

**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRATIF DI
DESA TELAGA MURNI KABUPATEN BEKASI**

(Skripsi)

Oleh :

Muhammad Marjori Marshal

1512011285



FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS LAMPUNG

2022

ABSTRAK

PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRATIF DI DESA TELAGA MURNI KABUPATEN BEKASI

Oleh

MUHAMMAD MARJORI MARSHAL

Pelayanan publik adalah perihal kemudahan yang diberikan sehubungan barang dan jasa kepada khalayak umum. Dalam prakteknya di pemerintahan, negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik yang merupakan amanat UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Namun, seiring dengan berjalannya sistem pelayanan publik beserta tujuannya, pelayanan publik juga memiliki permasalahan-permasalahan yang cukup beragam terutama pada aspek administrasi, begitu juga dengan pelayanan publik di tingkat desa. Karena banyaknya permasalahan administrasi tersebut, maka dibuatlah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa yang bertujuan antara lain menjamin terpenuhinya hak masyarakat desa dalam menerima pelayanan publik di desa, mendorong terwujudnya *check and balances*, terciptanya transparansi dan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan layanan Badan Layanan Umum dan juga sebagai tolak ukur baik atau tidaknya suatu pelayanan publik di tingkat desa, yang dilihat dengan berbagai aspek, antara lain Prosedur Layanan, Waktu Penyelesaian Layanan, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana dan Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan. Permasalahan dalam penelitian ini adalah (1)apakah proses pelayanan publik di Kantor Desa Telagamurni sudah terlaksana sesuai dengan Permendagri Nomor 2 tahun 2017 ? (2)faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Desa Telagamurni

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif dan pendekatan empiris. Informan dari penelitian ini adalah kepala desa dan masyarakat Desa Telagamurni. Pengumpulan data dilakukan dengan studi kepustakaan dan studi lapangan, selanjutnya data dianalisis secara deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, (1) Penerapan Standar Pelayanan Minimal Desa di Kantor Desa Telagamurni Kecamatan Cikarang Barat Kabupaten Bekasi sudah berjalan dengan cukup baik namun belum diterapkan secara maksimal berdasarkan dengan Permendagri Nomor 2 Tahun 2017 dikarenakan terdapat beberapa hambatan dalam penerapannya dan masih memerlukan beberapa perbaikan dalam beberapa hal. (2) Hambatan yang ditemui dalam penerapan standar pelayanan minimal desa di kantor desa telagamurni kecamatan cikarang barat kabupaten Bekasi yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan pelayanan yang diterima oleh masyarakat di Desa Telagamurni. Hambatan-hambatan tersebut terdiri dari (1)Petugas yang kurang berkomitmen dalam

menjalankan tugasnya; (2) Masyarakat yang kurang disiplin; (3) Kurangnya anggaran untuk sarana dan prasarana; (4) Tidak strategisnya letak kotak kritik dan saran

Kata kunci: , Pelayanan Publik, Pelayanan publik Desa, Penghambat Pelayanan Publik Desa.

**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRATIF DI
DESA TELAGA MURNI KABUPATEN BEKASI**

Oleh:

MUHAMMAD MARJORI MARSHAL

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA HUKUM**

Pada

**Bagian Hukum Administrasi Negara
Fakultas Hukum Universitas Lampung**



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG**

2022

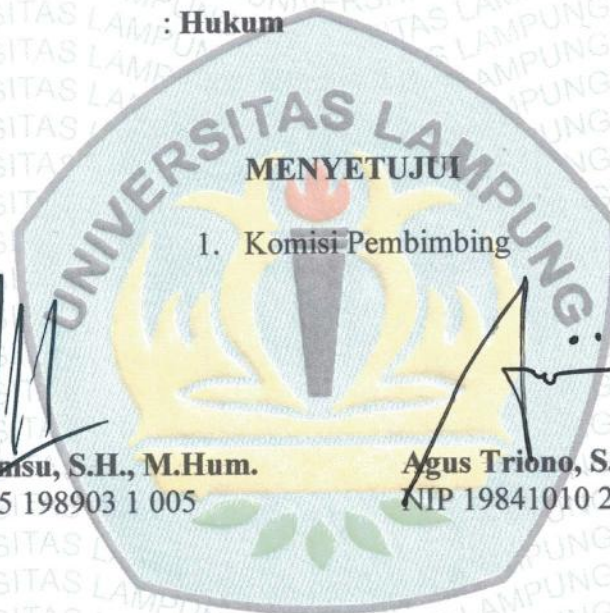
Judul Skripsi : **PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK
BIDANG ADMINISTRATIF DI DESA TELAGA
MURNI KABUPATEN BEKASI**

Nama Mahasiswa : **Muhammad Marjori Marshal**

No. Pokok Mahasiswa : **1512011285**

Bagian : **Hukum Administrasi Negara**

Fakultas : **Hukum**



1. **Komisi Pembimbing**

Syamsir Syamsu, S.H., M.Hum.
NIP 19610805 198903 1 005

Agus Triono, S.H., M.H., Ph. D
NIP 19841010 200812 1 005

2. **Ketua Bagian Hukum Administrasi Negara**

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Eka Deviani".

Eka Deviani, S.H., M.H.
NIP 19731020 200501 2 002

MENGESAHKAN

1. **Tim Penguji**

Ketua

: Syamsir Syamsu, S.H., M.Hum.

Sekretaris/Anggota

: Agus Triono, S.H., M.H., Ph. D

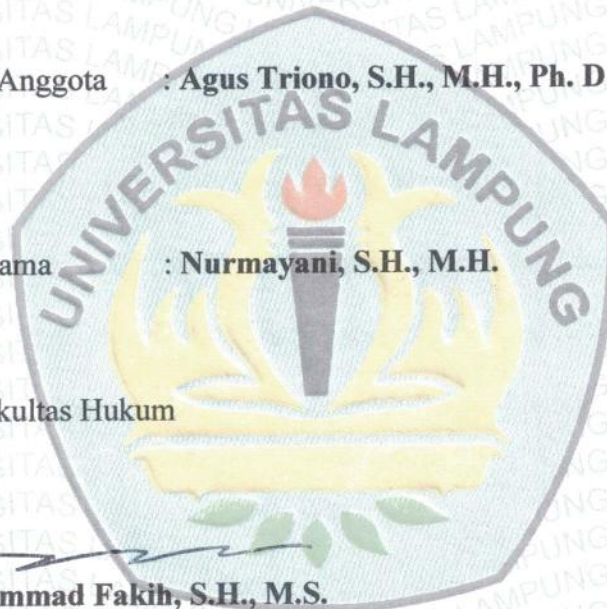
Penguji Utama

: Nurmayani, S.H., M.H.

2. **Dekan Fakultas Hukum**

Dr. Muhammad Fakhri, S.H., M.S.

