



SKRIPSI

**ANALISIS TENTANG SISTEM PELAYANAN PUBLIK APARATUR
PEMERINTAHAN DI DESA MENURUT UNDANG-UNDANG
NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG
PELAYANAN PUBLIK**

*ANALYSIS OF THE PUBLIC SERVICE SYSTEM OF GOVERNMENT
OFFICIALS IN THE VILLAGE ACCORDING TO LAW
NUMBER 25 OF 2009 ABOUT PUBLIC SERVICES*

Oleh:

ARIKA FIRMAN YUNDAKA

NIM : 130710101295

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PERGURUAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2018**

SKRIPSI

**ANALISIS TENTANG SISTEM PELAYANAN PUBLIK APARATUR
PEMERINTAHAN DI DESA MENURUT UNDANG-UNDANG
NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG
PELAYANAN PUBLIK**

*ANALYSIS OF THE PUBLIC SERVICE SYSTEM OF GOVERNMENT
OFFICIALS IN THE VILLAGE ACCORDING TO LAW
NUMBER 25 OF 2009 ABOUT PUBLIC SERVICES*

Oleh :

ARIKA FIRMAN YUNDAKA

NIM : 130710101295

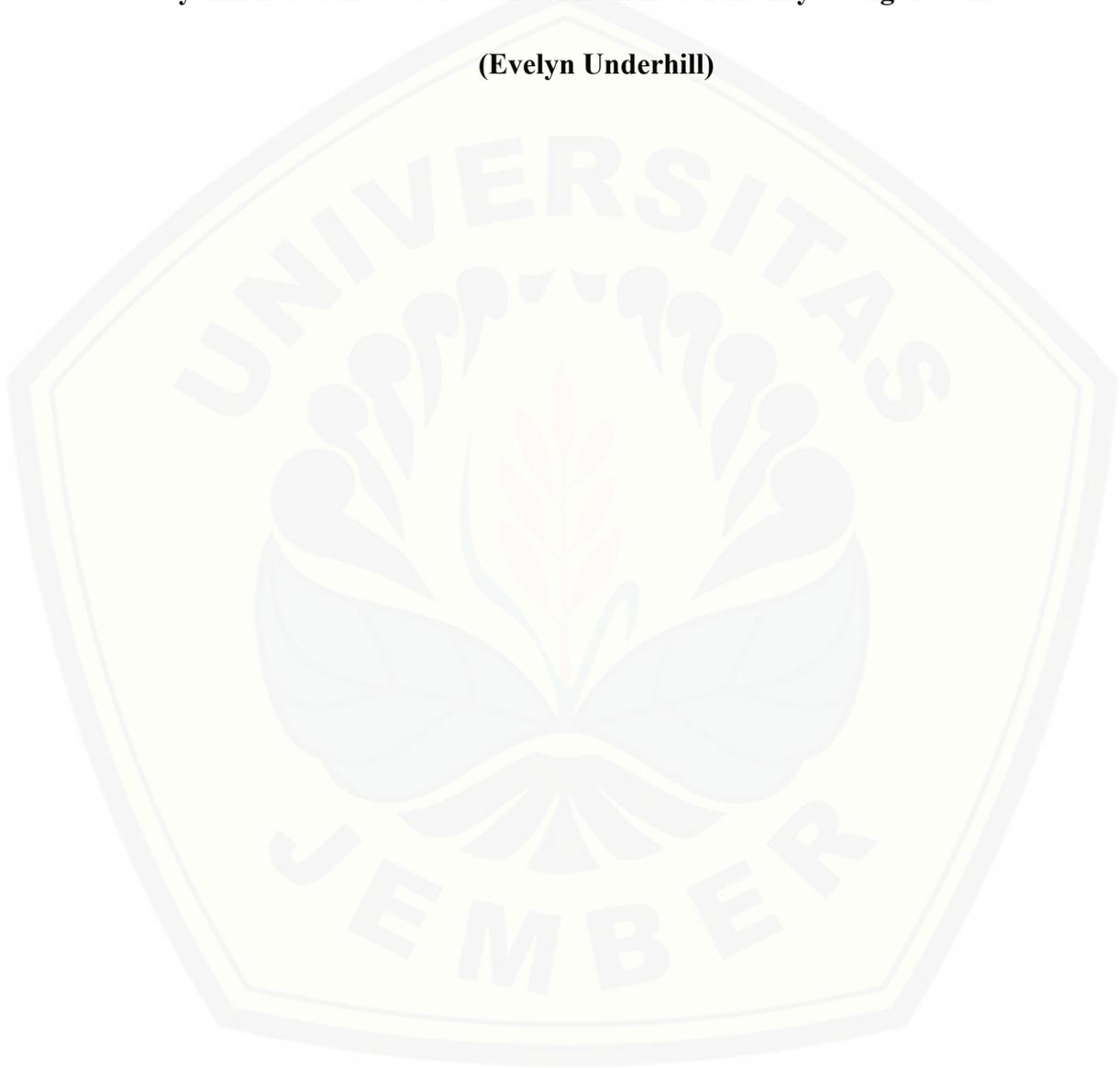
**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PERGURUAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM**

2018

MOTTO

“Sesuatu yang belum dikerjakan seringkali tampak mustahil, kita baru yakin kalau kita telah berhasil melakukannya dengan baik”¹

(Evelyn Underhill)

