

ABSTRAK

Pelayanan publik adalah kegiatan dan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Peraturan Perundang – Undangan bagi setiap warga Negara dan Penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah Desa merupakan salah satu pihak yang mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam pemberian pelayanan publik, baik buruk pelayanan yang di berikan kepada masyarakat akan tergantung pada kualitas pelayanan publik di Desa BojongJengkol Kecamatan Ciampea Kabupaten Bogor. Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun penomena yang terjadi di lapangan. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, dan wawancara. Fokus penelitiannya adalah Tinjauan Yuridis Tentang Peranan Kepala Desa BojongJengkol Kecamatan Ciampea Kabupaten Bogor. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Desa BojongJengkol Kecamatan Ciampea Kabupaten Bogor sudah cukup bagus dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada warga sekitar, akan tetapi Aparatur Pemerintah Desa BojongJengkol perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan diperlukan pengadaan dan perbaikan sarana dan prasarana penunjang pelayanan publik.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Publi, Pelayanan Publik

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemerintahan desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia¹. Pemerintahan desa merupakan sub sistem dari sistem penyelenggaraan pemerintahan nasional yang langsung berada di bawah pemerintah kabupaten. Aspek terpenting dalam penyelenggaraan pemerintahanan desa adalah kedudukan kepala desa sebagai pemimpin dan dibantu oleh perangkat desa pada saat melaksanakan tugas, kewajiban dan fungsinya.

Pemerintah desa dipimpin oleh seorang kepala desa dan dibantu oleh perangkat desa yang dalam menjalankan tugasnya terdapat pembatasan. Perangkat desa terdiri dari sekretaris desa dan perangkat desa lainnya disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi sosial budaya masing-masing desa. Pemerintah desa mempunyai tugas membina kehidupan masyarakat, membina perekonomian, memelihara ketentraman dan ketertiban masyarakat desa.

Sistem penyelenggaraan pemerintahan desa berfungsi sebagai pengayom, pembina, pelayan, dan penggerak partisipasi masyarakat. Masyarakat desa baik secara kelompok maupun individu memerlukan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri, seperti pelayanan dalam hal

¹ Indonesia, *Undang – Undang tentang Desa*, UU Nomor 6 Tahun 2014, Pasal 1 angka 2.

kesehatan, pendidikan, pekerjaan, pernikahan, warisan, kelahiran, perijinan dan lain sebagainya. Penyelenggaraan pemerintahan desa harus berdasarkan pada asas; kepastian hukum, tertib penyelenggaraan pemerintahan, tertib kepentingan umum, keterbukaan, proposionalitas, profesionalitas, akuntabilitas, efektivitas dan efisiensi, kearifan lokal, keberagaman dan partisipatif². Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari pemerintah, meskipun keinginan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan. Pelayanan yang diberikan secara umum masih berbelit-belit dengan berbagai alasan, lambannya kinerja aparatur dalam mengurus keperluan administrasi, kemudian melelahkan sehingga cenderung tidak efektif dan efisien.

Pelayanan publik ke masyarakat dengan berbasis teknologi. Pengalaman *e-governance* di sejumlah negara maju dan berkembang telah menunjukkan bahwa ITC dapat menjadi alat untuk pengiriman layanan yang lebih besar dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan. E-governance dapat mempromosikan baik mengatur yaitu keterlibatan masyarakat yang lebih besar dapat meningkatkan peluang untuk representasi langsung, suara, dan dukungan untuk peningkatan demokrasi. Rekomendasi kebijakan untuk mencapai manfaat e-governance telah disajikan, kepemimpinan yang kuat diperlukan untuk melaksanakan *e-governance*.