NIP 19641218 198803 1 002



Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 20 Juni 2022

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Marjori Marshal

NPM : 1512011285

Jurusan : Hukum Administrasi Negara

Fakultas : Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **“PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRATIF DI DESA TELAGA MURNI KABUPATEN BEKASI”** adalah benar-benar hasil karya sendiri dan bukan hasil plagiat sebagaimana telah diatur dalam Pasal 27 Peraturan Akademik Universitas Lampung dengan Surat Keputusan Rektor Nomor 3187/H26/DT/2010.

Bandar Lampung, 2022



Muhammad Marjori Marshal

1512011285

RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Bogor, pada tanggal 12 Oktober 1996, dan merupakan anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan Bapak Marsal dan Ibu Marlinah.

Penulis menyelesaikan pendidikan Taman Kanak-kanak di TKIT AL-IMAROH di Desa Telagamurni Kec. Cikarang Barat Kab. Bekasi pada tahun 2002, Sekolah Dasar di SDIT AL-IMAROH di Desa Telagamurni Kec. Cikarang Barat Kab. Bekasi pada tahun 2008, Sekolah Menengah Pertama di SMP N 1 Cikarang Barat diselesaikan pada tahun 2012, dan Sekolah Menengah Atas di SMAN 1 Cikarang Barat lulus pada tahun 2014.

Penulis terdaftar sebagai Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Lampung melalui jalur SBMPTN Tertulis pada tahun 2015. Selama menjadi mahasiswa, penulis aktif mengikuti organisasi kemahasiswaan Universitas Lampung yaitu dalam BEM-U Universitas Lampung. Penulis melakukan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Sungsang Kecamatan Negeri Agung, Way Kanan pada tahun 2019.

Bandar Lampung, 2022

Penulis,

Muhammad Marjori Marshal

MOTTO

”Janganlah kamu berduka cita, sesungguhnya Allah selalu bersama kita”

(Qs. At-Taubah: 40)

“Kejujuran adalah kebijakan paling baik”

(Benjamin Franklin)

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Atas Ridho Allah SWT dan dengan segala kerendahan hati
kupersembahkan skripsiku ini kepada:

Kedua orang tuaku tercinta Bapak Marsal dan Ibu Marlinah,
Yang selama ini telah memberikan cinta, kasih sayang, kebahagiaan, doa,
motivasi, semangat serta pengorbanannya selama ini untuk keberhasilanku.

Almamater tercinta Universitas Lampung,
Tempatku memperoleh ilmu dan merancang mimpi yang menjadi sebagian jejak
langkahku menuju kesuksesan.

SANWACANA

Alhamdulillah *rabbil'alamin*, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan semesta alam yang maha kuasa atas bumi, langit dan seluruh isinya, dan apa yang ada diantara keduanya, serta hakim yang maha adil di *yaumul akhir* kelak. Sebab, hanya dengan kehendak dan pertolongan-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRATIF DI DESA TELAGA MURNI KABUPATEN BEKASI”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Lampung dibawah bimbingan dari dosen pembimbing serta atas bantuan dari berbagai pihak lain. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada baginda Nabi Besar Muhammad SAW beserta seluruh keluarga dan sahabatnya yang Syafaatnya sangat kita nantikan di hari akhir kelak.

Penyelesaian penelitian ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan saran dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Syamsir Syamsu, S.H., M.Hum., selaku pembimbing 1, terimakasih telah bersedia untuk meluangkan waktunya, mencurahkan segenap pemikirannya, memberikan bimbingan, saran, dan kritik dalam proses penyelesaian skripsi ini;
2. Bapak Agus Triono, S.H., M.H., Ph. D selaku Pembimbing II yang telah bersedia untuk meluangkan waktunya, mencurahkan segenap pemikirannya,

memberikan bimbingan, saran, dan kritik dalam proses penyelesaian skripsi ini;

3. Ibu Nurmayani, S.H., M.H. selaku Pembahas I yang telah memberikan kritik, saran, dan masukan yang sangat membangun terhadap skripsi ini;
4. Ibu Marlia Eka Putri, S.H., M.H., selaku Pembahas II yang telah memberikan kritik, saran, serta masukan yang membangun terhadap skripsi ini;
5. Bapak Dr. Muhammad Fakhri, S.H., M.S., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lampung;
6. Bapak Dr. Yusdiyanto, S.H., M.H., selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan kepada penulis selama menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Lampung;
7. Seluruh dosen dan karyawan/i Fakultas Hukum Universitas Lampung yang penuh dedikasi dalam memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis, serta segala bantuan secara teknis maupun administratif yang diberikan kepada penulis selama menyelesaikan studi;
8. Teristimewa untuk kedua orangtuaku Bapak dan Ibu yang menjadi orangtua terhebat dalam hidupku, yang tiada hentinya memberikan dukungan moril maupun materil juga memberikan kasih sayang, nasihat, semangat, dan doa yang tak pernah putus untuk kebahagiaan dan kesuksesanku. Terimakasih atas segalanya semoga kelak dapat membahagiakan, membanggakan, dan menjadi anak yang berbakti bagi kalian;
9. Untuk adikku satu-satunya Muhammad Ghiffari Marshal terimakasih untuk dukungan moril, materil dan motivasi, yang kalian berikan selama ini, serta selalu mendoakan dan menyemangatiku;

10. Untuk segenap Bapak dan Ibu Perangkat Desa Telagamurni yang telah membantu dalam mendapatkan data dan wawancara sehingga terkumpul data-data yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini, terimakasih untuk semua kebaikan dan bantuannya;
11. Sahabat-sahabat terhebatku Anta, Danu, Hadi, Jeki, Rio dan Kohar. Terimakasih untuk persahabatan selama ini dan terimakasih telah menyemangatiku untuk menyelesaikan studi di Universitas Lampung ini;
12. Teman-teman seperjuangan dalam menyelesaikan skripsi ini Agung, Andri Daniel, Panji, Zaki dan Alpen. Terimakasih telah saling menyemangati dan mengingatkan satu sama lain agar segera menyelesaikan skripsi ini;
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, terimakasih atas semua bantuan dan dukungannya.

Semoga Allah SWT memberikan balasan atas jasa dan budi baik yang telah diberikan kepada penulis. Akhir kata, Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, akan tetapi sedikit harapan semoga skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi yang membacanya, khususnya bagi penulis dalam mengembangkan dan mengamalkan ilmu pengetahuan.