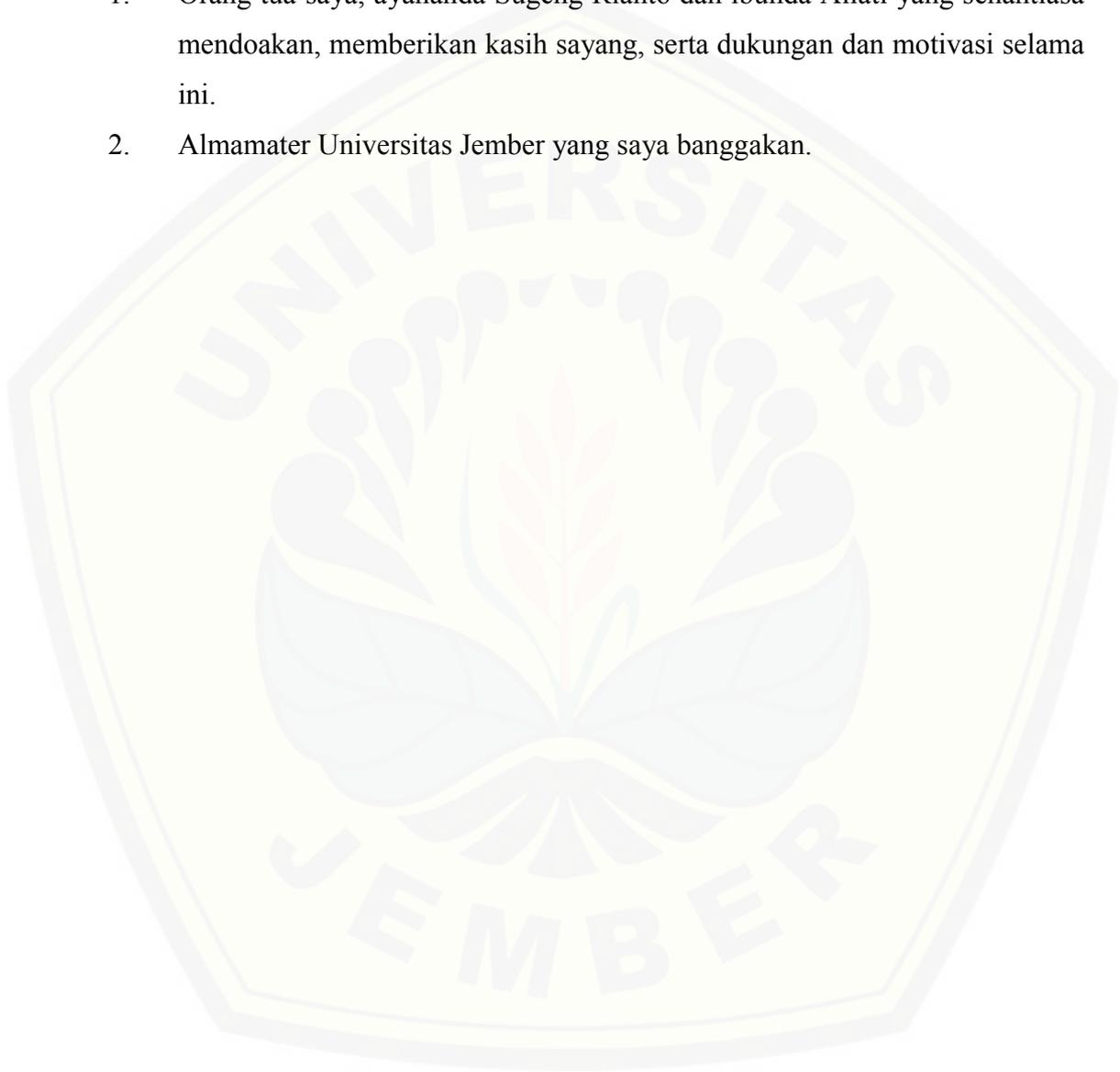


¹ www.maribelajarkb.web.id/2015/03/c0ntoh-motto-terbaru-dalam-skripsi.html?m=1

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Orang tua saya, ayahanda Sugeng Rianto dan ibunda Aliati yang senantiasa mendoakan, memberikan kasih sayang, serta dukungan dan motivasi selama ini.
2. Almamater Universitas Jember yang saya banggakan.



PERSYARATAN GELAR

**ANALISIS TENTANG SISTEM PELAYANAN PUBLIK APARATUR
PEMERINTAH DI DESA MENURUT UNDANG-UNDANG
NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG
PELAYANAN PUBLIK**

***ANALYSIS OF THE PUBLIC SERVICE SYSTEM OF GOVERNMENT
OFFICIALS IN THE VILLAGE ACCORDING TO LAW NUMBER 25
OF 2009 ABOUT PUBLIC SERVICES***

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Hukum

Oleh :

ARIKA FIRMAN YUNDAKA

130710101295

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2018**

PERSETUJUAN

SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI

TANGGAL, 12 DESEMBER 2018

Oleh:

Pembimbing Utama,

Rizal Nugroho, S.H., M.Hum.

NIP. 195611251984031002

Pembimbing Anggota,

Iwan Rachmad Soetijono, S.H., M.H.

NIP. 197004101998021001

PENGESAHAN

**ANALISIS TENTANG SISTEM PELAYANAN PUBLIK APARATUR
PEMERINTAH DI DESA MENURUT UNDANG-UNDANG
NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG
PELAYANAN PUBLIK**

Oleh :

ARIKA FIRMAN YUNDAKA

130710101295

Pembimbing Utama,

Pembimbing Anggota,

Rizal Nugroho, S.H., M.Hum.

NIP. 195611251984031002

Iwan Rachmad Soetijono, S.H., M.H.

NIP. 197004101998021001

Mengesahkan :

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM**

Dekan,

Dr. Nurul Gufhron, S.H., M.H.

NIP. 197409221999031003

PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji pada :

Hari : Rabu
Tanggal : 12
Bulan : Desember
Tahun : 2018

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember

PANITIA PENGUJI :

Ketua Penguji,

Sekretaris Penguji,

Totok Sudaryanto, S.H., M.S.
NIP. 195701221982031002

Ida Bagus Oka Ana, S.H., M.M.
NIP. 196011221989021001

Anggota Penguji :

Rizal Nugroho, S.H., M.Hum.
NIP. 195611251984031002

(.....)

Iwan Rachmad Soetijono, S.H., M.H.
NIP. 197004101998021001

(.....)

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Arika Firman Yundaka
NIM : 130710101295

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa karya tulis dengan judul **: Analisis Tentang Sistem Pelayanan Publik Aparatur Pemerintahan Di Desa Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Sistem Pelayanan Publik**; adalah benarkarya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Penulis bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia mendapatkan sanksi akademik apabila ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 12 Desember 2018
Yang Menyatakan,

Arika Firman Yundaka
NIM. 130710101295

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan mengucakan puji syukur Alhamdulillah kepada kehadiran Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa penulisan skripsi ini dapat diselesaikan. Hanya karena kuasa-Nya skripsi yang berjudul **“Analisis Tentang Sistem Pelayanan Publik Aparatur Pemerintah Di Desa Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Sistem Pelayanan Publik”** dapat terselesaikan dengan baik dan lancar sesuai dengan kehendak-Nya.

Penulis skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Rizal Nugroho, S.H.,M.Hum. selaku Dosen Pembimbing utama yang telah meluangkan waktu ditengah kesibukan untuk memberikan pengetahuan, pengarahan dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini;
2. Bapak Iwan Rachmad Soetijono, S.H.,M.H. selaku Dosen Pembantu Pembimbing yang telah memberikan waktu disela kesibukan untuk memberikan pengetahuan, pengarahan dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini;
3. Ibu Emi Zulaika, S.H.,M.H. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan waktu , nasehat dan motivasi yang telah diberikan selama ini;
4. Bapak Totok Sudaryanto, S.H.,M.S. selaku Ketua Penguji yang telah bersedia meluangkan waktu untuk menguji dan mengevaluasi skripsi ini menjadi lebih baik;
5. Bapak Ida Bagus Oka Ana S.H.,M.M. selaku Sekretaris Penguji yang juga telah bersedia meluangkan waktu untuk menguji dan mengevaluasi skripsi ini menjadi lebih baik;
6. Bapak Dr. Nurul Ghufron, S.H.,M.H. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember;
7. Ibu Dr. Dyah Octorina Susanti, S.H.,M.Hum. selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Jember;

8. Bapak Echwan Iriyanto, S.H.,M.H. selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Jember;
9. Bapak Dr. Aries Harianto, S.H.,M.H selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Jember;
10. Bapak dan Ibu Dosen, civitas akademika, serta seluruh karyawan Fakultas Hukum Universitas Jember atas segala ilmu dan pengetahuan untuk bekal hidupku;
11. Wanita terkasih Siska Ledyia Ningsih S.AB yang telah memberikan semangat, motivasi dan kasih sayangnya kepada penulis;
12. Adik penulis Bayu Anggoro Jati serta sahabat karib penulis Yulianto, Oni Firman Setiawan S.Kom. , Retno Yustyanita S.Pd, Aldo Rizqi Febriawan dan kawan-kawan penulis yang tidak bisa disebutkan satu-satu, yang telah memberikan canda tawa, saling bertukar ilmu dan hiburan ketika masa kuliah ini;

Penulis menyadari bahwa pada skripsi ini masih banyak ditemukan kekurangan dan kelemahan akibat keterbatasan kemampuan serta pengetahuan penulis. Oleh karena itu perlu adanya kritik dan saran yang membangun dari para pembaca demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat menambah wawasan refrensi serta bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Jember, 12 Desember 2018

Penulis

RINGKASAN

**“ANALISIS TENTANG SISTEM PELAYANAN PUBLIK APARATUR
PEMERINTAH DI DESA MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 25
TAHUN 2009 TENTANG SISTEM PELAYANAN PUBLIK”**

Menurut 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, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Adapun standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2004 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan, standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Pada Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa dinyatakan bahwa Pemerintah Desa adalah penyelenggara urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Berbagai persoalan sedikit banyak telah mempengaruhi masyarakat untuk menuntut lebih kepada para aparat pemerintah desa agar dapat menjalankan tugas dan kewenangan lebih baik dan bijak lagi untuk menciptakan pemerintah yang baik (*good government*).

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti dan membahasnya dalam suatu karya tulis ilmiah yang berbentuk skripsi dengan judul: “*Analisis Sistem Pelayanan Publik Aparatur Pemerintah di Desa menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*”.

