneliti : Apa Kendala Atau Hambatan Bapak/Ibu Dalam Pelayanan Publik?

Responden : bagian surat menyurat sudah bagus mudah di akses, sehingga masyarakat sangat terbantu dalam pelayanan public tapi dalam sebuah bantuan dari pemerintah yang dapat nya tidak merata berupa bantuan beras.

Peneliti : Bagaimana upaya Bapak/Ibu menghadapi kendala tersebut ?

Responden : Saya mengajukan kepada aparatur desa disampaikan kedinas sosial agar bisa di ajukan supaya bisa merata mendapatkan bantuan beras tersebut.

Peneliti : Apa saja yang dilakukan oleh Aparatur Desa Dalam Pelayanan publik ?

Responden : seperti melayani surat menyurat, surat keterangan miskin, pembuatan buku nikah. pembuatan KK, KTP, akte lahir.



RESUMEN TRANSKIP HASIL WAWANCARA

Identitas Informan

Nama : Satria Utama
Umur : 45 Tahun
Jenis Kelamin : laki-laki
Alamat : Desa Negara Bumi Udik
Pekerjaan : Petani/Pekebun
Tanggal Wawancara : 13 juni 2023

HASIL WAWANCARA

- Peneliti : Apa Kendala Atau Hambatan Bapak/Ibu Dalam Pelayanan Publik?
- Responden : bagian surat menyurat sudah bagus mudah di akses, sehingga masyarakat sangat terbantu dalam pelayanan publik disa kami.
- Peneliti : Bagaimana upaya Bapak/Ibu menghadapi kendala tersebut ?
- Responden : Saya mengajukan kepada aparaturnya disampaikan kedinas sosial agar bisa di ajukan supaya bisa merata mendapatkan bantuan beras tersebut.
- Peneliti : Apa saja yang dilakukan oleh Aparatur Desa Dalam Pelayanan publik ?
- Responden : seperti melayani surat menyurat, surat keterangan miskin, pembuatan buku nikah. pembuatan KK, KTP, KIA, akte lahir, akte tanah.



RESUMEN TRANSKIP HASIL WAWANCARA

Identitas Informan

Nama : Herman
Umur : 65 Tahun
Jenis Kelamin : laki-laki
Alamat : Desa Negara Bumi Udik
Pekerjaan : Petani/Pekebun
Tanggal Wawancara : 14 juni 2023

HASIL WAWANCARA

Peneliti : Apa Kendala Atau Hambatan Bapak/Ibu Dalam Pelayanan Publik?

Responden : bagian surat menyurat sudah bagus mudah di akses, sehingga masyarakat sangat terbantu dalam pelayanan publik.

Peneliti : Bagaimana upaya menghadapi kendala tersebut ?

Responden : Saya mengajukan kepada aparaturnya disampaikan kedinas sosial agar bisa di ajukan supaya bisa merata mendapatkan bantuan beras tersebut.

Peneliti : Apa saja yang dilakukan oleh Aparatur Desa Dalam Pelayanan publik ?

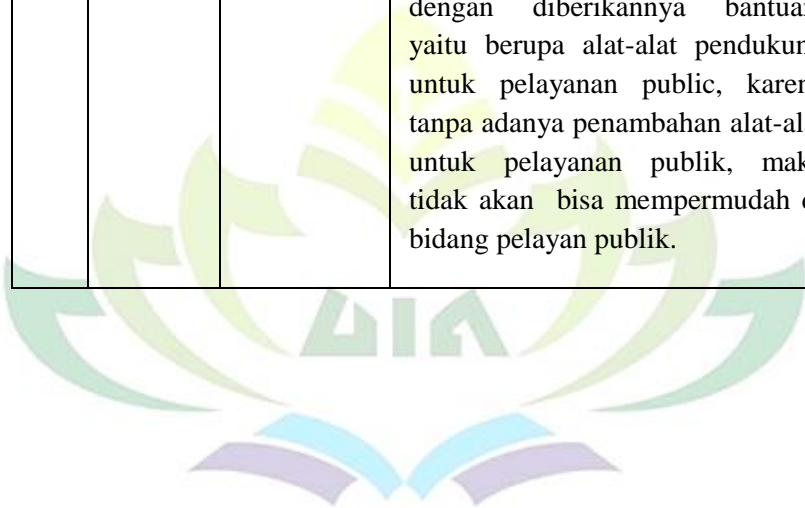
Responden : seperti melayani surat menyurat, surat keterangan miskin, pembuatan buku nikah. pembuatan KK, KTP, akte lahir, akte tanah.