Bandar Lampung, 2020

Penulis,

Muhammad Marjori Marshal

DAFTAR ISI

ABSTRAK

COVER DALAM

MOTTO

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Permasalahan dan Ruang Lingkup Penelitian.....	6
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelayanan Publik	9
2.2 Unsur-unsur pelayanan publik	10
2.3 Hukum Pelayanan Publik	11
2.4 Permasalahan Hukum Pelayanan Publik.....	12
2.5 Faktor yang mempengaruhi Pelayanan Publik.....	15
2.6 Permasalahan Pelayanan Publik pada aspek Administrasi	20
2.7 Standar Pelayanan Minimal	20
2.8 Standar Pelayanan Minimal Desa	26

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Masalah.....	28
3.2 Sumber Data.....	28
3.3 Prosedur Pengumpulan Data	29
3.4 Prosedur Pengolahan Data	30
3.5 Analisis Data	31

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian 32
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian 35

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan 48
5.2 Saran..... 48

DAFTAR PUSTAKA 50

BAB I

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Pengaturan hubungan pemerintah dengan masyarakat diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik adalah perihal kemudahan yang diberikan sehubungan barang dan jasa kepada khalayak umum. Dalam prakteknya di pemerintahan, negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik yang merupakan amanat UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Intinya, penyediaan pelayanan publik adalah bagaimana memudahkan publik dalam menyelesaikan sebuah urusan baik administrasi ataupun pelayanan barang dan jasa¹. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakekatnya adalah memberi pelayanan kepada masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama². Seorang penulis bernama Obsome menyebutkan dengan *Costumer Driven Governemnt*. Artinya, pemerintah dituntut untuk lebih fokus pada fungsi pengaturan dan pemberdayaan masyarakat, juga menerapkan sistem kompetisi

¹ Nur Fatimah, "Pelayanan Publik : Pengertian, Karakteristik Hingga Tujuannya" (<https://www.google.com/amp/s/pelayananpublik.id/2019/07/13/pelayanan-publik-pengertian-karakteristik-hingga-tujuannya/amp/>, Diakses pada 25 November 2020, 20:18 WIB)

² Robi Cahyadi Kurniawan, "*Tantangan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah*". Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan Vol. 7 No. 1, 2016 Hlm. 16

dalam pelayanan publik, mengutamakan desentralisasi pelayanan dan menerapkan sistem pasar dalam memberikan pelayanan³.

Pelayanan publik secara konseptual dapat dijelaskan dengan menelaah kata demi kata. Menurut Kotler, disebutkan bahwa Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Istilah publik dalam pengertian sehari-hari di Indonesia sering dipahami sebagai negara atau umum, hal ini biasa dijumpai dalam pola Bahasa Indonesia yang menerjemahkan publik seperti pada istilah *Public Administration* yang diterjemahkan sebagai Administrasi Negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, atau orang banyak⁴. Berdasarkan uraian di atas, maka berbagai pengertian pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan 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, dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Prinsip Pelayanan Publik diberikan pengertian publik sebagai segala kegiatan pelayanan

³ M.Makhfudz, *Hukum Administrasi Negara (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013)*, hlm 62-63

⁴ Hadi Pranata, "Pengertian Pelayanan Menurut Para Ahli"

(<https://www.seputarpengetahuan.co.id/2016/10/pengertian-pelayanan-menurut-para-ahli-lengkap.html>, Diakses pada 26 November 2020, 03:50 WIB)

yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara

Pelayanan Publik juga dapat diartikan sebagai sesuatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya⁵. Tujuan pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah⁶. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas dan lainnya.

Pelayanan publik yang juga dapat disebut sebagai suatu kegiatan penghubung antara pemerintah dan masyarakat sangat rentan terhadap pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan oleh kedua belah pihak. Oleh karena itu, dibuatlah suatu aturan atau hukum yang bertujuan untuk memayungi kegiatan Pelayanan Publik agar kegiatan tersebut dapat berjalan dengan baik dan benar. Di Indonesia, hukum pelayanan publik

⁵ H.A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta, 2001, hlm. 13

⁶ H.A.S Moenir, *loc.it*

diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sebagai sebuah peraturan berbentuk undang-undang, hukum pelayanan publik mengatur hak dan kewajiban penyelenggara pelayanan publik dan terdapat sanksi bagi pelanggarnya. Karena itu Hukum Pelayanan Publik memiliki sifat memaksa, mengikat dan mengatur hubungan masyarakat sebagai penerima manfaat pelayanan publik dengan pelaksana dan penyelenggara pelayanan publik⁷.

Namun, seiring dengan berjalannya sistem pelayanan publik beserta tujuannya, pelayanan publik juga memiliki permasalahan-permasalahan yang cukup beragam terutama pada aspek administrasi. Permasalahan pada aspek administrasi yang muncul selama ini berkaitan dengan citra dan kinerja administrasi negara yang belum dapat memenuhi keinginan masyarakat banyak. Permasalahan administrasi negara tersebut saling terkait dan mempengaruhi, mulai dari hubungan dan kewenangan antarlembaga negara, sistem pemerintahan, kelembagaan, pengelolaan keuangan negara, kinerja pelayanan publik yang masih buruk, hubungan kelembagaan antarpusat, daerah, dan SDM aparatur yang kurang atau belum profesional.

Permasalahan pelayanan publik juga disebabkan oleh pelayanan administratif yang kurang memadai. Permasalahan pelayanan publik di bidang administratif ini juga terdapat di tingkat desa, antara lain; a. Tidak adanya pelayanan publik yang selesai di desa, sifatnya hanya sebagai pengantar; b. Kurangnya kesadaran masyarakat terhadap persyaratan administratif dalam pengurusan kegiatan tertentu; c. Masih banyaknya administrasi desa yang bersifat manual, belum di *back-up* dengan teknologi informasi;

⁷ <https://ombudsman.go.id/artikel-pelayanan-publik>

d. Sulitnya memenuhi kebutuhan masyarakat yang sifatnya heterogen; e. Keterbatasan sarana dan prasarana; f. Rendahnya kapasitas SDM kepala desa dan perangkat desa⁸.

Karena banyaknya permasalahan administrasi tersebut, maka dibuatlah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa⁹ yang bertujuan antara lain menjamin terpenuhinya hak masyarakat desa dalam menerima pelayanan publik di desa, mendorong terwujudnya *check and balances*, terciptanya transparansi dan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan layanan Badan Layanan Umum dan juga sebagai tolak ukur baik atau tidaknya suatu pelayanan publik di tingkat desa, yang dilihat dengan berbagai aspek, antara lain Prosedur Layanan, Waktu Penyelesaian Layanan, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana dan Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Namun sejak disahkannya peraturan tersebut, pelayanan publik di desa yang berkualitas masih belum terlaksana dengan baik, contohnya yang terjadi di Desa Telagamurni yang jika dilihat dari aspek waktu penyelesaian pelayanan, pelayanan di Desa Telagamurni masih bisa dikatakan kurang baik, hal tersebut dapat dilihat dengan tidak adanya ketepatan waktu penyelesaian pelayanan dikarenakan perangkat desa yang bersangkutan tidak ada ditempat saat masyarakat membutuhkan pelayanan dan dokumen kependudukan yang tidak tersedia. Hal itulah yang membuat waktu penyelesaian pelayanan menjadi lebih lamban. Sedangkan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan jangka waktu dan kecepatan penyelesaian suatu pelayanan publik. Namun pelayanan publik yang diberikan oleh perangkat desa belum sesuai dengan yang seharusnya. Hal inilah yang mempengaruhi tidak tercapainya penerapan standar pelayanan minimal desa¹⁰.