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa masih terdapat kendala dalam hal pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah desa

² *Ibid*, Pasal 23

seperti kinerja aparat yang masih rendah dan kurang bertanggung jawab, pelayanan yang masih tradisional sehingga mengakibatkan masyarakat mengeluh mengenai pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa, tetapi masih ada juga pemerintah yang memperhatikan kualitas pelayanan guna memenuhi kebutuhan masyarakat dengan menerapkan e-governance atau elektronik governance yaitu pelayanan publik ke masyarakat dengan berbasis teknologi untuk memudahkan pemerintah dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Desa BojongJengkol Kecamatan Ciampea Kabupaten Bogor adalah suatu lembaga pemerintah yang berupaya melakukan pelaksanaan tugas pemerintah desa secara efektif dan efisien demi terwujudnya kesejahteraan masyarakat. Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang digunakan adalah sesuai dengan peraturan daerah. Pemerintah daerah mengatur dan mengurus urusan pemerintahan berdasarkan kriteria eksternalitas, akuntabilitas dan efisiensi dengan memperhatikan keserasian hubungan antar tingkatan dan/atau susunan pemerintahan yang menjadi kewenangannya.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka penulis tertarik untuk membahasnya dalam penulisan hukum dengan judul **“TINJAUAN YURIDIS TENTANG PERANAN KEPALA DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DESA BOJONGJENKOL KECAMATAN CIAMPEA KABUPATEN BOGOR”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini, antara lain:

1. Bagaimanakah peranan Kepala Desa BojongJengkol Kecamatan Ciampea Kabupaten Bogor dalam Pelayanan Publik?
2. Bagaimanakah implementasi pelayanan publik oleh kepala Desa BojongJengkol Kecamatan Ciampea Kabupaten Bogor?
3. Apa saja kendala yang dihadapi Kepala Desa dalam pelayanan publik di Desa BojongJengkol Kecamatan Ciampea Kabupaten Bogor?

C. Maksud dan Tujuan Penelitian

1. Maksud Penelitian

Adapun maksud dari penelitian hukum ini adalah:

- a. Untuk Mendeskripsikan pelaksanaan pelayanan masyarakat oleh pemerintah Desa BojongJengkol Kecamatan Ciampea Kabupaten Bogor.
- b. Untuk Mendeskripsikan kendala yang dihadapi dalam pelayanan masyarakat oleh pemerintah Desa BojongJengkol Kecamatan Ciampea Kabupaten Bogor.
- c. Untuk Mendeskripsikan solusi untuk mengatasi kendala dalam pelayanan masyarakat oleh pemerintah Desa BojongJengkol Kecamatan Ciampea Kabupaten Bogor.

2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk memberikan sumbangan pemikiran berupa analisis, pendapat, dan saran yang dapat dijadikan landasan pemikiran berkaitan dengan desa dalam melakukan Pelayanan Publik.
- b. Menambah wawasan keilmuan bagi penulis sendiri mengenai Pelaksanaan Prangkat Desa BojongJengkol Kecamatan Ciampea Kabupaten Bogor, dalam memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Desa BojongJengkol.

D. Kerangka Pemikiran

1. Kerangka Teoritis

a. Teori Kewenangan

Teori Kewenangan dipilih dalam penelitian hukum ini sehubungan dengan hak dan kewenangan dan kewajiban penduduk sekitar untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Di Indonesia dasar kewenangan semua kegiatan tersebut harus berdasarkan dengan undang-undang.

Kewenangan adalah apa yang disebut “kekuasaan formal”, kekuasaan yang berasal dari kekuasaan yang diberikan oleh Undang-Undang atau legislatif dari kekuasaan eksekutif atau administrative. Kewenangan merupakan kekuasaan dari segolongan orang tertentu atau

kekuasaan terhadap suatu bidang pemerintahan atau urusan pemerintahan tertentu yang bulat.

Kewenangan harus dilandasi oleh ketentuan hukum yang ada (konstitusi), sehingga kewenangan merupakan kewenangan yang sah. Pejabat (organ) dalam mengeluarkan Keputusan didukung oleh sumber kewenangan tersebut. Kewenangan bagi pejabat atau organ (institusi) pemerintahan dibagi menjadi³ :

- 1) Kewenangan yang bersifat atributif (orisinil), yaitu pemberian wewenang pemerintah oleh pembuat Undang – Undang kepada organ pemerintahan (*atributie : toekening van een bestuursbevoegheid door een wetgever aan een bestuurorgaan*). Kewenangan atributif bersifat permanen atau tetap ada selama Undang – Undang mengaturnya.
- 2) Kewenangan yang bersifat non atributif (non orisinil) yaitu kewenangan yang diperoleh karenan pelimpahan wewenang dari aparat yang lain. Kewenangan non atributif bersifat incidental dan berakhir jika pejabat yang berwenang telah menariknya kembali.