Hasil Reduksi Data

No	Nama	Jabatan	Hasil Wawancara
1	Zulkarnain	Sekdes	<p>1. <i>Purposes</i> (Tujuan)</p> <p>strategi yang kemudian dilakukan oleh Aparatur desa yang bekerja sama dengan pihak-pihak lain, seperti Kementerian, Dinas sosial, dan pemerintah daerah, agar dalam sebuah pelayanan publik di bidang masyarakat tidak ada hambatan serta kesulitan dalam sebuah keperluan masyarakat.</p> <p>2. <i>Environment</i> (Lingkungan)</p> <p>Peningkatan kecepatan dalam bagian surat menyurat mempermudah dan mempermudah semua bentuk keperluan masyarakat.</p> <p>3. <i>Direction</i> (Pengarahan)</p> <p>Peningkatan kapasitas aparat desa dalam pelayanan public, yang ada di Desa Negara Bumi Udik</p> <p>4. <i>Action</i> (Tindakan)</p> <p>memperaktif dan memfasilitasi alat alat di bidang surat menyurat agar masyarakat di desa negara bumi udik tidak terkendala dan</p>

			<p>kesulitan, mendapatkan kebutuhan yang di perlukan oleh masyarakat,</p> <p>5. <i>Learning</i> (Pembelajaran)</p> <p>Terwujudnya peningkatan kapasitas aparatur desa dalam pelayanan public, yang di bantu oleh pihak pemerintah daerah, dengan diberikannya bantuan, yaitu berupa alat-alat pendukung untuk pelayanan public, karena tanpa adanya penambahan alat-alat untuk pelayanan publik, maka tidak akan bisa mempermudah di bidang pelayan publik.</p>
2	fatiamh	masyarakat	<p>1.Purposes (Tujuan)</p> <p>Agar terciptanya kelayakan terhadap masyarakat dan pelayanan ke masyarakat di bidang surat menyurat dan terciptanya kemudhan masyarakat mengakses keperluan mereka di bagian surat.</p> <p>2. <i>Environment</i> (Lingkungan)</p> <p>Kesejahteraan di bidang masyarakat dalam bentuk surat menyurat dan informasi kemasyarakatan yang lengkap</p> <p>3. <i>Direction</i> (Pengarahan)</p> <p>tertiban dan kelengkapan masyarakat dalam bentuk surat nyeyurat</p>
3	Satria utama	masyarakat	<p>4. <i>Action</i> (Tindakan)</p> <p>memperaktif dan memfasilitasi alat</p>

			<p>alat di bidang surat menyurat agar masyarakat di desa negara bumi udik tidak berkendala dan kesulitan, mendapatkan kebutuhan.</p> <p>5. <i>Learning</i> (Pembelajaran)</p> <p>Terwujudnya peningkatan kapasitas aparatur desa dalam pelayanan public, yang di bantu oleh pihak pemerintah daerah, dengan diberikannya bantuan, yaitu berupa alat-alat pendukung untuk pelayanan public, karena tanpa adanya penambahan alat-alat untuk pelayanan publik, maka tidak akan bisa mempermudah di bidang pelayan publik.</p>
--	--	--	--



DOKUMENTASI



Gambar 1.1
Dokumentasi Dengan Seketaris Desa



Gambar 1.2
Dokumentasi Dengan Masyarakat ibu Patimah



Gambar 1.3
Dokumntasi Dengan Masyarakat Bapak Herman



Gambar 1.4
Dokumntasi Dengan Masyarakat Bapak Satria Utama



Gambar 1.5
Dokumentasi Dengan Masyarakat ibu Siti



Gambar 1.6
Dokumentasi Dengan Masyarakat ibu Nur



Gambar 1.7
Dokumentasi Dengan Aparat Desa



Gambar 1.8
Dokumentasi Dengan Operator Desa



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS USHULUDDIN DAN STUDI AGAMA

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

HALAMAN PERSETUJUAN

**Judul Skripsi : Peran Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik
Di Negara Bumi Udik Kec. Anak Tuha Kab.
Lampung Tengah**

Nama : Suherman Umar
NPM : 1731040080
Jurusan : Pemikiran Politik Islam
Fakultas : Ushuludin dan Studi Agama

MENYETUJUI

Untuk Di Munaqasyahkan Dan Di Pertahankan Dalam Sidang
Munaqasyah Fakultas Dan Studi Agama
UIN Raden Intan Lampung

Pembimbing 1

Pembimbing 2

DR. ALI ABDUL WAKHID, M.SI
NIP. 1975031720031210003

ISTI ARINI, M.SI
NIK.2021120119891007068

Mengetahui
Ketua Jurusan Pemikiran Politik Islam

ABD. QOHAR, M.SI
NIP. 197103122005011005



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
PUSAT PERPUSTAKAAN

Jl. Letkol H. Endro Suratmín, Sukarame I, Bandar Lampung 35131
Telp. (0721) 780887-74531 Fax. 780422 Website: www.radenintan.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor: B-1693 / Un.16 / P1 /KT/VI/ 2024

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Dr. Ahmad Zarkasi, S.Ag., M.Sos. I
NIP : 197308291998031003
Jabatan : Kepala Pusat Perpustakaan UIN Raden Intan Lampung

Menerangkan Bahwa Penelitian Skripsi dengan Judul :

**PERAN APARATUR DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK
DI KAMPUNG NEGARA BUMI UDIK KECAMATAN ANAK TUHA
KABUPATEN LAMPUNG TENGAH**

Karya :

NAMA	NPM	FAK/PRODI
SUHERMAN UMAR	1731040080	FUSA/ PPI

Bebas plagiasi sesuai dengan hasil pemeriksaan tingkat kemiripan sebesar 16% dan dinyatakan **Lulus** dengan bukti terlampir.

Demikian Keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Bandar Lampung, 07 Juni 2024
Kepala Pusat Perpustakaan



Dr. Ahmad Zarkasi, S.Ag., M.Sos. I
197308291998031003

Ket:

1. Surat Keterangan Cek Turnitin ini Legal & Sah, dengan Stempel Asli Pusat Perpustakaan.
2. Surat Keterangan ini Dapat Digunakan Untuk Repository.
3. Lampirkan Surat Keterangan Lulus Turnitin & Rincian Hasil Cek Turnitin ini di Bagian Lampiran Skripsi Untuk Salah Satu Syarat Penyebaran di Pusat Perpustakaan.

PERAN APARATUR DESA DALAM
PELAYANAN PUBLIK DI
KAMPUNG NEGARA BUMI UDIK
KECAMATAN ANAK TUHA
KABUPATEN LAMPUNG
TENGAH

by PERPUSTAKAAN UIN RIL

Submission date: 06-Jun-2024 11:09PM (UTC+0700)

Submission ID: 2396973688

File name: turnitin_suherman_umar.docx (147.33K)

Word count: 5930

Character count: 39247

PERAN APARATUR DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI
KAMPUNG NEGARA BUMI UDIK KECAMATAN ANAK TUHA
KABUPATEN LAMPUNG TENGAH

ORIGINALITY REPORT

16%

SIMILARITY INDEX

12%

INTERNET SOURCES

9%

PUBLICATIONS

11%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	jurnal.unpad.ac.id Internet Source	2%
2	proceeding.unnes.ac.id Internet Source	2%
3	e-journal.metrouniv.ac.id Internet Source	2%
4	misnawati2.blogspot.com Internet Source	2%
5	alifarhanda.blogspot.com Internet Source	1%
6	garuda.kemdikbud.go.id Internet Source	1%
7	sugengrusmiwari.blogspot.com Internet Source	1%
8	sugihwaras.bojonegorokab.go.id Internet Source	1%
9	Submitted to LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part II Student Paper	1%
10	www.ojs.unr.ac.id Internet Source	1%
11	ejournal.ps.fisip-unmul.ac.id Internet Source	1%
12	ejournal.unkhair.ac.id Internet Source	

		<1 %
13	gustrionoridwan.wordpress.com Internet Source	<1 %
14	riset.unisma.ac.id Internet Source	<1 %
15	gesitalhanif.blogspot.com Internet Source	<1 %
16	pcnucilacap.com Internet Source	<1 %
17	repository.radenintan.ac.id Internet Source	<1 %
18	elib.unikom.ac.id Internet Source	<1 %
19	scholar.ummetro.ac.id Internet Source	<1 %
20	repository.ummat.ac.id Internet Source	<1 %
21	administrasistisip.ejournal.web.id Internet Source	<1 %

Exclude quotes On
 Exclude bibliography On

Exclude matches < 5 words