⁸ Widya Kurniati, "Kualitas Pelayanan di Desa Potangan Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo", Jurnal Ilmu Administrasi Vol. 6 No. 2 Tahun 2018, Hlm. 102

⁹ Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa

¹⁰ Berdasarkan hasil observasi di lapangan, berupa wawancara dengan sdr. Danu selaku warga desa Telagamurni sebagai penerima pelayanan yang dilakukan pada senin 19 April 2021 pukul 15.45 WIB

Oleh karena permasalahan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Desa Telaga Murni, Kabupaten Bekasi.”

1.2 Permasalahan dan Ruang Lingkup Penelitian

1.2.1 Permasalahan

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan pada latar belakang, maka pokok bahasan yang diteliti adalah :

1. Apakah proses pelayanan publik di Kantor Desa Telagamurni sudah terlaksana sesuai dengan kaidah hukum yang berlaku ?
2. Apa sajakah yang menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Desa Telagamurni ?

1.2.2 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup ilmu dalam penelitian ini adalah Hukum Administrasi sebagai bagian dari Hukum Administrasi Negara, dengan kajian mengenai Kualitas Pelayanan Publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan faktor-faktor yang mendukung dan menghambat berjalannya Pelayanan Publik yang baik berdasarkan pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa. Ruang lingkup lokasi penelitian adalah Kantor Desa Telaga Murni Kecamatan Cikarang Barat, Kabupaten Bekasi dan waktu penelitian dilakukan pada tahun 2021

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang diajukan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui proses pelayanan publik di Kantor Desa Telaga Murni Kecamatan Cikarang Barat, Kabupaten Bekasi.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Desa Telaga Murni Kecamatan Cikarang Barat, Kabupaten Bekasi.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Kegunaan Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan berguna sebagai sumbangan pemikiran dalam pengembangan teori Hukum Administrasi Negara yang berkaitan dengan Pelayanan Publik di Desa berdasarkan Permendagri No. 2 Tahun 2017.

b. Kegunaan Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pihak-pihak sebagai berikut :

1. Pemerintah Daerah melalui Kantor Desa Telaga Murni diharapkan dapat bermanfaat dalam pelaksanaan Pelayanan Publik Desa yang baik yang berdasarkan pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa.
2. Aparatur Desa sebagai ujung tombak pelayanan publik
3. Masyarakat Desa sebagai pengguna pelayanan publik.

BAB II

Tinjauan Pustaka

2.1 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 publik¹¹. Menurut Roth, pelayanan publik adalah pelayanan publik didefinisikan sebagai layanan yang tersedia untuk masyarakat, baik secara umum (seperti di museum) atau secara khusus (seperti di restoran makanan)¹². Desa adalah tempat dimana bermukim penduduk dengan peradaban yang terbelakang dari pada kota. Biasanya dicirikan dengan Bahasa ibu yang kental, tingkat Pendidikan yang relatif rendah, mata pencaharian yang umumnya sektor pertanian¹³, Pelayanan publik desa adalah pelayanan publik yang dilaksanakan di desa.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat

¹¹ Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

¹² Muchlisin Riadi "Pelayanan Publik" (<https://www.kajianpustaka.com/2013/01/pelayanan-publik.html>, Diakses pada 9 Desember 2020, 02:00 WIB)

¹³ Nurmayani, *Hukum Administrasi Daerah*, Bandar Lampung: Universitas Lampung, 2015, hlm. 106

serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998). Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional. Pelayanan publik (public services) oleh birokrasi publik tadi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (public services) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk menyejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (welfare state). Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan¹⁴.

2.2 Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Dalam pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut: (1) Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak; (2) Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk

¹⁴ Harius Eko Saputro, , "Kualitas Pelayanan Publik", Jurnal Professional FIS UNIVED Vol. 2 No.1 Tahun 2015, Hlm 19

membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas; (3) Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan; (4) Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya¹⁵.

2.3 Hukum Pelayanan Publik

Sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas. Kemudian untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya, sehingga dibentuk Undang-Undang tentang Pelayanan Publik, yaitu Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik¹⁶.

Sebagai sebuah peraturan berbentuk undang-undang, hukum pelayanan publik mengatur hak dan kewajiban penyelenggara pelayanan publik dan terdapat sanksi bagi pelanggarnya. Karena itu Hukum Pelayanan Publik memiliki sifat memaksa, mengikat

¹⁵ *Op. cit*, Hlm 25

¹⁶ Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009

dan mengatur hubungan masyarakat sebagai penerima manfaat pelayanan publik dengan pelaksana dan penyelenggara pelayanan publik. Tujuan dibentuknya Hukum Pelayanan Publik sama dengan pembentukan hukum pada umumnya yaitu untuk menciptakan kebaikan, menjamin keadilan dan ketertiban dalam kehidupan bermasyarakat. Kebaikan yang diinginkan dalam hukum pelayanan publik adalah *Good Governance* dan *Clean Government*. *Good governance* mengandung dua pemahaman yakni : Pertama, nilai yang menjunjung tinggi kehendak (keinginan) rakyat dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam pencapaian tujuan nasional, kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial. Kedua, aspek fungsional dari penyelenggaraan pemerintahan mencapai tujuan nasional untuk menciptakan masyarakat yang sejahtera dan adil. Sedangkan *Clean Government* diartikan sebagai pemerintahan yang bersih, baik bersih dari anasir korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) maupun permasalahan-permasalahan lain terkait penyelenggaraan negara dan pemerintahan¹⁷.

2.4 Permasalahan Hukum Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan dasar hak konstitusi warga, yang telah dipertegas oleh UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Namun hingga kini persoalan pelayanan publik di Indonesia tetap bagaikan gunung es yang tidak bisa mencair. Mulai dari masalah pendidikan dan kesehatan yang makin mahal tapi buruk yang menutup akses bagi kelompok rentan hingga masalah pengurusan dokumen yang berbelit-belit walaupun hal tersebut merupakan bagian dari hak warga untuk mendapatkan pengakuan

¹⁷ <https://ombudsman.go.id/artikel/r>

identitas sebagai warga negara. Setidaknya terdapat empat permasalahan mendasar dalam pelayanan publik di Indonesia yaitu:

a. Buruknya kualitas pelayanan publik di Indonesia

Robohnya atap Sekolah Dasar Negeri 02 Kwitang, Jakarta Pusat yang menimpa tiga siswa dan satu penjaga kantin pada Selasa 24 Mei 2011 lalu¹⁸, hanyalah permukaan gunung es yang tampak dalam persoalan buruknya kualitas produk layanan pendidikan di Indonesia. Bagi warga DKI Jakarta, hampir sepekan sulit mendapatkan pasokan air bersih untuk kebutuhan sehari-hari merupakan hal lumrah¹⁹. Sementara ketika air mati, tagihan tetap jalan. Waktu sepekan tersebut masih lumrah karena di Gresik, hampir satu bulan mengalami air PDAM mati total²⁰. Bahkan sebagai ibukota Indonesia, Jakarta sedikitnya memiliki 1.001 ruas jalan yang rusak. Kerusakan jalan di sejumlah titik telah menyebabkan sedikitnya 27 kasus kecelakaan, menurut Ditlantas Polda Metro Jaya²¹.

b. Rendahnya/ketiadaan akses layanan publik bagi kelompok rentan (miskin, perempuan), penyandang cacat, dll.