b. Teori Pelayanan Publik

Teori Pelayanan, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik

³Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*, Edisi Revisi, (Jakarta : Rajawali Pers, 2011), hlm.102.

sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana. Antara lain pembuatan KTP, daftar KTP, pelatihan Desa, surat keterangan lahir, perubahan data kartu keluarga, pengurusan surat kematian, APBD desa, jaringan aspirasi rakyat, lapor pemerintah desa. Untuk itu, setiap Peristiwa Pelayanan harus tidak terlepas dari peranan transformasi digital, banyak perubahan ke berbagai aspek, tidak terkecuali aspek pelayanan administrasi masyarakat.

Dalam pemenuhan hak penduduk, terutama di bidang pelayanan publik, masih ditemukan penggolongan penduduk yang didasarkan pada perlakuan diskriminatif yang membeda-bedakan, pelayanan yang menunjang administrasi kependudukan itu harus dengan pembentukan suatu sistem administrasi yang sejalan dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi untuk memenuhi tuntutan masyarakat atas pelayanan publik yang professional.

Setiap penduduk wajib mendapatkan pelayanan yang ramah, aman, dan nyaman sebagai bagian dari penyelenggaraan administrasi dari sisi kepentingan pelayanan publik aparatur pemerintah desa terhadap masyarakat Desa BojongJengkol.

Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah desa.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan atau pelayanannya berkualitas, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi prinsip-prinsip kualitas pelayanan⁴, Sebagai berikut:

- 1) Bukti fisik dalam menunjukkan eksistensi kepada masyarakat. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitar merupakan bukti nyata dalam pelayanan yang diberikan.
- 2) Keandalan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- 3) Tanggapan suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.
- 4) Jaminan dan Kepastian, pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap masyarakat. Terdiri dari beberapa komponen di antaranya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- 5) Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat.

⁴ Indonesia, *Undang – Undang tentang Pelayanan Publik*, UU Nomor 25 Tahun 2009 Bagian Ketentuan Umum.

2. Kerangka Konseptual

Dalam bagian ini, penulis akan memberikan definisi oprasional yang berkaitan dengan pokok permasalahan dalam skripsi ini, antara lain:

- a. Tinjauan Yuridis adalah mempelajari dengan cermat, pengumpulan data, atau penyelidikan yang dilakukan secara sistematis dan objektif terhadap sesuatu menurut atau berdasarkan hukum dan Undang – Undang⁵.
- b. Peranan merupakan aspek dinamis kedudukan. Ketika seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka orang tersebut telah menjalankan suatu peranan. Peranan dan kedudukan saling tergantung satu sama lain. Tidak ada peranan tanpa kedudukan, demikian pula tidak ada kedudukan tanpa ada peranan⁶.
- c. Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan msyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisinonal yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia⁷.
- d. Pemerintah Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia⁸.

⁵ <http://core.ac.uk>, 17 Mei 2007

⁶ <http://id.m.wikipedia.org>, 08 Januari 2003

⁷ *Op.Cit.*, Pasal 1 angka 1

⁸ *Loe. Cit.*, Pasal 1 angka 2

- e. Kepala Desa adalah pejabat Pemerintah Desa yang mempunyai wewenang, tugas, dan kewajiban untuk menyelenggarakan rumah tangga desanya dan melaksanakan tugas dari Pemerintah dan Pemerintah Daerah⁹.
- f. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian 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 penyelenggaraan pelayanan publik¹⁰.

E. Metode Penelitian

Metode dari penelitian penulisan hukum ini dengan mempelajari buku, literatur, perundang-undangan, bahan-bahan tertulis lainnya maupun hasil wawancara yang berhubungan dengan materi pembahasan yang digunakan untuk mendukung pembahasan ini.

1. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif analitis, artinya pembahasan dilakukan dengan cara mengajukan dan menggambarkan suatu data secara lengkap, terperinci, dan sistematis berdasarkan teori-teori ilmu hukum, dan peraturan perundang-undangan yang berlaku berkaitan dengan penulisan ini.

⁹ Indonesia, *Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa*, Nomor 84 Tahun 2015, Pasal 1 Angka 5

¹⁰ *Ibid*, Pasal 1 Angka 1

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian hukum normatif dan didukung dengan data empiris, penelitian normatif yaitu dengan penelitian mengenai asas-asas hukum, peraturan perundang-undangan, dan inventarisasi yang menggunakan studi kepustakaan sebagai bahan utamanya dan wawancara serta bahan tertulis lainnya sebagai bahan pendukung, sedangkan data empiris yaitu data yang berkaitan dengan pelaksanaan kewenangan Masyarakat Desa BojongJengkol Kecamatan Ciampea Kabupaten Bogor, dalam menerima suatu Pelayanan oleh Prangkat Desa.

3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

a. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Yaitu penelitian dengan menggunakan studi literatur atau kepustakaan dengan mencari sumber-sumber tertulis, berupa peraturan perundang-undangan, buku, dan tulisan-tulisan yang lain yang berhubungan dengan penulisan hukum.

b. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Penelitian ini dilakukan guna menunjang penelitian normatif yaitu dengan melakukan wawancara dengan para Staff Desa ataupun Kepala Desa BojongJengkol Kecamatan Ciampea Kabupaten Bogor.

4. Teknik Pengelolaan Data

Data yang diperoleh dalam penyusunan penulisan hukum ini diolah secara kualitatif, yaitu dengan menggunakan kata-kata dan kalimat-kalimat dengan maksud agar tersusun suatu materi pembahasan yang sistematis dan mudah dipahami atau dimengerti serta dapat dipertanggungjawabkan.

F. Sistematika Penulisan

Pembahasan dalam penulisan hukum ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran yang sistematis dari seluruh uraian dalam bentuk bab demi bab, maka penulisan membagi pokok permasalahan menjadi 5 (lima) bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan gambaran untuk mengetahui tentang apa yang diuraikan secara singkat yang mencakup secara keseluruhan dan berhubungan antara satu dengan yang lainnya, yang terbagi dalam 6 (enam) pokok yaitu latar belakang masalah, identifikasi masalah, maksud dan tujuan penelitian, kerangka pemikiran, metode penelitian, sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN TENTANG DESA DAN PELAYANAN PUBLIK

Pada Bab ini penulis membagi ke dalam 3 (tiga) Sub bab, yaitu pada bab ini akan membahas mengenai Sejarah, Konsep, dan Pengertian Desa, Sub bab Kedua akan membahas mengenai Pelayanan Publik

Menurut UU. No 25 Tahun 2009, Sub bab ketiga akan membahas mengenai Tugas, Fungsi dan Wewenang Kepala Desa.

BAB III PELAYANAN PUBLIK DI DESA BOJONGJENGKOL KECAMATAN CIAMPEA KABUPATEN BOGOR

Dalam Bab III (tiga) ini, penulis memberikan uraian secara garis besar mengenai Profil Desa BojongJengkol Kecamatan Ciampea Kabupaten Bogor, Aspek-aspek Penyelenggaraan Pelayanan Publik, serta Peranan Kepala Desa Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini terdiri dari 2 (dua) Sub Bab. Sub yang pertama tentang Analisis Atas Peranan Kepala Desa BojongJengkol Kecamatan Ciampea Kabupaten Bogor Dalam Pelayanan Publik, dan pada Sub bab kedua menganalisis mengenai Permasalahan Kepala Desa BojongJengkol Kecamatan Ciampea Kabupaten Bogor Dalam Perannya Menyelenggarakan Pelayanan Publik, dan Upaya Penyelesaiannya.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan Bab paling akhir dari skripsi ini yang berisikan kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan jawaban singkat terhadap permasalahan yang telah dirumuskan. Sedangkan Saran merupakan sumbangan pemikiran terhadap persoalan yang

telah dibahas, yang diharapkan menjadi masukan kepada pihak yang berwenang untuk meningkatkan pengawasan terhadap pelaksanaan proses Pelayanan Publik.