Permasalahan yang diangkat dalam penulisan skripsi ini mengenai *Pertama*, Bagaimana bila kinerja aparatur pemerintah desa di dalam melakukan pelayanan publik tidak sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Kedua*, Sanksi apa yang akan dijalani bila aparatur pemerintah desa tidak melakukan pelayanan publik.

Tujuan dari penelitian skripsi ini adalah untuk mengkaji, menganalisis, mengetahui dan menjelaskan gambaran kinerja aparatur pemerintah desa dalam memberikan pelayanan masyarakat serta mengetahui upaya yang dilakukan aparatur pemerintah desa dan hambatan yang dihadapi dalam meningkatkan kinerja aparatur pemerintah desa dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Tipe penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah Yuridis Normatif, artinya permasalahan yang diangkat, dibahas dan diuraikan dalam penelitian ini difokuskan dengan menerapkan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif. Penulisan skripsi ini menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statue approach*) dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani dan pendekatan konseptual (*conseptual approach*) yang beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang di dalam ilmu hukum. Pemahaman akan pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin tersebut merupakan sandaran bagi peneliti dalam membangun suatu argumentasi hukum dalam memecahkan isu yang dihadapi.

Upaya hukum dilakukan apabila aparatur pemerintah desa melakukan pelanggaran pelayanan publik yang tidak sesuai dengan Undang-Undang. Bentuk upaya hukum yang dilakukan yaitu berupa sanksi administrasi. Jenis sanksi administrasi yang diterima oleh pelanggar pelayanan publik terdapat dalam Pasal 54 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yaitu berupa

teguran tertulis, pembebasan dari jabatan, penurunan gaji sebesar satu kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama satu tahun, penurunan pangkat, pemberhentian dengan hormat atas permintaan sendiri, pemberhentian secara tidak hormat, dan pencabutan izin.

Saran dari penulis yaitu Perlu adanya pembenahan bahwa kepala desa harus membuat suatu aturan tata tertib yang jelas mengenai waktu mulai kerja sampai berakhirnya waktu kerja dan sanksi tegas terhadap pihak yang bersangkutan dimaksudkan agar kepala desa maupun perangkat desa yang lainnya dapat mematuhi peraturan yang ada sehingga para aparatur desa tidak terlambat datang lagi ke kantor.

Selain itu, Pemerintah Desa dapat memberikan informasi kepada masyarakat untuk menyampaikan atau memberikan surat apabila ada keluhan-keluhan dari masyarakat yang kurang puas dengan kualitas pelayanan di desa sehingga para aparatur desa dapat mengevaluasi kekurangan-kekurangan dan mengetahui apa saja yang dikeluhkan oleh masyarakat agar pelayanan di desa menjadi semakin lebih baik untuk kedepannya.

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Motto	iii
Halaman Persembahan	iv
Halaman Persyaratan Gelar	v
Halaman Persetujuan	vi
Halaman Pengesahan	vii
Halaman Penetapan Panitia Penguji	viii
Halaman Pernyataan	ix
Halaman Ucapan Terimakasih	x
Halaman Ringkasan	xii
Halaman Daftar Isi	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penulisan	3
1.3.1 Tujuan Umum	4
1.3.2 Tujuan Khusus.....	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Manfaat Teoritis	4
1.4.2 Manfaat Praktis	5
1.5 Metode Penelitian	5
1.5.1 Tipe Penelitian.....	5
1.5.2 Pendekatan Masalah.....	6
1.5.3 Sumber Bahan Hukum	6
1.5.3.1 Bahan Hukum Primer	6
1.5.3.2 Bahan Hukum Sekunder	7
1.5.3.3 Bahan Non Hukum	7

1.5.4 Analisis Bahan Hukum	8
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Pelayanan Publik	9
2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik	9
2.1.2 Tujuan Pelayanan Publik	9
2.1.3 Azas Penyelenggaraan Pelayanan Publik	10
2.1.4 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik	10
2.1.5 Kualitas Pelayanan Publik	11
2.1.6 Jenis-jenis Pelayanan Publik Menurut UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	12
2.2 Kinerja Pelayanan Publik	13
2.2.1 Pengertian Kinerja	13
2.2.2 Pengukuran Kinerja dalam Pelayanan Publik	14
2.3 Kewenangan	16
2.3.1 Pengertian Kewenangan	16
2.3.2 Sumber Kewenangan	17
2.4 Desa	20
2.4.1 Pengertian Desa	20
2.4.2 Kewenangan Desa	21
2.4.3 Standar Minimal Pelayanan di Desa	21
2.5 Aparatur Desa	22
2.5.1 Pengertian Aparatur Desa	22
2.5.2 Kewenangan dan Fungsi Aparatur Desa	23
BAB 3. PEMBAHASAN	25
3.1 Pelayanan Publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009	25
3.1.1 Sejarah Pelayanan Publik	25
3.1.2 Konsep Pelayanan Publik	29
3.1.3 Pelayanan Publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009	32
3.1.4 Pelayanan Publik oleh Pemerintah Desa menurut Undang-	

Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa	33
3.1.5 Pelayanan Publik oleh Pemerintah Desa menurut Peraturan Daerah.....	34
3.1.6 Kinerja Pemerintah Desa.....	36
3.1.7 Penyebab Ketidaksesuaian Pelayanan Publik di Desa	39
3.2 Sanksi Dalam Hukum	41
3.2.1 Pengertian Sanksi	43
3.2.2 Sanksi Dalam Hukum Administrasi.....	44
3.2.3 Sanksi Administrasi Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik	45
3.2.4 Sanksi Bagi Aparatur Desa Apabila Tidak Melakukan Pelayanan Publik Dengan Baik	46
BAB 4. PENUTUP	49
4.1 Kesimpulan	49
4.2 Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	51

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan masyarakat yang dinamis, menuntut profesionalitas dari aparat pemerintahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat. Pada dasarnya pelayanan publik memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Tetapi yang terjadi di tingkat terendah, pemerintahan seperti desa dan kelurahan masih ada kejadian yang menyangkut rendahnya pelayanan publik bagi masyarakat yang ingin mengurus sesuatu dan keperluan mereka baik secara kualitas maupun kuantitas. Pemerintah desa di bawah pimpinan kepala desa memiliki tugas yaitu untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan secara efisien dan akuntabel serta melaksanakan semua unsur yang dilimpahkan oleh bupati.

Pelayanan Publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Masyarakat masih sering mengeluhkan kinerja para aparatur desa/pemerintah desa di karenakan kurangnya pengertian para aparatur desa kepada kebutuhan warganya.

Adapun standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2004 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan, standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan

pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Pada pasal 18 A ayat (2) Undang-Undang 1945 menjelaskan bahwa hubungan keuangan, pelayanan umum, pemanfaatan sumber daya alam dan sumber daya lainnya antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah diatur dan dilaksanakan secara adil dan selaras berdasarkan undang-undang. Ada kecenderungan aparat pemerintah desa yang mempertahankan *status quo*, sehingga menimbulkan persepsi masyarakat bahwa hubungan dengan pemerintah desa (birokrasi) berarti berhadapan dengan proses yang berbelit-belit, disamping itu juga prosedur yang sulit di tumpangi oleh kepentingan pribadi dan dijadikan komoditas yang di perdagangkan untuk kepentingan pribadi atau kelompok. Gaya manajemen yang telah berorientasi kepada tugas (*task oriented*) juga membawa pengaruh tidak terpacunya pegawai kepada hasil dan kualitas pelayanan umum.²

Pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) tentang Pemerintahan Daerah, desa sebagai kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah, yang berwenang untuk mengatur dan mengurus Urusan Pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal-usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Untuk dapat mengemban amanat Undang-Undang tentang pemerintahan daerah tersebut, maka pemerintah membutuhkan dukungan dari aparatur pemerintah yang tangguh, professional, dan mampu bersaing secara global.

Pada Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa dinyatakan bahwa Pemerintah Desa adalah penyelenggara urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan

²Wahyudi Komoroditomo, *Etika Administrasi Negara*, (Jakarta:Rajawali Press, 2001), hlm. 131.

Republik Indonesia. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa aparat desa meliputi semua orang yang terlibat dalam urusan pemerintahan desa yaitu kepala desa beserta stafnya. Kebutuhan masyarakat akan dokumen-dokumen kependudukan desa membuat para aparatur desa harus bekerja lebih keras untuk mewujudkan keperluan masyarakat. Apalagi, biasanya ada perbedaan persepsi di dalam internal masyarakat mengenai kepentingan berupa dana rekonstruksi hingga dapat memunculkan konflik di masyarakat. Berbagai persoalan diatas sedikit banyak telah mempengaruhi masyarakat untuk menuntut lebih kepada para aparat pemerintah desa agar dapat menjalankan tugas dan kewenangan lebih baik dan bijak lagi untuk menciptakan pemerintah yang baik (*good goverment*). Berdasarkan permasalahan tersebut di atas penulis tertarik untuk mengkaji **“ANALISIS TENTANG SISTEM PELAYANAN PUBLIK APARATUR PEMERINTAHAN DI DESA MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latarbelakang yang penulis uraikan diatas, maka rumusan masalah yang akan dikaji adalah:

1. Bagaimana bila kinerja aparatur pemerintah desa di dalam melakukan pelayanan publik tidak sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ?
2. Sanksi apa yang akan dijalani bila aparatur pemerintah desa tidak melakukan pelayanan publik ?

1.3 Tujuan Penulisan

Penulisan skripsi yang dilakukan tentu mempunyai sasaran yang hendak dicapai atau apa yang menjadi tujuan penelitian tentunya harus jelas diketahui sebelumnya. Tujuan dari penulisan ini dapat dibagi menjadi 2 (dua), yaitu tujuan umum dan tujuan khusus.

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum yang ingin di capai adalah:

1. Memenuhi serta melengkapi salah satu pokok persyaratan akademis gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember.
2. Sebagai upaya untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang penulis peroleh selamamengikuti perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas Jember.
3. Sebagai sumbangan pemikiran ilmiah di bidang ilmu hukum yang diharapkan dapat berguna bagi almamater, mahasiswa Fakultas Hukum, dan masyarakat umum.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan Khusus yang ingin dicapai adalah:

1. Memberikan gambaran kinerja aparatur pemerintah desa dalam memberikan pelayanan masyarakat.
2. Mengetahui upaya yang dilakukan aparatur pemerintah desa dan hambatan yang dihadapi dalam meningkatkan kinerja aparatur pemerintah desa dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian dalam skripsi ini terbagi dua, yaitu manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan konsep kajian Hukum Kepegawaian, khususnya yang terkait dengan Analisis Tentang Sistem Pelayanan Publik di Desa Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publikserta dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Sebagai referensi bagi para penstudi atau peminat kajian ilmu Hukum, Hukum Kepegawaian, mengenai kinerja para aparatur desa dengan mealalui sistem pelayanan publik di desa.
2. Sebagai bahan masukan kepada para aparatur pemerintah daerah mengenai sistem pelayanan publik.

1.5 Metode Penelitian

Dalam melakukan suatu penelitian hukum tidak dapat terlepas dengan penggunaan metode penelitian. Karena setiap penelitian apa saja pastilah menggunakan metode untuk menganalisa permasalahan yang diangkat. Metodologi pada hakekatnya memberikan pedoman tentang tata cara seorang ilmuan mempelajari, menganalisis dan memahami lingkungan-lingkungan yang dihadapinya.³ Metode penelitian adalah cara-cara mengenai bagaimana suatu penelitian itu akan dilakukan dengan cara-cara tertentu yang dibenarkan, baik mengenai tata cara pengumpulan data, pengolahan data maupun analisis data serta penulisan laporan penelitian. Adapun metode yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.5.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang dipergunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah Yuridis Normatif, artinya permasalahan yang diangkat, dibahas dan diuraikan dalam penelitian ini difokuskan dengan menerapkan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif. Tipe penelitian yuridis normatif dilakukan dengan mengkaji berbagai macam aturan hukum yang bersifat formal seperti Undang-Undang, literatur-literatur yang bersifat konsep teoritis yang kemudian dihubungkan dengan permasalahan yang menjadi pokok pembahasan.⁴

³ Soekanto, Soerjono, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 1985), hlm. 6.

⁴ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, (Jakarta, Kencana Prenada Media Group, 2014), hlm.194.

1.5.2 Pendekatan Masalah

Di dalam suatu penelitian hukum terdapat beberapa macam pendekatan yang dengan pendekatan tersebut, penulis mendapat informasi dari berbagai aspek mengenai isu hukum yang diangkat dalam permasalahan untuk kemudian dicari jawabannya. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menggunakan 2 (dua) macam pendekatan, yaitu pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual sebagaimana diuraikan berikut⁵ :

- a. Pendekatan perundang-undangan (*Statute Approach*)
Pendekatan undang-undang dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkut paut dengan isu hukum yang sedang ditangani. Hasil dari telaah tersebut merupakan suatu argumen untuk memecahkan isu yang dihadapi.
- b. Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*)
Pendekatan konseptual beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang di dalam ilmu hukum. Dengan mempelajari pandang-pandangan dan doktrin-doktrin di dalam ilmu hukum, peneliti akan menemukan ide-ide yang melahirkan pengertian-pengertian hukum, konsep-konsep hukum, dan asas-asas hukum relevan dengan isu yang dihadapi. Pemahaman akan pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin tersebut merupakan sandaran bagi peneliti dalam membangun suatu argumentasi hukum dalam memecahkan isu yang dihadapi.

1.5.3 Sumber Bahan Hukum

Bahan Hukum merupakan sarana penunjang untuk memecahkan isu hukum sekaligus persepsi atas permasalahan yang diajukan. Adapun bahan hukum yang penulis gunakan dalam penyelesaian skripsi ini adalah :

1.5.3.1 Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bersifat autoritatif, artinya mempunyai otoritas. Bahan-bahan hukum primer terdiri dari perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan dan putusan-putusan hakim.⁶

⁵*Ibid.* hlm.93-95.

⁶*Ibid.* hlm. 181.

Penulisan skripsi ini menggunakan bahan hukum primer :

- a. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945);
- b. Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa;
- d. Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.
- e. Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.5.3.2 Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder berupa semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi. Publikasi tentang hukum meliputi buku-buku teks, kamus-kamus hukum, jurnal-jurnal hukum, komentar-komentar atas putusan pengadilan.⁷ Adapun yang termasuk dalam bahan-bahan hukum sekunder ini adalah buku-buku teks, laporan penelitian hukum, jurnal hukum yang memuat tulisan-tulisan kritik para ahli dan para akademisi terhadap berbagai produk hukum perundang-undangan dan putusan pengadilan, notulen-notulen seminar hukum, memori-memori yang memuat opini hukum, monograp-monograp, buletin-buletin atau terbitan lain yang memuat debat-debat dan hasil dengar pendapat di parlemen, deklarasi-deklarasi, dan situs-situs internet.

1.5.3.3 Bahan Non Hukum

Sebagai penunjang dari sumber hukum primer dan sekunder, sumber bahan non hukum dapat berupa, internet, ataupun laporan-laporan penelitian non hukum dan jurnal-jurnal non hukum sepanjang mempunyai relevansi dengan topik penulisan skripsi.⁸

⁷*Ibid.* hlm. 174.

⁸*Ibid.* hlm. 164.

1.5.4 Analisis Bahan Hukum

Sebagai cara untuk menarik kesimpulan dari hasil penelitian yang sudah terkumpul dipergunakan metode analisa bahan hukum deduktif, yaitu suatu metode penelitian berdasarkan konsep atau teori yang bersifat umum diaplikasikan untuk menjelaskan tentang seperangkat data, atau menunjukkan komparasi atau hubungan seperangkat data dengan seperangkat data yang lain dengan sistematis berdasarkan kumpulan bahan hukum yang diperoleh, ditambahkan pendapat para sarjana yang mempunyai hubungan dengan bahan kajian sebagai bahan komparatif.

Langkah-langkah selanjutnya yang dipergunakan dalam melakukan suatu penelitian hukum, yaitu⁹ :

- a. Mengidentifikasi fakta hukum dan mengeliminir hal-hal yang tidak relevan untuk menetapkan isu hukum yang hendak dipecahkan;
- b. Pengumpulan bahan-bahan hukum dan sekiranya dipandang mempunyai relevansi juga bahan-bahan non-hukum;
- c. Melakukan telaah atas isu hukum yang diajukan berdasarkan bahan-bahan yang telah dikumpulkan;
- d. Menarik kesimpulan dalam bentuk argumentasi yang menjawab isu hukum;
- e. Memberikan preskripsi berdasarkan argumentasi yang telah dibangun di dalam kesimpulan.

⁹*Ibid.* hlm. 171.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelayanan Publik

2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Taufiq Effendi pengertian 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.¹⁰ Sedangkan menurut 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, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan 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 (*goodgovernance*) dan demokratis. Kegiatan ini dilakukan secara berkesinambungan seiring dengan perkembangan harapan (aspirasi) publik yang menuntut untuk dilakukan peningkatan kualitas pelayanan publik.

2.1.2 Tujuan Pelayanan Publik

Berdasarkan dengan pasal 3 Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, tujuan pelayanan publik adalah:

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

¹⁰ Taufiq Effendi, *Menulis Kembali Republik*, (Jakarta: Pustaka Sinar, 2006), hlm. 33.

- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

2.1.3 Azas Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Azas penyelenggaraan pelayanan publik meliputi¹¹:

- a. Kepastian hukum
- b. Keterbukaan
- c. Partisipatif
- d. Akuntabilitas
- e. Kepentingan umum
- f. Profesionalisme
- g. Kesamaan hak
- h. Keseimbangan hak dan kewajiban

2.1.4 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Ada 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.¹²

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.

¹¹*Ibid.* hlm. 33.

¹²*Ibid.* hlm. 68-70.

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.

2.1.5 Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Sinambela secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari¹³ :

- 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.

¹³ Sinambela Lijan Poltak, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010), hlm. 6.

- d. Partisipatif Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik 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.

2.1.6 Jenis-jenis Pelayanan Publik Menurut UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 5 menyatakan 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. Pengadaan barang dan jasa publik adalah segala bentuk kegiatan atau proses efektif, efisien, dan transparan yang dilakukan dalam penyediaan kebutuhan barang dan jasa dalam jumlah yang besar demi memenuhi kepentingan masyarakat luas yang membutuhkannya.¹⁴ 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-

¹⁴www.pengertianmenurutparaahli.net/pengertian-pengadaan-barang-dan-jasa-publik/.
[26 April 2018]

undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara.

Menurut Agus Priyanto (dalam artikel Embung Magasari Zam yang berjudul “Ujung Harapan Masyarakat”) terdapat 3 jenis pelayanan publik yaitu sebagai berikut¹⁵:

1. Pelayanan administrasi, 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.

2.2 Kinerja Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Kinerja

Menurut Wibowo, kinerja berasal dari pengertian *performance*, yaitu sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Selain itu, menurut Armstrong dan Baron dalam Wibowo, kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi.¹⁶

Sedangkan menurut Mahsun, kinerja (*performance*) adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi. Istilah kinerja sering digunakan untuk menyebut prestasi atau tingkat keberhasilan individu maupun kelompok individu. Kinerja bisa diketahui hanya jika individu atau kelompok individu mempunyai

¹⁵ Priyanto Agus dalam Embung MZ, 2015, *Ujung Harapan Masyarakat*, <http://bkd.riau.go.id/2015/01/16/ujung-harapan-masyarakat/>. [22 Maret 2018]

¹⁶ Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), hlm. 7.

kriteria keberhasilan yang telah ditetapkan. Kriteria keberhasilan ini berupa tujuan-tujuan atau target-target tertentu yang hendak dicapai.¹⁷

Dari berbagai pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja/tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dalam rangka mencapai tujuan tertentu dan dalam periode tertentu.

2.2.2 Pengukuran Kinerja dalam Pelayanan Publik

Pengukuran kinerja merupakan suatu langkah yang harus dilakukan dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi. Melalui pengukuran ini, tingkat capaian kinerja dapat diketahui. Pengukuran merupakan upaya membandingkan kondisi riil suatu objek dan alat ukur. Pengukuran kinerja merupakan suatu yang telah dicapai oleh organisasi dalam kurun waktu tertentu, baik yang terkait dengan *input*, *proses*, *output*, *outcome*, *benefit* maupun *impact*.

Young mendefinisikan pengukuran kinerja sebagai berikut¹⁸:

“Pengukuran kinerja adalah tindakan pengukuran yang dilakukan terhadap berbagai aktivitas dalam rantai nilai yang ada pada perusahaan. Hasil pengukuran tersebut digunakan sebagai umpan balik yang memberikan informasi tentang prestasi, pelaksanaan suatu rencana dan apa yang diperlukan perusahaan dalam penyesuaian-penyesuaian dan pengendalian”.

Pengukuran kinerja digunakan untuk menilai keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan guna mewujudkan visi dan misi perusahaan. Pengukuran kinerja merupakan hasil dari penelitian yang sistematis. Sesuai dengan suatu rencana yang telah ditetapkan dalam penyesuaian-penyesuaian dan pengendalian.

¹⁷ M. Mahsun, *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. (Yogyakarta: BPFE, 2006), hlm. 25.

¹⁸ Young dalam A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2009), hlm. 42.

Arkinson mengemukakan ciri-ciri pengukuran kinerja sebagai berikut¹⁹:

1. Merupakan suatu aspek dari strategi perusahaan.
2. Menetapkan ukuran kinerja melalui ukuran mekanisme komunikasi antar tingkatan manajemen.
3. Mengevaluasi hasil kinerja secara terus menerus guna perbaikan pengukuran kinerja pada kesempatan selanjutnya.

Sebuah hasil kerja (kinerja) yang dicapai oleh seorang aparatur, yang menjalankan tugasnya dengan penuh rasa tanggung jawab, dapat mempermudah arah penataan lembaga organisasi pemerintahan. Akibatnya akan tercapai peningkatan kinerja yang efektif dan efisien. Organisasi pemerintahan menggunakan alat untuk mengukur kinerja birokrasi publik, indikator yang digunakan menurut Agus Dwiyanto dalam bukunya Supriatna yang berjudul *Manajemen Pemerintahan* adalah sebagai berikut²⁰:

1. Produktivitas
Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga tingkat efektifitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dan output.
2. Kualitas layanan
Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik, muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian kepuasan dari masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik.
3. Responsivitas
Responsivitas adalah kemampuan organisasi mengenali masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
4. Responsibilitas
Responsibilitas menjelaskan apakah kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi.
5. Akuntabilitas

¹⁹ Arkinson dalam A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2009), hlm. 42.

²⁰ Agus Dwiyanto, *et al*, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, (Yogyakarta: Kependudukan Pusat Studi dan Kebijakan UGM, 2002), hlm.48-49.

Akuntabilitas publik menunjukkan pada berapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat berapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak.

Dapat disimpulkan bahwa jika organisasi pemerintahan, ditata dengan benar dan disesuaikan dengan kebutuhan organisasi dengan memperhatikan prinsip-prinsip organisasi yaitu mempunyai visi, misi, tujuan dan sasaran dengan jelas, maka akan dapat mempermudah kinerja aparatur pemerintahan. Keadaan seperti ini tentunya akan menciptakan pemerintahan yang responsibilitas, responsivitas, dan akuntabilitas.

2.3 Kewenangan

2.3.1 Pengertian Kewenangan

Kata kewenangan berasal dari kata dasar wenang yang diartikan sebagai hal berwenang, hak dan kekuasaan yang dipunyai untuk melakukan sesuatu.²¹ Kewenangan adalah apa yang disebut kekuasaan formal, kekuasaan yang berasal dari kekuasaan legislatif (diberi oleh undang-undang) atau dari kekuasaan eksekutif administratif. Kewenangan yang biasanya terdiri dari beberapa wewenang adalah kekuasaan terhadap segolongan orang tertentu atau kekuasaan terhadap suatu bidang pemerintahan.²²

Ateng Syafrudin berpendapat ada perbedaan antara pengertian kewenangan dan wewenang.²³ Kita harus membedakan antara kewenangan (*authority, gezag*) dengan wewenang (*competence, bevoegheid*). Kewenangan adalah apa yang disebut kekuasaan formal, kekuasaan yang berasal dari kekuasaan yang diberikan oleh undang-undang, sedangkan wewenang hanya mengenai suatu "onderdeel" (bagian) tertentu saja dari kewenangan. Di dalam kewenangan

²¹ Tim Bahasa Pustaka, 1996, hlm 1128.

²² Prajudi Atmosudirdjo, *Hukum Administrasi Negara*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1994), hlm 78.

²³ Ateng Syafrudin, *Menuju Penyelenggaraan Pemerintahan Negara yang Bersih dan Bertanggung Jawab*, Jurnal Pro Justisia Edisi IV, (Bandung: Universitas Parahyangan, 2000), hlm. 22.

terdapat wewenang-wewenang (*rechtsbevoegdheden*). Wewenang merupakan lingkup tindakan hukum publik, lingkup wewenang pemerintahan, tidak hanya meliputi wewenang membuat keputusan pemerintah (*bestuur*), tetapi meliputi wewenang dalam rangka pelaksanaan tugas, dan memberikan wewenang serta distribusi wewenang utamanya ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Pengertian wewenang menurut H.D. Stout adalah²⁴:

“Bevoegheid wet kan worden omscreven als het geheel van bestuurechtelijke bevoegdheden door publiekrechtelijke rechtssubjecten in het bestuurechtelijke rechtsverkeer”. (Wewenang dapat dijelaskan sebagai keseluruhan aturan-aturan yang berkenaan dengan perolehan dan penggunaan wewenang pemerintah oleh subjek hukum publik dalam hukum publik).

Dari berbagai pengertian kewenangan sebagaimana tersebut di atas, maka kesimpulan bahwa kewenangan (*authority*) memiliki pengertian yang berbeda dengan wewenang (*competence*). Kewenangan merupakan kekuasaan formal yang berasal dari undang-undang, sedangkan wewenang adalah suatu spesifikasi dari kewenangan, artinya barang siapa (subyek hukum) yang diberikan kewenangan oleh undang-undang, maka ia berwenang untuk melakukan sesuatu yang tersebut dalam kewenangan itu.

2.3.2 Sumber Kewenangan

Sesuai dengan prinsip demokrasi yaitu kedaulatan rakyat, maka rakyat dianggap sebagai pemegang kekuasaan tertinggi dalam sistem pemerintahan Negara. Perspektif kedaulatan rakyat (*the sovereignty of the people*), semua kekuasaan dalam konteks kenegaraan berasal dan narasumber dari rakyat, fungsi-fungsi kekuasaan negara dibedakan dalam 3 cabang yaitu eksekutif, legislatif, dan yudikatif. Mengatur atau menentukan aturan dan menetapkan hukum negara yang akan mengikat dan membebani rakyat, haruslah didasarkan atas persetujuan rakyat itu sendiri. Negara atau pemerintah tidak berhak mengatur warga negaranya kecuali atas dasar kewenangan yang secara eksplisit diberikan oleh

²⁴ Stout HD, de Betekenissen van de wet dalam Irfan Fachruddin, *Pengawasan Peradilan Administrasi terhadap Tindakan Pemerintah*, (Bandung: Alumni, 2004), hlm.4.

rakyat sendiri melalui perantara wakil-wakil mereka yang duduk di lembaga perlemen.²⁵

Kewenangan pembentukan undang-undang merupakan fungsi yang sangat strategis dalam penyelenggaraan suatu bangsa, oleh karena secara nyata kedaulatan yang diakui dalam Negara tersebut dapat dilaksanakan. Menurut Philipus M. Hadjon jabatan memperoleh wewenang melalui 3 sumber yakni atribusi, delegasi, dan mandat.²⁶

Atribusi merupakan wewenang yang melekat pada suatu jabatan. Dalam tinjauan Hukum Tata Negara, atribusi ditunjukkan dalam wewenang yang dimiliki oleh organ pemerintah dalam menjalankan pemerintahannya berdasarkan kewenangan yang ditunjuk oleh pembuat undang-undang. Kewenangan atribusi tersebut menunjukkan pada kewenangan asli atas dasar konstitusi. Kewenangan atribusi hanya dimiliki oleh DPR, Presiden, dan DPD dalam hal pembentukan undang-undang.

Hasil produk dari ketiga lembaga Negara tersebut adalah undang-undang, oleh karena materi yang diatur dalam undang-undang hanya terbatas pada hal-hal yang bersifat umum saja, maka diperlukan bentuk-bentuk peraturan perundang-undangan yang lebih rendah (*subordinate legislation*) sebagai peraturan pelaksana undang-undang yang bersangkutan. Pemberian kewenangan untuk mengatur lebih lanjut mengenai teknis atau pelaksana dari undang-undang disebut dengan pemberian kewenangan delegasi. Proses pendelegasian kewenangan regulasi atau legislasi inilah yang disebut sebagai pendelegasian kewenangan *legislative* atau “*legislative delegation of rule making power*”.²⁷

²⁵ Jimly Asshiddiqie, *Perihal Undang-Undang*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2006), Cetakan pertama, hlm. 261.

²⁶ Philipus M. Hadjon, dkk, *Hukum Administrasi Negara*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2005), hlm.140.

²⁷ *Ibid.* hlm. 148.

Pengaturan pendelegasian kewenangan dapat dilakukan dengan 3 alternatif syarat, yaitu²⁸:

- a. Adanya perintah yang tegas mengenai subjek lembaga pelaksana yang diberi delegasi kewenangan dan bentuk peraturan pelaksana untuk menuangkan materi pengaturan yang didelegasikan;
- b. Adanya perintah yang tegas mengenai bentuk peraturan pelaksana untuk menuangkan materi pengaturan yang didelegasikan; atau
- c. Adanya perintah yang tegas mengenai pendelegasian kewenangan dari undang-undang atau lembaga pembentuk undang-undang kepada lembaga penerima delegasi kewenangan, tanpa penyebutan bentuk peraturan yang mendapat delegasi.

Ketiga syarat tersebut bersifat pilihan dan salah satunya harus ada dalam pemberian delegasi kewenangan pengaturan (*rule-makingpower*).

Berbeda halnya dengan kewenangan delegasi maupun atribusi. Kewenangan mandat merupakan pemberian, pelimpahan, atau pengalihan kewenangan oleh suatu organ pemerintahan kepada pihak lain untuk mengambil keputusan atas tanggungjawab sendiri.²⁹ Apabila kewenangan yang dilimpahkan atau didelegasikan tersebut merupakan kewenangan untuk membentuk suatu peraturan perundang-undangan (*the power of rule-making* atau *law-making*), maka dengan terjadinya pendelegasian kewenangan tersebut akan mengakibatkan terjadi pula peralihan kewenangan untuk membentuk undang-undang sebagaimana mestinya. Selain atribusi dan delegasi, mandat merupakan salah satu sumber kewenangan. Mandat merupakan kewenangan yang diberikan oleh suatu organ pemerintahan kepada orang lain untuk atas nama atau tanggungjawabnya sendiri mengambil keputusan.³⁰

²⁸*Ibid.* hlm. 266.

²⁹*Ibid.* hlm. 264.

³⁰*Ibid.* hlm. 264.

2.4 Desa

2.4.1 Pengertian Desa

Secara etimologi kata desa berasal dari bahasa sansekerta, “*deca*” yang berarti tanah air, tanah asal, atau tanah kelahiran. Dari perspektif geografis, desa atau *village* yang diartikan sebagai “*a groups of houses or shops in a country area, smaller than and town*“. Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki kewenangan untuk mengurus rumah tangganya berdasarkan hak asal-usul dan adat istiadat yang diakui dalam Pemerintahan Nasional dan berada di Daerah Kabupaten.

Desa menurut H.A.W. Widjaja (dalam bukunya yang berjudul “Otonomi Desa”) menyatakan bahwa “Desa adalah sebagai kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai susunan asli berdasarkan hak asal-usul yang bersifat istimewa. Landasan pemikiran dalam mengenai Pemerintahan Desa adalah keanekaragaman, partisipasi, otonomi asli, demokratisasi dan pemberdayaan masyarakat”.³¹

Menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014, Desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut Desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Hak asal usul sering disebut juga sebagai “hak purba”, “hak tradisional”, “hak bawaan” atau “hak asli”. Semua itu memiliki kesamaan, yang pada dasarnya mencakup dua pengertian sekaligus. Pertama, hak-hak asli masa lalu yang telah ada sebelum lahir NKRI pada tahun 1945 dan tetap dibawa dan dijalankan oleh desa setelah lahir NKRI sampai sekarang. Kedua, hak-hak asli yang muncul dari prakarsa desa yang bersangkutan maupun prakarsa masyarakat

³¹ H.A.W. Widjaja, Otonomi Desa, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003) , hlm. 3.

setempat, sepanjang tidak bertentangan dengan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku.³²

2.4.2 Kewenangan Desa

Jika mengacu pada pandangan SF. Marbun, (Perihal kewenangan dapat dilihat dari Konstitusi Negara yang memberikan legitimasi kepada Badan Publik dan Lembaga Negara, seperti halnya desa dalam menjalankan fungsinya. Dengan kata lain, wewenang desa adalah kemampuan bertindak yang diberikan oleh undang-undang yang berlaku untuk melakukan hubungan dan perbuatan hukum.³³

Sesuai yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, Desa memiliki wewenang yakni :

1. Menyelenggarakan urusan pemerintahan yang sudah ada berdasarkan hak asal-usul desa.
2. Menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan kabupaten/kota yang diserahkan pengaturannya kepada desa, yakni urusan pemerintahan urusan pemerintahan yang secara langsung dapat meningkatkan pelayanan masyarakat.
3. Tugas pembantuan dari pemerintah, Pemerintah Provinsi, dan Pemerintah Kabupaten/Kota.
4. Urusan pemerintahan lainnya yang oleh peraturan perundang-undangan diserahkan kepada desa.

2.4.3 Standar Pelayanan Minimal di Desa

Secara umum standar pelayanan yang baru diatur oleh pemerintah sebagian besar sudah terlaksana di desa-desa. Dan juga sebagian data dan informasinya sudah tersedia walaupun belum maksimal. Karena maksud dan tujuan dari pelayanan minimal di pemerintah desa ini adalah untuk mempermudah

³² Blogger Desa, *Memahami Jenis-Jenis Kewenangan Desa UU Desa Nomor 6 tahun 2014*, <https://risehtunong.blogspot.co.id/2015/12/jenis-jenis-kewenangan-desa-dalam-uu.html?m=1>. [30 April 2018]

³³ SF. Marbun, *Peradilan Administrasi Negara dan Upaya Administrasi di Indonesia*, (Yogyakarta: Liberty, 1977), hlm. 154.

pelayanan kepada masyarakat, mempercepat proses pelayanan, dan juga sebagai kontrol dari kinerja pemerintah desa itu sendiri sehingga lebih efektifitas pelayanan bisa terwujud. Hal ini sebagaimana terlampir dalam pasal 2 dan pasal 3 Permendagri No. 2 Tahun 2017 sebagai berikut³⁴:

Pasal 2

- a. Mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.
- b. Mempermudah pelayanan kepada masyarakat.
- c. Keterbukaan pelayanan kepada masyarakat.
- d. Efektifitas pelayanan kepada masyarakat.

Pasal 3

- a. Mendorong percepatan pelayanan kepada masyarakat.
- b. Memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai kewenangannya.
- c. Sebagai alat kontrol masyarakat terhadap kinerja Pemerintah Desa.

2.5 Aparatur Desa

2.5.1 Pengertian Aparatur Desa

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia aparat adalah alat, perkakas, badan/intansi pemerintah, pegawai negeri, atau alat negara. Sedangkan aparatur adalah:

1. Perangkat, alat (negara, pemerintah).
2. Alat kelengkapan negara yang utama meliputi bidang kelembagaan, ketatalaksanaan, dan kepegawaian, yang mempunyai tanggungjawab melaksanakan roda pemerintahan sehari-hari.

Pengertian Aparatur Desa adalah semua unsur yang mempunyai peran penting dan terlibat di dalam lingkungan desa. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa aparatur desa meliputi semua orang yang terlibat dalam urusan pemerintahan desa. Pemerintahan desa terdiri dari Pemerintah Desa dan Badan Permusyawaratan Desa (BPD). Pada Pasal 25 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa dinyatakan bahwa Pemerintah Desa adalah Kepala Desa dan

³⁴ Permendagri Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Minimal Desa.

yang dibantu oleh perangkat desa. Perangkat Desa adalah unsur staf yang membantu Kepala Desa dalam penyusunan kebijakan dan koordinasi yang diwadahi dalam Sekretariat Desa, dan unsur pendukung tugas Kepala Desa dalam pelaksanaan kebijakan yang diwadahi dalam bentuk pelaksana teknis dan unsur kewilayahan.³⁵

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 72 tentang Desa, dalam struktur organisasi pemerintah desa, Kepala Desa adalah pemimpin Pemerintah Desa tertinggi yang dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh perangkat desa. Perangkat Desa terdiri dari sekretariat desa, pelaksana kewilayahan, pelaksana teknis. Perangkat desa bertugas membantu kepala desa dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya. Dengan demikian, perangkat desa bertanggungjawab kepada Kepala Desa. Perangkat Desa diangkat oleh Kepala Desa setelah dikonsultasikan dengan Camat atas nama Bupati/Walikota. Kehadiran aparatur desa di dalam masyarakat dimaksudkan untuk menumbuhkan gairah, prakarsa serta gagasan baru dalam rangka memperbaiki kehidupan desanya.

2.5.2 Kewenangan dan/ Fungsi Aparatur Desa

Menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, kewenangan dan/fungsi aparatur desa diatur sebagai berikut:

a. Kewenangan dan/atau Fungsi Kepala Desa.

Dalam melaksanakan tugas kepala desa pada Pasal 26 ayat (2), Kepala Desa berwenang:

1. Memimpin penyelenggaraan Pemerintahan Desa.
2. Mengangkat dan memberhentikan perangkat Desa.
3. Memegang kekuasaan pengelolaan Keuangan dan Aset Desa.
4. Menetapkan Peraturan Desa.
5. Menetapkan Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa.
6. Membina kehidupan masyarakat Desa.
7. Membina ketenteraman dan ketertiban masyarakat Desa.

³⁵ Pasal 1 angka 5 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 83 tahun 2015 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Perangkat Desa.

8. Membina dan meningkatkan perekonomian Desa serta mengintegrasikannya agar mencapai perekonomian skala produktif untuk sebesar-besarnya kemakmuran masyarakat Desa.
9. Mengembangkan sumber pendapatan Desa.
10. Mengusulkan dan menerima pelimpahan sebagian kekayaan negara guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat Desa.
11. Mengembangkan kehidupan sosial budaya masyarakat Desa.
12. Memanfaatkan teknologi tepat guna.
13. Mengoordinasikan Pembangunan Desa secara partisipatif.
14. Mewakili Desa di dalam dan di luar pengadilan atau menunjuk kuasa hukum untuk mewakilinya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
15. Melaksanakan wewenang lain yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - b. Kewenangan dan/atau Fungsi Perangkat Desa
Membantu Kepala Desa dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya.
 - c. Kewenangan dan/atau Fungsi Badan Permusyawaratan Desa
 1. Membahas dan menyepakati Rancangan Peraturan Desa bersama Kepala Desa.
 2. Menampung dan menyalurkan aspirasi masyarakat Desa.
 3. Melakukan pengawasan kinerja Kepala Desa.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian dalam kaitannya dengan pokok permasalahan yang ada, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berbicara tentang kinerja berarti menilai hasil kerja yang dicapai oleh orang, kelompok atau unit kerja. Ukuran dari tingkat kinerja suatu organisasi publik terdiri dari, produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Aparat pemerintah desa sangat terkenal dengan kinerjanya yang kurang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat setempat. Hal tersebut tentu sangat miris mengingat pemerintahan desa merupakan organisasi publik yang paling dekat dengan masyarakat. Pemerintah desa selalu identik dengan berbagai keluhan masyarakat akan pelayanan yang buruk, namun tetap saja tidak pernah terdapat suatu perbaikan yang berarti. Seiring dengan kebutuhan masyarakat akan pelayanan administrasi publik yang semakin kompleks serta pelayanan yang baik, cepat, dan tepat maka harus didukung dengan adanya sumber daya manusia yang memadai juga baik, serta didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat aparatur pemerintah harus bekerja secara optimal supaya tercipta suatu keadaan yang menggambarkan *good governance* di desa.
2. Sebenarnya sanksi administratif tidak hanya bermuara pada pemberhentian tetapi juga kemungkinan sanksi lain seperti denda administratif. Jika Kepala Desa melanggar Pasal 26 ayat (4) huruf p Undang-Undang Desa, misalnya, sanksinya bukan mengarah pada pemberhentian tetapi pada kemungkinan membayar denda jika terbukti ia sengaja tidak memberikan informasi publik kepada pemohon (PP No. 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik). Selain

itu, parameter untuk mengukur pelanggaran sejumlah kewajiban tidak jelas. Beberapa larangan bagi Kepala Desa itu bahkan sangat bersifat pidana ketimbang pelanggaran administratif. Melakukan korupsi, misalnya. Argumentasi ini bisa terbantahkan jika ada klausula/norma yang menyebutkan sanksi administratif itu tidak menghapus pertanggungjawaban pidana.

4.2 Saran

Bertitik tolak kepada permasalahan yang ada dan dikaitkan dengan kesimpulan yang telah dikemukakan di atas, maka dapat saya berikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Perlu adanya pembenahan bahwa kepala desa harus membuat suatu aturan tata tertib yang jelas mengenai waktu mulai kerja sampai berakhirnya waktu kerja dan sanksi tegas terhadap pihak yang bersangkutan dimaksudkan agar kepala desa maupun perangkat desa yang lainnya dapat mematuhi peraturan yang ada sehingga para aparatur desa tidak terlambat datang lagi ke kantor.
2. Pemerintah Desa dapat memberikan informasi kepada masyarakat untuk menyampaikan atau memberikan surat apabila ada keluhan-keluhan dari masyarakat yang kurang puas dengan kualitas pelayanan di desa sehingga para aparatur desa dapat mengevaluasi kekurangan-kekurangan dan mengetahui apa saja yang dikeluhkan oleh masyarakat agar pelayanan di desa menjadi semakin lebih baik untuk kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Agus Dwiyanto, et. al. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: PSKK-UGM.
- Ateng Syafrudin. 2000. *Menuju Penyelenggaraan Pemerintahan Negara yang Bersih dan Bertanggung Jawab*. Jurnal Pro Justisia Edisi IV. Bandung: Universitas Parahyangan.
- Bruce McCallum dalam Zauhar, Soesilo. 1996. *Reformasi Administrasi Konsep*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Budiman Rusli. 2013. *Kebijakan Publik Membangun Pelayanan Publik Yang Responsif*. Bandung : Hakim Publishing.
- Agus Dwiyanto, et al. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Yogyakarta: Kependudukan Pusat Studi dan Kebijakan UGM.
- Effendi, Taufiq. 2006. *Menulis Kembali Republik*. Jakarta: Pustaka Sinar.
- Haksever, cengiz, et. al. 2000. *Service Management and Operation*. USA: Prentice Hall International.
- Jimly Asshiddiqie. 2006. *Perihal Undang-Undang*. Jakarta: Rajawali Pers. Cetakan pertama.
- Komoroditomo, Wahyudi. 2001. *Etika Administrasi Negara*. Rajawali Press: Jakarta.
- Mahsun, M. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Marbun, SF. 1977. *Peradilan Administrasi Negara dan Upaya Administrasi di Indonesia*. Yogyakarta: Liberty.
- Nurmandi Achmad. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: PT. Sinergi Visi Utama.
- Peter Mahmud Marzuki. 2014. *Penelitian Hukum*. Jakarta. Kencana Prenada Media Group.
- Philipus M. Hadjon, dkk. 2005. *Hukum Administrasi Negara*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

- Poltak, Sinambela Lijan. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Prajudi Atmosudirdjo. 1994. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sianipar. 1998. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Simorangkir, J.C.T., T. Erwin Rudy dan Prasetyo, J.T. 2000. *Kamus Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Sinambela. 2010. Lija Poltak, dkk, *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soekanto, Soerjono. 1985. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press.
- Stout HD, de Betekenissen van de wet dalam Irfan Fachruddin. 2004. *Pengawasan Peradilan Administrasi terhadap Tindakan Pemerintah*. Bandung: Alumni.
- Tangkilisan, Hesel Nogi. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo.
- Taufiq Effendi, *Menulis Kembali Republik*, (Jakarta: Pustaka Sinar, 2006), hlm. 33.
- Universitas Jember, 2016, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, Jember, UPT Penerbitan Universitas Jember.
- Wibowo. 2010. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Widjaja H. 2003. *Otonomi Desa*. Penerbit PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Zen, Patra, dkk. 2006. *Pelayanan Publik Bukan Untuk Publik*. Jakarta: Malang Corruption Watch (MCW) dan Yapika.

Sumber Undang-Undang

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945)

Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234).

Undang-undang Nomor 20 tahun 2001 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 Tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi

(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150).

Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5495).

Sumber Peraturan

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/2003 tentang *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan*.

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2004 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Minimal Desa.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 83 Tahun 2015 Tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Perangkat Desa.

Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan Dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal.

Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2015 Tentang Desa.

Sumber Internet

Blogger Desa. *Memahami Jenis-Jenis Kewenangan Desa UU Desa Nomor 6 tahun 2014*. <https://risehtunong.blogspot.co.id/2015/12/jenis-jenis-kewenangan-desa-dalam-uu.html?m=1>. [30 April 2018]

<http://cantikef.blogspot.co.id/2015/11/perkembangan-paradigma-pelayanan-publik.html>. [11 Oktober 2018]

<http://cantikef.blogspot.co.id/2015/11/perkembangan-paradigma-pelayanan-publik.html>. [11 Oktober 2018]

http://kedesa.id/id_ID/wiki/penyelenggaraan-pemerintahan-desa-dan-peraturan-desa/kepala-desa/sanksi-kepala-desa/. [11 Oktober 2018]

http://ramadhansyafruddin.blogspot.com/2017/05/makalah-sanksi-hukum-administrasi-negara_47.html?m=1 [28 Oktober 2018]

Priyanto, Agus. 2015. *Ujung Harapan Masyarakat*.
<http://bkd.riau.go.id/2015/01/16/ujung-harapan-masyarakat/>. [22 Maret 2018]

www.pengertianmenurutparaahli.net/pengertian-pengadaan-barang-dan-jasa-publik/. [26 April 2018]