Puncak gunung es persoalan akses ini bisa dilihat dari tiga kasus berikut. Di September 2017, RSUD Kayen, Kabupaten Pati, Jawa Tengah sempat menjadi sorotan publik karena menolak Siti (46) warga Dukuh Pelang, Desa Trimulyo, Ketika berobat sakit gula dan kolesterol dengan dalih tidak mempunyai rujukan dari Puskesmas²².

¹⁸ <https://www.liputan6.com/news/read/48833/murid-sdn-kwitang-mengungsi-ke-sdn-kenari>

¹⁹ <https://megapolitan.kompas.com/read/2019/10/25>

²⁰ <https://suaraindonesia.co.id/news/pemerintahan>

²¹ <https://news.detik.com/berita/d-1584432/27-kasus-kecelakaan-akibat-jalan-rusak-di-jakarta-selama-2011>

²² <https://www.krjogja.com/berita-lokal/jateng/pantura>

Kasus lain adalah penggusuran warga Petukangan karena proyek Jakarta Outer Ring Road W2 (JORR W2). Dalam kasus ini Foke mengabaikan aspirasi warga yang mayoritas menolak penggusuran tersebut, dan akibat proyek tersebut sebanyak 5.000 warga di kampung tersebut terancam kehidupannya²³. Pengelola sebuah panti asuhan di Bandung kesulitan mengurus akta kelahiran sejumlah anak di panti itu. Hal ini disebabkan tidak dapat dipenuhinya beberapa persyaratan seperti fotokopi KTP orang tua dan Kartu keluarga, karena orang tua mereka sudah meninggal ataupun keberadaannya tidak diketahui. Sementara pihak sekolah tetap meminta akta kelahiran anak-anak tersebut sebagai persyaratan administrasi²⁴.

c. Buruknya kualitas penyelenggaraan pelayanan publik

Hasil sebuah survey tentang transportasi umum di Indonesia tahun ini menunjukkan Kota Jakarta dan Surabaya tercatat sebagai kota yang memiliki layanan angkutan umum terburuk. Di Jakarta tak terhitung kecelakaan yang terjadi akibat perilaku supir angkutan umum yang ugal-ugalan dan menyebabkan penumpang kehilangan nyawanya secara tragis. Sementara Kereta Rel Listrik sebagai alat transportasi umum alternatif dengan ongkos cukup terjangkau di Jakarta, merupakan sumber cerita-cerita miris. Seperti terjadinya pelecehan seksual, kecopetan, kecelakaan seperti kesetrum dan terjatuh dari KRL²⁵.

d. Ketidakjelasan mekanisme komplain dan penyelesaian sengketa

²³<https://properti.kompas.com/read/2013/08/29/1114365/Warga.yang.Tergusur.JORR.W2.Bingung.Cari.Rumah>

²⁴ <https://news.detik.com/berita-jawa-barat/d-1582183>

²⁵ <https://tirto.id/kota-dengan-transportasi-publik-terbaik-jakarta-di-peringkat-bawah>

Bagi masyarakat, kondisi pelayanan publik ini diperburuk pula dengan ketidakjelasan mekanisme pengaduan yang dapat mereka tempuh ketika mendapatkan layanan yang mengecewakan atau di luar standar. Padahal, layanan publik merupakan hak warga yang pemenuhannya menjadi kewajiban negara. Sebagai contoh dalam kasus tanah melawan Perum PPD, warga Kebun Sayur Ciracas telah mengadukan persoalan tersebut kepada DPRD DKI, Meneg BUMN, BPN Jakarta Timur, Komnas HAM, dan Kopolnas. Namun hingga kini sengketa tanah tersebut belum dapat terselesaikan²⁶.

2.5 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

a. Struktur Organisasi

Menurut Prof. Benny H. Hoed bahwa pengertian struktur adalah bangun (teoretis) yang terdiri dari unsur-unsur yang berhubungan satu sama lain dalam satu kesatuan dan membentuk suatu wujud, dengan demikian akan terlihat prosedur kerjanya²⁷. Dalam organisasi pemerintahan, prosedur merupakan sesuatu rangkaian tindakan yang ditetapkan lebih dulu, yang harus dilalui untuk mengerjakan sesuatu tugas. Sementara itu dalam konsep lain dikatakan bahwa struktur organisasi juga dapat diartikan sebagai suatu hubungan karakteristik-karakteristik, norma-norma dan pola-pola hubungan yang terjadi di dalam badan-badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial atau nyata dengan apa yang mereka miliki dalam menjalankan kebijaksanaan (Van Meter dan Van Horn). Pengertian ini sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Robbins bahwa struktur organisasi menetapkan bagaimana tugas akan dibagi, siapa melapor

²⁶ <https://metro.tempo.co/read/1126915/sengketa-lahan-dengan-ppd-warga-ciracas-mengaku-diintimidasi>

²⁷ Zaenuddin "Pengertian Struktur Menurut para Ahli" (<https://artikelsiana.com/struktur-pengertian-struktur-maksud-para-ahli/>, Diakses pada 09 Desember 2020 09:15 WIB)

kepada siapa, mekanisme koordinasi yang formal serta pola interaksi yang akan diikuti. Lebih jauh Robbins mengatakan bahwa struktur organisasi mempunyai tiga komponen, yaitu: kompleksitas, formalisasi dan sentralisasi. Kompleksitas berarti dalam struktur organisasi mempertimbangkan tingkat differensiasi yang ada dalam organisasi termasuk di dalamnya tingkat spesialisasi atau pembagian kerja, jumlah tingkatan dalam organisasi serta tingkat sejauh mana unit-unit organisasi tersebar secara geografis. Formalisasi berarti dalam struktur organisasi memuat tentang tata cara atau prosedur bagaimana suatu kegiatan itu dilaksanakan (Standard Operating Procedures), apa yang boleh dan tidak dapat dilakukan. Sentralisasi berarti dalam struktur organisasi memuat tentang kewenangan pengambilan keputusan, apakah disentralisasi atau didesentralisasi.

Dalam artian umum, Struktur Organisasi adalah suatu diagram yang menggambarkan rantai perintah, hubungan pekerjaan, tanggung jawab, rentang kendali dan pimpinan organisasi berfungsi sebagai kerangka kerja dan tugas pekerjaan yang dibagi, dikelompokkan dan dikoordinasi secara formal. Struktur organisasi menunjukkan alur perintah yang mengindikasikan jabatan pekerjaan yang harus dipertanggung jawabkan oleh masing-masing tipe karyawan²⁸. Struktur organisasi menggambarkan kerangka dan susunan hubungan di antara fungsi, bagian atau posisi, juga menunjukkan hierarki organisasi dan struktur sebagai wadah untuk menjalankan wewenang, tanggung jawab dan sistem pelaporan terhadap atasan dan pada akhirnya

²⁸ Muchlisin Riadi, "Struktur Organisasi (Pengertian, Unsur, Jenis, Bentuk dan Faktor yang Mempengaruhi)" (<https://www.kajianpustaka.com/2020/09/struktur-organisasi.html?m=1>, Diakses pada 09 Desember 2020 03:12 WIB)

memberikan stabilitas dan kontinuitas yang memungkinkan organisasi tetap hidup walaupun orang datang dan pergi serta pengkoordinasian hubungan serta lingkungan²⁹.

Berdasarkan pengertian dan fungsi struktur organisasi di atas dapatlah ditunjukkan bahwa struktur organisasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam suatu organisasi, sehingga dengan demikian struktur organisasi juga sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Oleh karena itu berdasarkan uraian di atas, apabila komponen-komponen struktur organisasi yang mendukung disusun dengan baik antara pembagian kerja atau spesialisasi disusun sesuai dengan kebutuhan, dapat saling menunjang, jelas wewenang tugas dan tanggung jawabnya, tidak tumpang tindih, sebaran dan tingkatan dalam organisasi memungkinkan dilakukannya pengawasan yang efektif, struktur organisasi desentralisasi memungkinkan untuk diadakannya penyesuaian atau fleksibel, letak pengambilan keputusan disusun dengan mempertimbangkan untuk rugi dari sistem sentralisasi dan desentralisasi, antara lain sentralisasi yang berlebihan bisa menimbulkan ketidakluwesannya dan mengurangi semangat pelaksana dalam pelaksanaan kegiatan. Sedangkan desentralisasi yang berlebihan bisa menyulitkan dalam kegiatan pengawasan dan koordinasi. Berdasarkan uraian tentang struktur organisasi di atas, dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian tentang kualitas pelayanan publik ini adalah: 1) Tingkat pembagian tugas pokok dan fungsi; 2) Kejelasan pelaksanaan tugas antar instansi; 3) Tingkat hubungan antara atasan dan bawahan³⁰.

²⁹ Muchlisin Riadi, *loc.it*

³⁰ Harius Eko Saputro, "Kualitas Pelayanan Publik", Jurnal Professional FIS UNIVED Vol. 2 No.1 Tahun 2015, Hlm 28

b. Kemampuan Aparat

Aparatur negara dan atau aparatur pemerintah, dituntut untuk memiliki kemampuan baik berupa pengetahuan, keterampilan serta sikap perilaku yang memadai, sesuai dengan tuntutan pelayanan dan pembangunan sekarang ini. Sementara itu, konsep lain mendefinisikan kemampuan (ability) sebagai sifat yang dibawa sejak lahir atau dipelajari yang memungkinkan seseorang melakukan hal yang bersifat mental atau fisik, sedangkan skill atau keterampilan adalah kecakapan yang berhubungan dengan tugas³¹.

Berkaitan dalam hal kualitas pelayanan publik, maka kemampuan aparat sangat berperan penting dalam hal ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Untuk itu indikator-indikator dalam kemampuan aparat adalah sebagai berikut : (1) Tingkat pendidikan aparat; (2) Kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal; (3) Kemampuan melakukan kerja sama; (4) Kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi; (5) Kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan; (6) Kecepatan dalam melaksanakan tugas; (7) Tingkat kreativitas mencari tata kerja yang terbaik; (8) Tingkat kemampuan dalam memberikan pertanggungjawaban kepada atasan; (9) Tingkat keikutsertaan dalam pelatihan/kursus yang berhubungan dengan bidang tugasnya.

³¹ Abdul Masyar, "Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik". Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Vol. 1 No. 2, 2011, Hal. 83

c. Sistem Pelayanan

Secara definisi sistem adalah suatu jaringan yang berhubungan satu sama lain menurut skema atau pola yang bulat untuk menggerakkan suatu fungsi yang utama dalam suatu usaha atau urusan, bisa juga diartikan sebagai suatu kebulatan dari keseluruhan yang kompleks terorganisir, berupa suatu himpunan perpaduan hal-hal atau bagian-bagian yang membentuk suatu kebulatan dari keseluruhan yang utuh³². Untuk sistem pelayanan perlu diperhatikan apakah ada pedoman pelayanan, syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, biaya atau tarif, prosedur, buku panduan, media informasi terpadu saling menghargai dari masing-masing unit terkait atau unit terkait dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan itu sendiri. Dengan demikian sistem pelayanan adalah kesatuan yang utuh dari suatu rangkaian pelayanan yang saling terkait, bagian atau anak cabang dari suatu sistem pelayanan terganggu maka akan mengganggu pula keseluruhan pelayanan itu sendiri. Dalam hal ini apabila salah satu unsur pelayanan seperti mahal biaya, kualitasnya rendah atau lamanya waktu pengurusan maka akan merusak citra pelayanan di suatu tempat. Indikator-indikator sistem pelayanan yang menentukan kualitas pelayanan publik adalah : 1. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi tempat pelayanan; 2. Kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan; 3. Perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan³³.

³² Harius Eko Saputro, "Kualitas Pelayanan Publik", Jurnal Professional FIS UNIVED Vol. 2 No.1 Tahun 2015, Hlm 29

³³ Harius Eko Saputro, , "Kualitas Pelayanan Publik", Jurnal Professional FIS UNIVED Vol. 2 No.1 Tahun 2015, Hlm 29.

2.6 Permasalahan Pelayanan Publik pada Aspek Administrasi

Permasalahan pada aspek administrasi yang muncul selama ini berkaitan dengan citra dan kinerja administrasi negara yang belum dapat memenuhi keinginan masyarakat banyak. Permasalahan administrasi negara tersebut saling terkait dan mempengaruhi mulai dari hubungan dan kewenangan antar lembaga negara, sistem pemerintahan, kelembagaan, pengelolaan keuangan negara, kinerja pelayanan publik yang masih buruk, hubungan kelembagaan antar pusat dan daerah, dan SDM aparatur yang kurang atau belum profesional.

Permasalahan pelayanan publik juga disebabkan oleh pelayanan administratif yang kurang memadai. Permasalahan pelayanan publik di bidang administratif ini juga terdapat di tingkat desa, antara lain; a. Tidak adanya pelayanan publik yang selesai di desa, sifatnya hanya sebagai pengantar; b. Kurangnya kesadaran masyarakat terhadap persyaratan administratif dalam pengurusan kegiatan tertentu; c. Masih banyaknya administrasi desa yang bersifat manual, belum di back-up dengan teknologi informasi; d. Sulitnya memenuhi kebutuhan masyarakat yang sifatnya heterogen; e. Keterbatasan sarana dan prasarana; f. Rendahnya kapasitas SDM kepala desa dan perangkat desa³⁴.

2.7 Standar Pelayanan Minimal

Sebagaimana ketentuan dalam Pasal 18 ayat (3) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah maka pemerintah menerbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal menggantikan

³⁴ Widya Kurniati, "Kualitas Pelayanan di Desa Potangan Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo", Jurnal Ilmu Administrasi Vol. 6 No. 2 Tahun 2018, Hlm. 102

Peraturan Pemerintah sebelumnya Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal. Dalam Peraturan ini disebutkan bahwa Standar Pelayanan Minimal atau disingkat dengan SPM merupakan ketentuan mengenai Jenis dan Mutu Pelayanan Dasar yang merupakan Urusan Pemerintahan Wajib yang berhak diperoleh setiap Warga Negara secara minimal. Pelayanan dasar dimaksud adalah pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara. Pelayanan dasar dalam Standar Pelayanan Minimal merupakan urusan pemerintahan wajib yang diselenggarakan Pemerintah daerah baik Pemerintah Provinsi maupun Pemerintah Daerah. Urusan Pemerintahan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar yang selanjutnya menjadi jenis SPM terdiri atas³⁵ :

1. Pendidikan
2. Kesehatan
3. Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
4. Perumahan Rakyat dan Kawasan permukiman
5. Ketenteraman, ketertiban umum dan perlindungan masyarakat, dan
6. Sosial

Layanan Dasar Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota :

Pendidikan

Pemerintah Provinsi :

³⁵ Peraturan Pemerintah No. 2 Tahun 2017

- a. Pendidikan Menengah
- b. Pendidikan Khusus

Pemerintah Kabupaten/Kota :

- a. Pendidikan anak usia dini
- b. Pendidikan Dasar
- c. Pendidikan Kesetaraan

SPM Kesehatan

Pemerintah Provinsi :

- a. pelayanan kesehatan bagi penduduk terdampak krisis kesehatan akibat bencana dan/atau berpotensi bencana provinsi.
- b. pelayanan Kesehatan bagi penduduk pada kejadian luar biasa Provinsi.

Pemerintah Kabupaten/Kota :

- a. pelayanan kesehatan ibu hamil
- b. pelayanan kesehatan ibu bersalin
- c. pelayanan kesehatan bayi baru lahir
- d. pelayanan kesehatan bayi baru lahir
- e. pelayanan kesehatan pada usia pendidikan dasar

SPM Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang

Pemerintah Provinsi :

- a. pemenuhan kebutuhan air minum curah lintas kabupaten/kota
- b. penyediaan pelayanan pengolahan air limbah domestik regional lintas kabupaten/kota

Pemerintah Kabupaten/Kota :

- a. pemenuhan kebutuhan pokok air minum sehari-hari
- b. penyediaan pelayanan pengolahan air limbah domestik

SPM Perumahan Rakyat dan Kawasan permukiman

Pemerintah Provinsi :

- a. penyediaan dan rehabilitasi rumah yang layak huni bagi korban bencana provinsi
- b. fasilitasi penyediaan rumah yang layak huni bagi masyarakat yang terkena relokasi program Pemerintah Daerah provinsi

Pemerintah Kabupaten/Kota :

- a. penyediaan dan rehabilitasi rumah yang layak huni bagi korban bencana kabupaten/kota
- b. fasilitasi penyediaan rumah yang layak huni bagi masyarakat yang terkena relokasi program Pemerintah Daerah kabupaten/kota

SPM Ketenteraman, ketertiban umum dan perlindungan masyarakat

Pemerintah Provinsi :

- a. pelayanan ketenteraman dan ketertiban umum provinsi

Pemerintah Kabupaten/Kota :

- a. pelayanan ketenteraman dan ketertiban umum
- b. pelayanan informasi rawan bencana
- c. pelayanan pencegahan dan kesiapsiagaan terhadap bencana
- d. pelayanan penyelamatan dan evakuasi korban bencana
- e. pelayanan penyelamatan dan evakuasi korban

SPM Sosial

Pemerintah Provinsi :

- a. rehabilitasi sosial dasar penyandang disabilitas telantar di dalam panti
- b. rehabilitasi sosial dasar anak telantar di dalam panti
- c. rehabilitasi sosial dasar lanjut usia telantar di dalam panti
- d. rehabilitasi sosial dasar tuna sosial khususnya gelandangan dan pengemis di dalam panti
- e. perlindungan dan jaminan sosial pada saat dan setelah tanggap darurat bencana bagi korban bencana provinsi

Pemerintah Kabupaten/Kota :

- a. rehabilitasi sosial dasar penyandang disabilitas telantar di luar panti
- b. rehabilitasi sosial dasar anak telantar di luar panti
- c. rehabilitasi sosial dasar lanjut usia telantar di luar panti
- d. rehabilitasi sosial dasar tuna sosial khususnya gelandangan dan pengemis di luar panti
- e. perlindungan dan jaminan sosial pada saat dan setelah tanggap darurat bencana bagi korban bencana kabupaten/kota

Setiap standar pelayanan minimal memiliki standar teknis masing-masing yang sekurang-kurangnya memuat standar jumlah dan kualitas barang dan/atau jasa, standar jumlah dan kualitas sumber daya manusia kesejahteraan sosial, dan petunjuk teknis atau tata cara pemenuhan standar. Standar teknis tersebut ditetapkan oleh Kementerian terkait dikoordinasikan dengan kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintah dalam negeri dan kementerian/lembaga pemerintah nonkementerian terkait.

Penerapan Standar Pelayanan Minimal

Standar Pelayanan minimal diselenggarakan dan diterapkan oleh Pemerintah Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota sesuai dengan Standar Teknis yang ditetapkan oleh masing-masing kementerian. Penerapan SPM dilakukan dengan tahapan³⁶ :

³⁶ Tegar, "Informasi Kebijakan Pelayanan Publik" (<https://pemerintah.net/standar-pelayanan-minimal-pp-no-2-tahun-2018/>, Diakses pada 12 Desember 19:42 WIB)

1. Pengumpulan data
2. Penghitungan kebutuhan pemenuhan pelayanan dasar
3. Penyusunan rencana pemenuhan pelayanan dasar
4. Pelaksanaan pemenuhan pelayanan dasar

2.8 Standar Pelayanan Minimal Desa

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa, Norma Standar Prosedur dan Kriteria SPM Desa adalah sebagai berikut³⁷ :

TARGET STANDAR PELAYANAN MINIMAL

No.	Jenis Pelayanan	Indikator	Nilai	Batas Waktu Pencapaian	Satuan Kerja
1	Penyesuaian data dan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pertanahan	1. Tersedianya data dan informasi administrasi kependudukan	75%	5 Tahun	Pemdes
		2. Tersedianya data dan informasi pertanahan yang akurat	75%	5 Tahun	Pemdes
2	Pemberian Surat Keterangan	1. Pemahaman masyarakat terhadap proses suatu	75%	1 Tahun	Pemdes

³⁷ Peraturan Menteri Dalam Negeri Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa

		<p>elayanan yang memenuhi persyaratan</p>			
		<p>2. Tingkat penyelesaian surat pembagian keterangan</p>	75%	1 Tahun	Pemdes
3	Penyederhanaan Pelayanan	<p>1. Penugasan sebagai urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Kabupaten/ Kota</p>			Pemerintah Kab / Kota
		<p>2. Tersedianya sarana dan prasarana</p>			Pemdes

Tabel 1.1 Target Standar Pelayanan Minimal

Bab III

Metode Penelitian

3.1 Pendekatan Masalah

Pendekatan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis normatif dan empiris. Pendekatan yuridis normatif yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder sebagai bahan dasar untuk diteliti dengan cara mengadakan penelusuran terhadap peraturan-peraturan dan literatur-literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Pendekatan empiris yaitu penelitian dengan melihat implementasi di lapangan secara nyata guna mendukung data yang diperoleh yakni dengan melakukan pengamatan dan wawancara kepada para Responden terutama mengenai Implementasi Permendagri No. 2 Tahun 2017 Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Telaga Murni, Kabupaten Bekasi.

3.2 Sumber Data

Jenis data dilihat dari sudut sumbernya, dibedakan antara data yang diperoleh langsung dari Penelitian di lapangan dan bahan kepustakaan.

- a. Data Primer yaitu data secara langsung dari sumber pertama, dengan demikian data yang diperoleh langsung dari aparat pemerintah desa sebagai penyedia pelayanan publik dan masyarakat desa Telaga Murni sebagai pengguna jasa

pelayanan publik penelitian lapangan di Kantor Desa Telaga Murni Kabupaten Bekasi

- b. Data Sekunder bersumber dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.
 - a) Bahan hukum primer adalah sumber yang berasal dari peraturan perundang-dangan, yakni :
 - 1) Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945
 - 2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
 - 3) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
 - 4) Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal
 - 5) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa
 - b) Bahan hukum sekunder adalah sumber yang di dapat dari buku buku literatur yang berkaitan dengan masalah yang akan dibahas
 - c) Bahan hukum Tersier, yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk atau penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder yang diperoleh dari Kamus Besar Bahasa Indonesia.

3.3 Prosedur Pengumpulan Data

- a. Studi Kepustakaan Prosedur pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan. Studi kepustakaan dilakukan dengan cara membaca, mengutip, dan menganalisis aturan perundang-undangan dan literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas.

- b. Studi Lapangan Prosedur pengumpulan data dilakukan melalui studi lapangan. Studi lapangan dilakukan dengan cara mewawancarai secara terbuka kepada responden yang telah ditentukan. Wawancara yang dilakukan, dengan memberikan daftar pertanyaan yang telah dipersiapkan.

3.4 Prosedur Pengolahan Data

Data yang terkumpul melalui kegiatan pengumpulan data kemudian diproses melalui pengolahan data peninjau data dengan:

- a. Identifikasi data yaitu mencari dan menetapkan data yang diperlukan dalam penelitian ini.
- b. Editing yaitu data yang diperoleh dari penelitian diperiksa dan diteliti kembali mengenai kelengkapan, kejelasan dan kebenarannya, sehingga terhindar dari kekurangan dan kesalahan.
- c. Klasifikasi data yaitu menyusun data yang telah diperoleh menurut kelompok yang telah ditentukan secara sistematis sehingga data tersebut siap untuk dianalisis.
- d. Sistematika data yaitu penyusunan data berdasarkan urutan data ditentukan dan sesuai dengan pokok bahasan secara sistematis.

3.5 Analisis Data

Setelah data terkumpul dan diolah, kegiatan selanjutnya adalah menganalisis data. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif, yaitu dengan cara mendeskripsikan data yang diperoleh dalam bentuk penjelasan dalam uraian-uraian kalimat. Dan dapat ditarik

kesimpulan secara induktif yaitu suatu cara berfikir dari hal-hal yang bersifat umum lalu diambil kesimpulan secara khusus. Dari kesimpulan-kesimpulan yang telah diambil kemudian disampaikan saran-saran.

Bab V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, baik melalui observasi dan wawancara mengenai “Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Desa Telagamurni Kecamatan Cikarang Barat Kabupaten Bekasi” maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Desa Telagamurni Kecamatan Cikarang Barat Kabupaten Bekasi sudah berjalan dengan cukup baik namun belum diterapkan secara maksimal dan belum memenuhi kaidah hukum yang berlaku.
2. Hambatan yang ditemui dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Desa Telagamurni Kecamatan Cikarang Barat Kabupaten Bekasi yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat di Desa Telagamurni.

5.2 Saran

Setelah analisis terhadap hasil observasi dan wawancara mengenai Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Desa Telagamurni Kecamatan Cikarang Barat Kabupaten Bekasi, maka penulis mencoba memberikan saran untuk bahan pertimbangan sebagai berikut :

1. Agar pelayanan publik dapat dilaksanakan dengan baik maka sebaiknya perangkat desa Desa Telagamurni Kecamatan Cikarang Barat Kabupaten Bekasi melakukan berbagai upaya seperti melakukan sosialisasi kepada masyarakat, agar masyarakat lebih memahami dan mengetahui prosedur dalam pelayanan dan meningkatkan kinerja perangkat desa supaya pelayanan yang diberikan dapat sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan pembenahan sarana dan

prasarana seperti mengajukan biaya renovasi ke Pihak Pemerintah Daerah Kabupaten Bekasi agar dapat sesuai dengan kaidah hukum yang berlaku.

2. Supaya hambatan dapat diatasi, sebaiknya Kepala Desa, Perangkat Desa serta Masyarakat Desa bekerja sama untuk mengatasi hambatan yang dapat mengurangi kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Telagamurni demi terciptanya pelayanan publik yang baik di Kantor Desa Telagamurni yang sesuai dengan kaidah yang hukum yang berlaku.

DAFTAR PUSTAKA

(a) Buku-buku

Makhfudz, M. 2013. *Hukum Administrasi Negara*, Yogyakarta: Graha Ilmu

Moenir, H.A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara

Nurmayani. 2015. *Hukum Administrasi Daerah*, Bandar Lampung: Universitas Lampung

Ratminto. 2016. *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar

(b) Jurnal

Robi Cahyadi Kurniawan, "*Tantangan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah*". *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan* Vol. 7 No. 1, 2016

Widya Kurniati, "*Kualitas Pelayanan di Desa Potangan Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo*", *Jurnal Ilmu Administrasi* Vol. 6 No. 2, 2018

Harius Eko Saputro, , "*Kualitas Pelayanan Publik*", *Jurnal Professional FIS UNIVED* Vol. 2 No.1, 2015

Abdul Masyar, "*Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik*". *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, Vol. 1 No. 2, 2011

Widya Kurniati, “Kualitas Pelayanan di Desa Potangan Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo”, Jurnal Ilmu Administrasi Vol. 6 No. 2, 2018

Habib Muhsin Syafingi, “Konstitusional Standar Pelayanan Minimal”, Jurnal Hukum Vol. 8 No. 2, 2017

H. Asep Suparman, “Penegakkan Hukum terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik”, Jurnal Hukum Vol. 31 No. 4, 2014

Niara, “Faktor-faktor yang menghambat kinerja pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam”, Jurnal Hukum Vol. 9 No. 2, 2017

(c)Peraturan Perundang-undangan

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

Peraturan Daerah Kabupaten Bekasi Nomor 16 Tahun 2000

Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik