

Penegakan Hukum Administrasi Dalam Pelayanan Publik Di Desa Silirejo Kecamatan Tirto Kabupaten Pekalongan

Muhammad Zaenun
Abdul Hamid

UIN KH Abdurrahman Wahid Pekalongan
muhhammadzaenun177@gmail.com

ABSTRACT

Public service is defined as the provision of services or serve the needs of a person, community, or organization that have an interest in the organization according to the procedures and rules subject matter that is determined and aimed at providing satisfaction to the service recipient. Public service is carried out responsibly and in accordance with applicable laws and regulations. Accountability and the value of accountability for the services provided can be create public trust in the service. Trust community is the basis for realizing the creation of good governance or good governance. The problem here is whether public services in Silirejo Village, Tirto District, Pekalongan Regency are in accordance with applicable regulations and the principles of good governance. The formulation of the problem (1) Why is the rule of law in service law not appropriate? (2) How should service administration be public based on good governance? From the results of the discussion, public services in Silirejo Village, Tirto District, Pekalongan Regency are not in accordance with applicable law because administrative law enforcement factors have not been fulfilled. This has an impact on not fulfilling the principles of good governance

Keywords: *Good Governance; Law Enforcement; Public Service;*

ABSTRAK

Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan seseorang, masyarakat, atau organisasi yang berkepentingan dengan organisasi tersebut sesuai tata cara dan aturan pokok yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan pada penerima layanan. Pelayanan publik dilakukan dengan bertanggung jawab serta berlandaskan pada ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pertanggung jawaban dan nilai akuntabilitas terhadap pelayanan yang diberikan dapat menciptakan kepercayaan masyarakat pada pelayanan tersebut. Kepercayaan masyarakat merupakan dasar untuk mewujudkan terciptanya good governance atau pemerintahan yang baik. Hal yang menjadi permasalahan disini adalah apakah pelayanan publik yang dilakukan di Desa Silirejo Kecamatan Tirto Kabupaten Pekalongan sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku dan prinsip-prinsip dalam good governance. Adapun rumusan masalah (1) Mengapa aturan hukum dalam hukum pelayanan belum sesuai dengan hukum yang berlaku? (2) Bagaimana seharusnya administrasi pelayanan publik berbasis good governance? Dari hasil pembahasan, pelayanan publik di Desa Silirejo Kecamatan Tirto Kabupaten Pekalongan belum sesuai dengan hukum yang berlaku karena belum



terpenuhnya faktor-faktor penegakan hukum administrasi. Hal itu berdampak pada tidak terpenuhnya prinsip-prinsip good governance tersebut.

Kata Kunci: *Good Governance; Pelayanan Publik; Penegakan Hukum;*

Pendahuluan

Good governance ialah bentuk dari pengakuan akan perlunya suatu tata kelola yang baik dalam menata fungsi, kepentingan, dan hubungan antar kelompok dalam pelayanan publik. Masalah yang sering muncul dalam perwujudan suatu pemerintahan yang baik (*good governance*) yaitu masalah pengelolaan pelayanan publik. Pelayanan publik adalah kewajiban dari perangkat negara yang merupakan pelayan masyarakat. Pengertian itu bermakna bahwa dalam mengerjakan kewajibannya harus mentaati peraturan yang berlaku dalam melayani kepentingan masyarakat. Sehingga, bisa dikatakan bahwa pelayanan publik yaitu sesuatu hal yang mendasar dari instansi pemerintah. Pemerintah sebagai *public servant* (pelayan publik) memiliki tanggungjawab dan kewajiban memberikan pelayanan yang terbaik, profesional dan berkualitas dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat.

Desa Silirejo merupakan unsur lini kewilayahan yang juga menyelenggarakan pelayanan publik dan memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Kantor Balai Desa Silirejo sebagai organisasi publik yang memberikan pelayanan dasar kepada masyarakat dituntut tingkat pelayanannya dengan mengembangkan kinerja operasional aparatur desanya, sebab tingginya kinerja apatur desa dapat mencerminkan keseluruhan kinerja aparat desanya. Sedangkan kinerja aparatur desa yang buruk akan mencerminkan rendahnya kapasitas organisasi atau lembaga. Dalam Kantor Balai Desa Silirejo terdapat beberapa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat diantaranya yaitu pengurusan surat-menyurat, pemenuhan barang publik, dan pemberian pelayanan jasa.

Berdasarkan fakta yang telah ditemukan dilapangan bahwa masih dijumpai adanya pelayanan yang kurang maksimal, dari 5 orang yang pernah menerima pelayanan di Desa Silirejo hanya 1 orang yang merasa pelayanan publik di Desa Silirejo sudah cukup baik dikarenakan dalam pelayanan tidak ada kejelasan waktu dan masih adanya ongkos dalam suatu pelayanan. Pemberi pelayanan yang seharusnya membantu dan mengarahkan masyarakat justru menjadi calo dalam pembuatan surat-surat administrasi seperti akte kelahiran.

Pelayanan di Desa Silirejo juga dikatakan kurang maksimal karena pemberi pelayanannya dalam melayani masyarakat kurang ramah dan kerjanya lambat, seperti dalam pengurusan surat-surat kurang cepat dalam melayani. Pemberi pelayanan juga masih ada yang meminta biaya dalam memberi pelayanan kepada masyarakat. Contoh disaat masyarakat ada yang minta dibuatkan KK atau sejenisnya masih mengucapkan nominal yang harus dibayar dan waktu jadinya pun lama. Menurut Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 7 Tahun 2021 tentang Pedoman Layanan Administrasi Kependudukan Berbasis Kewenangan Desa, pembuatan kartu keluarga (KK) hak kewenangan cetaknya merupakan wewenang desa. Faktor lainnya yaitu karena kurangnya kesadaran akan tanggung jawab aparatur desa dalam menjalankan tugas dan kewajibannya melayani masyarakat.

Dalam memberikan pelayanan, Pemerintah Desa Silirejo akhir-akhir ini sudah cukup baik. Hanya saja permasalahan yang terjadi di Desa Silirejo yang menjadikan pelayanan pemerintahan desa kurang maksimal yaitu karena zaman sekarang bentuk pelayanan tidak luput dari sistem digital, sedangkan sumber daya manusia (SDM) pemerintahan masih kurang yang menyebabkan kurang maksimalnya pelayanan pemerintahan desa. Contohnya, yang memahami sistem digital hanya beberapa orang. Sedangkan untuk pembuatan surat-surat tertentu bisa diurus warganya langsung ke dinas terkait yaitu disdukcapil dalam pembuatan KTP, akte kelahiran, dan sebagainya.

Bahwa dapat disimpulkan dari uraian di atas, tentunya perlu adanya penegakan hukum administrasi pelayanan publik agar penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Silirejo dapat sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance*.

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, mengamanatkan kewajiban negara untuk melayani setiap rakyatnya dalam memenuhi kebutuhan dasarnya. Sehingga pemerintah membuat berbagai peraturan atau norma yang berhubungan dengan pelayanan publik seperti salah satunya yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa yang sekarang diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja. Pemerintahan desa merupakan instansi penyelenggara pelayanan publik untuk masyarakat desa sama halnya dengan instansi pemerintah lain yang dalam pengelolaan pelayanan juga wajib berpedoman pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan atau norma tersebut sebagai petunjuk teknis dalam rangka memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas oleh aparatur desa. Petunjuk teknis ini diterapkan untuk memberi kepastian hukum pada hubungan antara penyelenggara dan masyarakat dalam pelayanan publik. Sedangkan tujuan adanya petunjuk teknis ialah untuk memberi kepastian hukum dan perlindungan terhadap masyarakat, agar hubungan dan batasan antar penyelenggara dan masyarakat dalam pelayanan publik terwujud, dan agar terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta sesuai dengan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik (*good governance*).

Dari beberapa permasalahan tersebut, maka dalam rangka penulisan skripsi penulis terdorong untuk mengangkat tema penelitian “Penegakan Hukum Administrasi dalam Pelayanan Publik di Desa Silirejo Kecamatan Tirto Kabupaten Pekalongan”.

Metode

Dalam melakukan sebuah penelitian, pasti tidak terlepas dari metode untuk menganalisis permasalahan-permasalahan yang diangkat. Metode penelitian adalah suatu cara yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data dan dibandingkan dengan standar ukuran yang ditentukan. Dalam penelitian hukum, terdapat beberapa bentuk metode yang dapat digunakan. Disini penulis menggunakan metode penelitian berupa penelitian hukum empiris dengan pendekatan kualitatif dan dengan teknik pengambilan data dengan wawancara dan dokumentasi.(Mahi, 2011, p.72)

Pembahasan

A. Penegakan Hukum

Penegakan hukum menurut Jimly Asshiddiqie merupakan proses menegakkan atau mengupayakan agar norma hukum berfungsi sebagai pedoman perilaku dalam lalu lintas dan hubungan hukum dalam kehidupan sosial dan pemerintahan. Soerjono soekanto menyatakan bahwa penegakan hukum merupakan kegiatan menyelaraskan hubungan nilai yang teruraikan di dalam pandangan nilai atau kaidah yang kuat dan perbuatan sebagai rangkaian pemaparan nilai tahap akhir untuk menciptakan (sebagai “*social engineering*”), memelihara dan mempertahankan (sebagai “*social control*”) kedamaian pegaulan hidup. Secara konkret penegakan hukum merupakan penerapan nyata dari hukum positif yang harus diikuti.(Sahya, 2018, p. 131)

Penegakan hukum adalah proses yang menyangkut banyak hal. Oleh sebab itu, hal tersebut akan mempengaruhi keberhasilan dari penegakan hukum. Secara umum, seperti yang diungkapkan Soerjono Soekanto, faktor yang mempengaruhi penegakan hukum ada 5 (lima), yaitu :

1. Faktor hukumnya sendiri;
2. Faktor penegak hukum, yaitu pihak yang membuat atau menerapkan hukum;
3. Faktor sarana atau fasilitas yang mendukung penegakan hukum;
4. Faktor masyarakat, yakni lingkungan dimana hukum itu berlaku/diterapkan; dan
5. Faktor kebudayaan, yakni hasil jerih payah, cipta dan rasa berdasarkan prakarsa manusia dalam kehidupan bermasyarakat.

Perlu adanya keselarasan hubungan antar empat faktor agar hukum dapat berjalan dan berfungsi dengan baik sesuai yang dikatakan oleh Soerjono Soekanto, yakni :

1. Hukum atau peraturan itu sendiri. Kemungkinannya ialah bahwa peraturan perundang-undangan tidak sesuai dengan hukum kebiasaan atau hukum yang tidak tertulis. Kemungkinan lainnya ialah terjadi ketidakcocokan pada peraturan perundang-undangan mengenai bidang kehidupan tertentu. Sesekali terdapat ketidakcocokan antara hukum tertertulis dengan hukum kebiasaan, dan seterusnya.
2. Mentalitas petugas yang menegakkan hukum. Penegak hukum antara lain mencakup polisi, hakim, jaksa, petugas pemasyarakatan, pembela dan seterusnya. Walaupun hukum dan peraturan perundang-undangan sudah baik, namun mentalitas penegak hukum buruk/kurang baik, maka akan menciptakan kekacauan dalam sistem penegakan hukum.
3. Fasilitas yang diharapkan untuk mendukung pelaksanaan hukum bilamana peraturan perundang-undangan dan mentalitas penegaknya sudah baik, namun fasilitas kurang memadai (dalam ukuran tertentu), maka penegakan hukum tidak berfungsi dengan seharusnya.
4. Kesadaran hukum, kepatuhan hukum dan perilaku warga masyarakat. (Ridwan, 2016, p. 293-294)

B. Konsep Pelayanan Publik

1. Pelayanan Publik dalam Hukum Administrasi

Secara bahasa yang disebut “Administrasi” ialah mengatur, mengurus, dan mengelola. (Kamaruddin, 2016, p.4) Menurut Ahmad di dalam buku kamaruddin sellang, administrasi merupakan proses dimana dua orang atau lebih bekerja sama untuk mencapai tujuan yang ditetapkan secara rasional berdasarkan pertimbangan lingkungan. Kata “administrasi” sering digunakan dalam kehidupan sehari-hari yang berhubungan dengan kantor pemerintahan/swasta. Contohnya pada saat berobat kerumah sakit, membayar pajak, mengurus Kartu Tanda Penduduk, dan mengurus berbagai surat ijin. (Jawade, 2013, p.207)

Hukum administrasi negara merupakan bagian dari hukum publik, yaitu hukum yang mengatur tentang penyelenggaraan negara dan mengatur hubungan antara negara dengan warga negaranya atau antar lembaga negara. Hukum administrasi negara berisi segala peraturan tentang bagaimana lembaga negara menjalankan tugasnya. Hukum administrasi negara merupakan suatu hukum yang berkaitan dengan pemerintahan yakni hukum yang didalamnya mengatur hal-hal sebagai berikut :

- a. Perbuatan pemerintah (baik pusat/daerah) dalam bidang publik;
- b. Kewenangan pemerintahan (dalam melakukan perbuatan di bidang publik); di dalamnya diatur mengenai dari mana, bagaimana pemerintah menggunakan kewenangannya, dan dengan cara apa; penggunaan kewenangan ini dituangkan dalam bentuk instrumen hukum, maka diatur juga tentang perbuatan dan penggunaan instrumen hukum;
- c. Akibat-akibat hukum yang lahir dari perbuatan atau penggunaan kewenangan pemerintahan tersebut;
- d. Penegakan hukum dan penerapan sanksi-sanksi dalam bidang pemerintahan.

Pelayanan publik merupakan bagian dari hukum administrasi negara. Fungsi dari hukum administrasi negara yaitu menciptakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan berwibawa serta sesuai dengan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik (*good governance*).

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang diatur lebih lanjut dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud pelayanan publik merupakan 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. Selain peraturan tersebut, terdapat juga peraturan yang menyebutkan tentang pelayanan publik yaitu di dalam Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 14 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Penyelenggara pelayanan publik dalam Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, adalah : *“Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.”*

Dengan demikian, dalam pelayanan publik terdapat 3 (tiga) unsur penting. Pertama, organisasi penyelenggara pelayanan publik yakni instansi pemerintah. Kedua, penerima layanan yakni orang, masyarakat, dan organisasi. Ketiga, kepuasan yang diberikan dan diterima oleh masyarakat atau penerima pelayanan.

Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyebutkan, bahwa ruang lingkup pelayanan publik adalah pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan, 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. Dalam ruang lingkup tersebut pemberian pelayanan harus dipenuhi secara baik, akuntabel dan maksimal oleh pemerintah sehingga dalam penerimaan pelayanan kepuasan masyarakat dapat terpenuhi.

Pelayanan publik tidak diberikan hanya dengan pelayanan secara fisik, namun yang menjadi titik penting pelayanan publik berupa sikap, penerimaan dan perilaku dari aparatur pemberi pelayanan. Kepuasan masyarakat tidak hanya bertumpu pada mudahnya pelayanan, cepatnya pelayanan, dan lain sebagainya, akan tetapi pada aspek etika dan kebaikan dalam memberikan pelayanan. Dalam UU tersebut Pasal 1 ayat (7) juga menjelaskan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. (Hayat, 2017, p.24)

Prinsip-prinsip dan asas pelayanan publik sebagaimana pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan : Kepentingan umum; Kepastian hukum; Kesamaan hak; Keseimbangan hak dan kewajiban; Keprofesionalan; Partisipatif; Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; Keterbukaan; Akuntabilitas; Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; Ketepatan waktu; dan Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

2. Pelayanan Publik dalam Undang-Undang Desa

Pengertian desa berdasarkan peraturan perundang-undangan Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa dan dalam Pasal 1 ayat (43) Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yaitu : *“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.”*

Desa merupakan organisasi masyarakat terkecil, terendah, terdepan, dan terdekat dengan masyarakat. Terkecil maksudnya tugas pemerintahan yang dilaksanakan dan wilayah desa mempunyai ukuran dan cakupan yang paling kecil dibandingkan dengan organisasi pemerintahan kabupaten/kota, provinsi dan pusat. Tingkat terendah maksudnya desa menempati tingkat atau struktur pemerintahan paling bawah pada tata pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Terdepan maksudnya bahwa desa berkaitan langsung dengan warga masyarakat di dalam bagian pelayanan, pemerintahan, pembangunan, kemasyarakatan, dan pemberdayaan.

Warga masyarakat Indonesia sebagian besar selalu datang pada pemerintah desa guna mendapatkan pelayanan dan menyelesaikan permasalahan sosial. Oleh sebab itu, pemerintah dan perangkat desa yang berbeda dari pemerintah dan perangkat daerah, harus bersedia bekerja 24 jam tanpa henti untuk melayani masyarakat, tanpa mengenal cuti atau liburan. Terdekat maksudnya secara geografis dan administratif pemerintahan desa dan warga masyarakat mudah dijangkau. Terdekat secara sosial berarti desa terintegrasi ke dalam denyut kehidupan sosial budaya sehari-hari di masyarakat.

Pemerintahan desa terdiri dari pemerintah desa dan Badan Permusyawaratan Desa (BPD). Di Indonesia, selain dari Badan Permusyawaratan Desa, dalam penyelenggaraan pemerintahan desa terdapat lembaga pemerintah desa yang lain. Pengertian pemerintah desa berdasarkan Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, yakni : “*Pemerintah Desa adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat Desa sebagai unsur penyelenggaraan Pemerintahan Desa.*”

Pasal 24 Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa secara tegas menyatakan bahwa penyelenggaraan pemerintahan desa berdasarkan asas : Kepastian hukum; Tertib penyelenggaraan pemerintahan; Tertib kepentingan umum; Keterbukaan; Proporsionalitas; Profesionalitas; Akuntabilitas; Efektivitas dan efisiensi; Kearifan lokal; Keberagaman; Partisipatif.

Pemerintah desa mencakup Kepala Desa dan Perangkat Desa, sedangkan Perangkat Desa mencakup Sekretaris Desa dan Perangkat lainnya yang jumlahnya menyesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi sosial budaya daerah sekitarnya, yaitu unsur kewilayahan, pelaksana teknis lapangan, dan sekretariat desa.

Kepala desa merupakan pimpinan tertinggi dalam sistem pemerintahan desa yang memimpin penyelenggaraan pemerintahan desa dan mempunyai tugas menyelenggarakan pemerintahan desa, melaksanakan pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan desa, dan pemberdayaan masyarakat desa sesuai dalam Pasal 26 ayat (1) Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.

Dalam Pasal 49 Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, menyebutkan bahwa “Perangkat desa bertugas membantu kepala desa melaksanakan tugas dan wewenangnya; perangkat desa diangkat oleh kepala desa setelah dikonsultasikan dengan Camat atas nama Bupati/Walikota; dan dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, perangkat desa bertanggung jawab kepada kepala desa”.

Intinya adalah pelayanan publik harus adil, merata dan tidak boleh diskriminatif. Prinsip dan asas tersebut sesungguhnya mengacu pada prinsip-prinsip umum dalam *good governance*.

C. *Good Governance*

Pemerintah atau “*Government*” dalam bahasa Inggris diartikan sebagai: “*The authoritative direction and administration of the affairs of men/women in a nation, state, city, etc.*” Yang artinya “Pengarahan dan administrasi yang berwenang atas kegiatan orang-orang dalam sebuah negara, negara bagian, kota dan sebagainya”. Bisa juga berarti “*The governing body of a*

nation, state, city, etc.” Lembaga atau badan yang menyelenggarakan pemerintahan negara, negara bagian, atau kota dan sebagainya.

Sedangkan istilah “kepemerintahan” atau dalam bahasa Inggris “*governance*” yaitu “*the act, fact, manner of governing*”, berarti: “Tindakan, fakta, pola, dan kegiatan atau penyelenggaraan pemerintahan”. Dengan demikian “*governance*” adalah suatu kegiatan (proses), sebagaimana dikemukakan oleh Kooiman bahwa *governance* lebih merupakan “...serangkaian proses interaksi sosial politik antara pemerintahan dengan masyarakat dalam berbagai bidang yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat dan intervensi pemerintah atas kepentingan-kepentingan tersebut”.

Sementara itu pemerintah (*government*) menurut istilah lebih dimaknai dengan suatu badan atau lembaga yang memikul fungsi memerintah seperti fungsi mengelola administrasi pemerintahan. Sedangkan tata pemerintahan (*governance*), lebih pada pola hubungan terbaik antar elemen, pola hubungan antara pemerintah, partai politik, lembaga ekonomi, dan lembaga sosial dalam upaya mencapai kesepakatan bersama tentang pengaturan proses pemerintahan. *Governance* adalah tata pemerintahan yang mempengaruhi banyak aspek dari suatu institusi (lembaga) secara keseluruhan, termasuk pemerintahan dan aspek lain seperti institusi politik (lembaga politik), sosial, dan ekonomi.

United Nations Development Program (UNDP) dalam dokumen kebijakannya yang berjudul “*Governance for sustainable human development*”, mendefinisikan pemerintahan (*governance*) sebagai berikut: “*Governance is the exercise of economic, political, and administrative authority to manage a country’s affairs at all levels and means by which states promote social cohesion, integration, and ensure the well being of their population*”. Artinya: “Kepemerintahan adalah pelaksanaan kewenangan/kekuasaan dibidang ekonomi, politik dan administratif untuk mengelola berbagai urusan negara pada setiap tingkatannya dan merupakan instrumen kebijakan negara untuk mendorong terciptanya kondisi kesejahteraan integritas, dan kohesivitas sosial dalam masyarakat”.(Sedarmayanti, 2012, p.3)

Pengertian kata baik (*good*) dalam kaitannya dengan pemerintahan yang baik (*good governance*) memiliki dua pengertian: Pertama, nilai yang menjunjung tinggi keinginan atau kehendak rakyat, dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam hal pencapaian tujuan (nasional) kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial. Kedua, aspek fungsional dari pemerintah yang efektif dan efisien dalam hal pengimplementasian tugasnya untuk mencapai tujuan tersebut.

Peraturan Pemerintah Nomor 101 tahun 2000, mendefinisikan arti *Good Governance* yaitu pemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat.

Selanjutnya *United Nations Development Program* (UNDP) mengemukakan bahwa karakteristik atau prinsip yang harus dianut dan dikembangkan dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan yang baik, meliputi :

1. Partisipasi (*Participation*) adalah, warga masyarakat atau seseorang, pria ataupun wanita mempunyai kesamaan hak suara pada proses pengambilan keputusan, langsung ataupun tidak langsung memakai lembaga perwakilan sama dengan aspirasi dan kepentingannya sendiri-sendiri.
2. Aturan Hukum (*Rule of Law*) adalah, kerangka perundang-undangan dan peraturan hukum harus mempunyai keadilan, dipatuhi dan ditegakkan secara menyeluruh, lebih-lebih peraturan hukum mengenai HAM (hak asasi manusia).
3. Transparansi (*Transparancy*) adalah, dalam rangka kebebasan aliran informasi transparansi perlu diciptakan.
4. Daya Tanggap (*Resvonsiveness*) adalah, tiap-tiap intitusi dan prosesnya perlu diarahkan kepada usaha dalam melayani berbagai golongan yang berkepentingan (*stakeholders*).
5. Berorientasi Konsensus (*Consensus Orientation*) adalah, pemerintah dipandang baik pasti akan berperan menjadi penengah terhadap beraneka macam kepentingan yang berlainan untuk mencapai kesepakatan atau consensus yang terbaik untuk dijalankan terhadap beraneka macam prosedur dan kebijakan yang akan ditetapkan pemerintah.
6. Berkeadilan/Kesetaraan (*Equity*) adalah, pemerintah dipandang baik akan mengasih kesempatan yang baik kepada pria ataupun wanita pada usahanya untuk memelihara dan meningkatkan kualitas hidup.
7. Efektivitas dan Efisiensi (*Effectivennes and Efficiency*) adalah, tiap-tiap proses kelembagaan dan kegiatan ditujukan untuk memperoleh sesuatu yang betul-betul yang sama dengan kebutuhan dengan pemanfaatan semua sumber daya yang ada secara maksimal mungkin.
8. Akuntabilitas (*Accountability*) adalah, semua pengambil keputusan pada masyarakat madani (*civil society*), organisasi sektor publik, dan swasta mempunyai pertanggungjawaban (akuntabilitas) terhadap masyarakat umum (*public*), sebagai halnya terhadap para pihak yang berkepentingan (*stakeholders*).

9. Visi strategis (*Strategic Vision*) adalah, masyarakat dan para pemimpin mempunyai pandangan jangka panjang dan luas atas pembangunan manusia dan penyelenggaraan pemerintahan yang baik berbarengan dengan dirasakannya kebutuhan untuk pembangunan. (Muhammadong, 2017, p.100-102)

D. Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Desa Silirejo Kecamatan Tirto Kabupaten Pekalongan

Berbicara mengenai pelayanan publik, di Desa Silirejo pelayanan publik dilaksanakan oleh Pemerintah Desa Silirejo. Pemerintah Desa yaitu Kepala Desa yang didukung oleh Perangkat Desa yang mencakup Sekretariat Desa, Pelaksana Teknis, dan Pelaksana Kewilayahan sebagai komponen penyelenggara pemerintahan desa.

Desa Silirejo sendiri struktur organisasinya pemerintahannya terdiri atas Pejabat Kepala Desa (Pj. Kepala Desa), Sekretaris Desa, Kepala Seksi Pemerintahan, Kepala Seksi Kesejahteraan, Kepala Urusan Keuangan, Kepala Urusan Perencanaan, Kepala Dusun I, Kepala Dusun II, Kepala Dusun III, dan Kepala Dusun IV. Pada Desa Silirejo untuk saat ini Kepala Desanya hanya sementara yaitu Pejabat Kepala Desa atau yang sering disebut Pj. Kepala Desa ialah pejabat yang dilantik oleh Bupati guna melakukan tugas, hak dan wewenang serta kewajiban Kepala Desa dalam jangka waktu yang ditentukan.

Pelayanan di Desa Silirejo Kecamatan Tirto Kabupaten Pekalongan kurang memuaskan dalam hal pelayanan administrasi serta pelayanan barang publik terutama dalam bidang jalan desa dan tempat-tempat masih banyak yang perlu direnovasi kembali. Pelayanan jasa juga masih kurang memuaskan karena banyak perangkat yang masih menyimpang dari tugasnya. Oleh karena itu, dari hasil wawancara dijumpai beberapa faktor yang mempengaruhi kurang memuaskannya pelayanan publik di Desa Silirejo Kecamatan Tirto Kabupaten Pekalongan, yaitu sebagai berikut :

1. Jam kerja tidak jelas

Jam kerja yang seharusnya mulai jam 8 tetapi terkadang jam 8 di Balaidesa belum ada orang yang melayani. Jam kerja di Balaidesa Silirejo yaitu mulai dari jam 8 sampai jam 3 sore dan hari sabtu minggu libur.

2. Faktor usia perangkat desa

Dari data yang peneliti peroleh rata-rata usia petugas pemberi pelayanan di Desa Silirejo yaitu 45 tahun keatas. Petugas banyak yang sudah berusia tua yang menjadikan kurang maksimal dalam memberikan pelayanan dan menjalankan tugasnya. Pelayanan di desa lama dan lambat karena petugas pemberi pelayanan banyak yang sudah beusia tua.

3. Sarana dan prasarana

Mengenai sarana dan prasarana penunjang pelayanan, di Desa Silirejo ini dari segi bangunan masih kurang layak. Bangunannya sudah sangat lama sehingga penataan ruangan seperti ruang Kepala Desa, ruang Sekretaris Desa dan ruangan yang lain terkesan seadanya. Jika di Balaidesa mengadakan pertemuan yang pesertanya berskala 50 orang keatas maka aulanya sudah tidak cukup untuk seluruh peserta. Untuk bangunan MCK (Mandi, Cuci, Kakus) bisa dikatakan sangat tidak layak, PAM dari desa air yang keluar sedikit sehingga diperlukan adanya penambahan PAM. Jalan-jalan masih banyak yang rusak, pembuangan sampah untuk warga masih belum ada walaupun sudah ada tempat pembungan sampah tetapi belum ada petugas atau sarana tong sampah untuk mengumpulkan sampah-sampah masyarakat padahal ada motor tossa pengangkut sampah tapi tidak digunakan. Belum ada gor olahraga resmi yang bisa digunakan untuk latihan warga setempat, seperti futsal dan badminton meskipun sudah ada lapangan sepakbola dan kolong merati. Namun sudah ada sedikit kemajuan dengan menyediakan lampu penerangan jalan dan untuk menanggulangi banjir dengan membuat saluran-saluran air.

4. Faktor kemudahan akses informasi desa

Terkait kemudahan akses informasi desa, di Desa Silirejo mulai tahun 2021 sudah dibuat sarana informasi seperti papan informasi yang terdapat di setiap RT. Yang sebelumnya pengumuman hanya menggunakan speaker-speaker sekarang sudah ada satu papan informasi di setiap RT, namun akses informasi di Desa Silirejo lambat, contohnya jika ada pengumuman dari Kecamatan tentang vaksin di desa-desa lain masyarakatnya langsung mengetahui sedangkan di Desa Silirejo ini paling lambat dalam hal informasi sampai kepada warganya. Informasi dari Balaidesa ke warganya belum bisa menyebar secara merata dalam hal akses informasi masih kurang menjangkau

warga seperti ibu rumah tangga yang kebanyakan ada dirumah walaupun rumahnya dekat dengan Kantor Balaidesa.

5. Adanya pungutan liar atau calo

Pelayanan publik di Desa Silirejo masih kurang karena masih ada pemungutan biaya, banyak kecurangan-kecurangan dalam perangkat desanya dan banyak petugas yang melakukan korupsi. Pelayanan di Desa Silirejo yang seharusnya gratis namun masih terdapat pungli, seperti dalam pembuatan surat pengantar dikenai biaya administrasi, dalam pembuatan KTP melalui desa perangkat masih meminta biaya untuk ganti uang bensin sehingga masyarakat terbebani yang seharusnya sudah ada anggaran untuk itu, dan dalam pembuatan sertifikat tanah masal (PTSL) yang masih baru kemarin ini dikenai biaya 500 ribu sampai ada yang 1 juta lebih persertifikat yang padahal sudah dijelaskan dalam SKB tiga menteri pembiayaan pengurusan PTSL hanya 150 ribu.

Di Balaidesa Silirejo juga dalam pembuatan KTP, akte kelahiran dan akte kematian yang seharusnya dilakukan oleh Disdukcapil tetapi di Desa Silirejo perangkat desa ada yang memanfaatkan ketidaktahuan masyarakat desa sehingga menjadi calo dalam pembuatannya. Desa dalam pembuatan KTP, akte kelahiran dan akte kematian hanya memiliki tugas untuk membuat surat pengantarnya saja atau mengumpulkan syarat-syarat bagi yang akan membuat untuk selanjutnya diteruskan kepada kecamatan atau langsung ke Kantor Disdukcapil.

6. Sikap perangkat desa

Pegawai pelayanan di Desa Silirejo kurang menganggap tugasnya dalam melayani masyarakat itu penting sehingga menimbulkan ketidaknyamanan masyarakat untuk datang dan meminta pelayanan di Desa Silirejo. Petugas pelayanan dalam melayani masyarakat tidak bersungguh-sungguh dan lebih bersantai-santai sehingga pelayanan itu menjadi lambat dan mundur dalam prosesnya. Pemberi pelayanan juga tidak tanggap dalam melayani, apabila ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan, petugas pelayanannya tidak langsung menanggapi yang menjadikan proses pelayanannya lambat. Sikap perangkat juga kurang ramah dan masih membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

7. Ketepatan waktu proses pelayanan tidak jelas

Jangka waktu atau kepastian waktu pelayanan yang diperlukan dalam suatu proses pelayanan di Desa Silirejo cukup lama, sering menunda-nunda dan tidak ada kepastian waktu yang jelas.

8. Kemampuan dari perangkat desa

Tanggung jawab dari pemberi pelayanan belum maksimal. Perangkat desa tidak tahu akan tugas dan tanggung jawabnya dalam melayani masyarakat misalkan Kepala Urusan Pemerintahan tugasnya apa tidak dijalankan misal Kaur Kesra hanya tahu tentang urusan orang meninggal dan menikah serta Kadus I sampai III tidak bertempat tinggal sesuai dengan dusunnya.

9. Faktor pimpinan dan penanggung jawab

Kepala Desa Silirejo masih Kepala Desa sementara atau bisa disebut Pj. Kepala Desa yang bukan warga Desa Silirejo sendiri sehingga tidak bisa *standby* di desa setiap saat. Hal tersebut berakibat bagi pelayanan publik yang diberikan.

10. Mekanisme pelayanan tidak jelas

Prosedur dan syarat-syarat dalam pelayanan tidak jelas karena saat kita datang kesana, disana tidak ada alur pelayanan. Harusnya disetiap tingkat pelayanan publik seperti puskesmas, rumah sakit, dan desa harus ada alur pelayanan, entah itu menjadi SPO (standar pelayanan operasional) maupun yang harus dipajang ditempat umum. Jika ada seseorang yang datang membutuhkan pelayanan maka orang tersebut tidak kebingungan. Syarat, alur, serta prosedur dalam pelayanan publik di Desa Silirejo tidak jelas dan bahkan tidak ada, tidak ada alur pelayanan yang seharusnya menjadi SPO (Standar Pelayanan Operasional) dan tidak ada SPM (Standar Pelayanan Minimal) yang menjadi patokan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

11. Petugas pelayanan yang kurang memahami peraturan pelayanan publik

Tidak ada kejelasan aturan yang mengatur tentang pelayanan publik di Desa Silirejo dan tidak ada standar pelayanan dalam pelayanan publik di Desa Silirejo. Sementara peraturan pelayanan publik sudah sangat jelas diatur dalam peraturan perundang-undangan. Perangkat desa banyak yang tidak mengerti tentang dasar aturan pelayanan publik untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ada beberapa

perangkat desa yang tidak mengetahui dasar aturan dalam pelayanan publik kepada masyarakat dan ada pula yang berbeda pendapat mengenai dasar aturan tersebut.

Hal tersebut berbeda dari pendapat perangkat desa yang beranggapan bahwa pelayanan publik yang diberikannya sudah baik. Pendapat dari Kepala Dusun IV bapak Rohmat mengatakan pelayanan yang diberikan aparat desa sudah baik, ketika masyarakat ada yang membutuhkan pelayanan akan dilayani tidak membeda-bedakan. Untuk surat menyurat waktu yang dibutuhkan hanya 5 menit dan termasuk sudah cepat, tidak ada biaya dalam pelayanan yang diberikan, para pemberi pelayanan sudah maksimal dalam bertanggung jawab dan disiplin kerja, dan tugas-tugas perangkat sudah sesuai dengan kemampuannya. Jam kerja di Balaidesa mulai dari jam 8 sampai jam 3 sore dan hari sabtu minggu libur.

Kepala Urusan Pemerintahan bapak Kalim mengungkapkan pelayanan publik di Desa Silirejo sudah sesuai dengan SOP (*Standard Operating Procedure*), petugas pelayanan sudah maksimal dalam melayani masyarakat dan tidak memandang status sosial mereka, yang datang pertama kali akan dilayani terlebih dahulu dan harus antri. Pelayanan sudah cepat, untuk surat menyurat hanya 10 menit atau 15 menit dan pelayanan administrasi dari tahun 2019 sudah tidak ada biaya sama sekali. Perangkat desa sudah bertanggung jawab dalam tugasnya dan sudah disiplin tapi terkadang dengan adanya kebutuhan sehari-hari dari masing-masing perangkat membuat berangkatnya sedikit terlambat namun sudah ada toleransi dari atasan dan ada jadwal siapa yang berangkat pagi. Dasar perangkat desa memberikan pelayanan yaitu Peraturan Bupati. Sumber daya perangkat sudah baik, akan tetapi dengan adanya perkembangan zaman terutama teknologi digital maka dibutuhkan bimbingan dari kecamatan atau kabupaten seperti bimbingan teknologi (bimtek) untuk memenuhi kebutuhan nantinya dalam melayani masyarakat.

Pendapat terakhir dari Sekretaris Desa bapak Hadi Asrori, bahwa pelayanan sudah cukup baik. Pelayanan di desa tidak ada biaya dan semuanya gratis karena di desa ada sumber pendapatan yaitu Dana Desa (DD), Alokasi Dana Desa (ADD), dan dari bantuan-bantuan baik bantuan Provinsi ataupun bantuan Kabupaten. Waktu pelayanannya tergantung jenis pelayanan, contohnya untuk surat menyurat 1 menit atau 2 menit dan paling lama 5 menit, untuk pertanahan sedikit lama karena harus mengukur tanahnya terlebih dahulu dan membuka buku sejarah desa. Aparat desa sudah bertanggung jawab

dengan tugasnya dan sudah disiplin dibuktikan dengan sudah melayani masyarakat secara maksimal dan datang sesuai jam kerja yaitu jam 8 pagi sampai ashar atau jam 4 sore. Perangkat desa sudah sesuai dengan tugas dan pekerjaannya, contohnya Kepala Dusun sudah bertugas sesuai dengan kemampuannya. Untuk sistem pengaduan atau komplain belum ada, apabila ada yang ingin memberikan saran atau masukan bisa secara langsung dan perangkat desa akan menampung kemudian didiskusikan dan akan dicari jalan keluarnya. Dasar untuk memberikan pelayanan yaitu Peraturan Menteri Dalam Negeri dan Peraturan Menteri Desa.

E. Macam-macam Bentuk Pelayanan Publik Di Desa Silirejo Kecamatan Tirto Kabupaten Pekalongan

Pelayanan publik dilakukan oleh Pemerintah Desa Silirejo sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat. Jenis-jenis pelayanan yang ada di Desa Silirejo diantaranya :

1. Pelayanan Administrasi

Administrasi desa mempunyai dua fungsi, pertama mengurus urusan rumah tangga dan kedua memberi pelayanan kepada badan-badan pemerintahan yang lebih atas dan kepada departemen-departemen lain. Departemen pada umumnya tidak mempunyai jalur sampai di desa, bahkan kebanyakan hanya sampai pada tingkat kabupaten.

- a. Pengantar Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- b. Pengantar Pembuatan Akta Kelahiran
- c. Pengantar Pembuatan Akta Kematian
- d. Pembuatan Kartu Keluarga (KK)
- e. Pembuatan Surat Keterangan Usaha (SKU)
- f. Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)
- g. Pembuatan Sertifikat Tanah
- h. Pembuatan Surat Pengantar Pernikahan
- i. Pembuatan Surat Keterangan Domisili
- j. Pembuatan Surat Pengantar SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian)
- k. Pembuatan Surat Pengantar Lainnya

2. Pelayanan Barang Publik

Pelayanan barang publik di Desa Silirejo diantaranya: papan informasi desa di setiap RT; pemberian bantuan seperti BPNT (Bantuan Pangan Non Tunai), BST Kementerian

(Bantuan Sosial Tunai), BLT DD (Bantuan Langsung Tunai Dana Desa), BLT Kemensos; lampu penerangan jalan; dan embuat jalan air menuju ke sawah dan saluran-saluran air untuk menanggulangi banjir.

3. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa publik berupa pelayanan kesehatan. Di Desa Silirejo sudah ada Bidan Desa yang lokasinya di sebelah timur Balaidesa kurang lebih 30 meter dan pelayanan kesehatan lainnya yaitu pengadaan vaksinasi.

F. Penegakan Hukum Pelayanan Publik Di Desa Silirejo Kecamatan Tirto Kabupaten Pekalongan Terhadap Hukum Yang Berlaku

Di dalam Pemerintahan Desa Silirejo, dapat dilihat bagaimana penegakan hukum administrasi publiknya sebagai berikut :

1. Faktor Peraturan

Hukum atau peraturan yang mengatur pelayanan publik khususnya pelayanan publik di Desa Silirejo Kecamatan Tirto Kabupaten Pekalongan diantaranya adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dan Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 14 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Dapat dilihat dari hukum atau peraturan di atas bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik sudah sangat jelas aturannya, akan tetapi di Desa Silirejo perangkat desa banyak yang tidak mengerti tentang dasar aturan pelayanan publik untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ada beberapa perangkat desa yang tidak mengetahui dasar aturan dalam pelayanan publik kepada masyarakat dan ada pula yang berbeda pendapat mengenai dasar aturan tersebut. Dengan adanya perangkat yang tidak mengetahui dasar aturan dalam memberikan pelayanan publik menjadikan di Desa

Silirejo ini tidak ada *standard operating procedure* (SOP) yang jelas sebagai pedoman dalam melayani masyarakat. Di Kantor Balaidesa Silirejo juga tidak ada standar pelayanan operasional (SPO) atau standar pelayanan minimal (SPM) yang seharusnya ada dalam setiap lembaga atau institusi pemberi pelayanan.

2. Faktor Penegak Hukum

Penegak hukum antara lain mencakup hakim, polisi, jaksa, pembela, petugas pemasyarakatan, dan seterusnya. Untuk penegak hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Silirejo sendiri antara lain Kepala Desa sebagai pimpinan/penanggungjawab, perangkat desa sebagai penyelenggara pelayanan, dan camat sebagai pembina dan pengawas. Dalam faktor penegakan hukum ini, diperlukan mentalitas penegak hukum yang baik agar terwujudnya penyelenggaraan pelayanan yang baik pula.

Pengaruh dari atasan sangat kuat dalam mewujudkan penyelenggaraan pelayanan yang baik dan berkualitas. Oleh karenanya, jika atasan atau pimpinannya tidak tegas dalam memberikan teguran atau sanksi kepada bawahannya yaitu perangkat desa yang melakukan pelanggaran dalam memberikan pelayanan, maka akan selalu terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh perangkat desa. Kurangnya ketegasan dari pimpinan dan penanggungjawab yaitu kepala desa yang seharusnya mampu memberikan teguran kepada perangkat desa yang melakukan pelanggaran dalam melayani masyarakat dikarenakan Kepala Desa Silirejo merupakan kepala desa sementara (Pj. Kepala Desa).

Selanjutnya, perangkat desa sebagai penyelenggara pelayanan menjadi penegak hukum karena dalam memberikan pelayanan, penyelenggara pelayanan berfungsi sebagai penegak aturan-aturan yang menyangkut pelayanan publik. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, petugas pemberi pelayanan harus memberikan contoh kepada masyarakat agar terciptanya pelayanan yang baik. Akan tetapi, di Desa Silirejo perangkat desanya bagaimana mungkin bisa menegakkan hukum apabila tidak mengerti dan memahami hukum atau aturannya tersebut. Camat menjadi penegak hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik di desa karena tugas dari camat yaitu membantu bupati dalam urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah seperti membina dan mengawasi penyelenggaraan pelayanan desa.

3. Faktor Sarana dan Fasilitas

Kantor Balaidesa Silirejo dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dilihat ruang pelayanan hanya seadanya, bangunan Balaidesa masih kurang layak seperti aula yang sempit dan MCK yang tidak layak. PAM (Perusahaan Air Minum) yang disediakan desa, air yang keluar sedikit sehingga diperlukan adanya penambahan. Jalan-jalan di Desa Silirejo hampir keseluruhan banyak yang rusak. Meskipun sudah dibangun tempat untuk membuang sampah dan sudah ada motor tossa yang bisa digunakan untuk mengangkut sampah warga, namun belum dipergunakan dan warga masih membuang sampah sendiri. Akan tetapi, Pemerintah Desa Silirejo sudah memberikan barang publik kepada warganya berupa lampu penerangan jalan, membuat saluran-saluran air untuk masalah banjir dan menyediakan papan informasi di setiap Rtnya.

Dalam pelayanan jasa berupa kesehatan, Kantor Balaidesa Silirejo sudah ada Bidan Desa yang lokasinya di sebelah timur Balaidesa kurang lebih 30 meter. Desa Silirejo belum memiliki mobil siaga sendiri, hanya ada satu mobil siaga yaitu milik Banom NU bukan milik desa. Ruang kesehatan desa tempatnya masih berdesakan dan kurang representatif serta alat-alat posyandu sendiri masih ditempatkan menjadi satu di aula Balaidesa.

Pelayanan administratif di desa sudah didukung dengan fasilitas seperti komputer, laptop, dan printer sehingga tidak lagi secara manual. Akan tetapi, dalam hal pelayanan administratif Desa Silirejo kurang jelas mengenai syarat-syarat untuk mendapatkan pelayanan hanya ada 2 komputer dan 3 laptop.

4. Faktor Masyarakat

Masyarakat Desa Silirejo masih masyarakat yang mempunyai pola pikir bahwa berhubungan dengan hukum itu sesuatu yang menakutkan seperti masyarakat tradisional bukan seperti masyarakat modern yang semakin pintar dan berani untuk mendapatkan hak-haknya dalam pelayanan publik. Masih banyak masyarakat Desa Silirejo apalagi yang sudah berusia lanjut yang tidak mengetahui dan memahami hukum, sehingga ada suatu pola pikir yang demikian. Seharusnya pemerintah desa melakukan penyuluhan dan sosialisasi kepada warga desanya terutama mengenai pelayanan publik agar warga masyarakat dapat mengerti dan paham akan hak dan kewajibannya dalam mendapatkan pelayanan publik.

5. Faktor Kebudayaan

Faktor kebudayaan ini berhubungan dengan faktor masyarakat, akan tetapi dalam faktor kebudayaan lebih membahas suatu adat dalam masyarakat bukan masyarakatnya. Dalam pelayanan publik di Desa Silirejo, pelayanan yang dilakukan pemerintah desa dari dulu sampai sekarang masih kuatnya pemikiran birokrasi sebagai bagian dari penguasa. Mereka menganggap dirinya sebagai atasan yang harus dilayani bukan melayani. Untuk itu, menjadikan pelayanan publik di Desa Silirejo tidak baik dan tidak sesuai dengan norma hukum administrasi.

G. Administrasi Pelayanan Publik Berbasis *Good Governance*

Seharusnya dalam tata kelola pemerintahan yang baik di Desa Silirejo harus memenuhi prinsip-prinsip *good governance* sebagai berikut :

1. Prinsip Partisipasi

Masyarakat tingkat kepercayaannya sudah menurun terhadap pemerintah desa sehingga kurang berantusias dalam kegiatan atau musyawarah yang diadakan oleh pemerintah desa. Masyarakat cenderung pasif dan malas padahal dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan tentang partisipatif, yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dalam memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Seharusnya di dalam penyelenggaraan pelayanan publik aspirasi masyarakat sangat penting, untuk itu diperlukan adanya kesadaran baik dari pemberi pelayanan atau masyarakat penerima layanan agar selalu memberikan partisipasinya dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik.

2. Prinsip Aturan Hukum

Aturan hukum sudah jelas mengatur penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Silirejo dari mulai Undang-Undang sampai Peraturan Daerah. Pemerintah desa yang tidak paham dan tidak tahu akan aturan tersebut, sehingga dalam melayani masyarakat masih banyak kekeliruan dan kesalahan. Seharusnya penyelenggaraan pelayanan di Kantor Balaidesa Silirejo petugas pemberi pelayanannya harus tahu dan mengerti aturan pelayanan publik baik itu seperti peraturan perundang-undangan atau bahkan sampai standar pelayanan operasional (SPO) atau standar pelayanan minimal (SPM).

3. Prinsip Transparansi

Masalah keterbukaan sudah ada kemajuan. Desa Silirejo sudah berupaya memperluas sistem informasi desa dengan membuat papan-papan pengumuman guna menyebarkan informasi secara merata dan menyeluruh di setiap RT. Namun, masih ada keterlambatan dan tidak menjangkau seluruh warga secara merata. Media sosial juga tidak selalu *update* informasi mengenai pelayanan publik di Desa Silirejo.

4. Prinsip Daya Tanggap

Petugas dalam memberikan pelayanan kurang tanggap dan terkadang bersantai-santai sehingga waktu yang dibutuhkan cukup lama. Kejelasan syarat dan alur/mekanisme pelayanan juga berpengaruh terhadap waktu dan kemudahan suatu pelayanan. Tidak ada kejelasan syarat dan alur pelayanan, petugas pemberi pelayanan juga kurang disiplin dalam bekerja. Yang seharusnya berangkat jam 8 namun petugas baru berangkat jam 9 menjadikan keterlambatan masyarakat dalam memperoleh pelayanan.

Aparat desa harus mempunyai rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaannya. Melaksanakan tanggung jawab dengan bekerja secara maksimal dan peduli terhadap warganya. Siap tanggap melayani masyarakat yang memerlukan dan bekerja sebagai mestinya. Pemerintahan yang baik (*good governance*) memerlukan aparat pemberi layanan yang baik pula serta memahami hak dan kewajibannya dan bertanggung jawab atas apa yang menjadi tugasnya. Daya tanggap atau responsivitas pemberi pelayanan diperlukan untuk melayani masyarakat, mengenali kebutuhan masyarakat, serta menyusun agenda dan program pelayanan yang dibutuhkan masyarakat.

5. Prinsip Berorientasi Konsensus

Di Desa Silirejo perangkat desa sudah berusaha menghindari keterpengaruhan kepentingan pihak lain untuk memaksimalkan kepentingan publik agar mencapai kesepakatan yang baik pula dalam penyelenggaraan pelayanan di Pemerintahan Desa Silirejo. Akan tetapi, ada beberapa perangkat yang masih memberikan pelayanan dengan melibatkan kepentingan pribadinya seperti adanya petugas yang agar mendapatkan imbalan dengan menjadi calo dalam pembuatan KTP, akte kelahiran, dan surat-surat yang seharusnya dalam lingkup wewenang Disdukcapil.

6. Prinsip Berkeadilan

Petugas pemberi pelayanan seharusnya memperlakukan penerima layanan dengan perlakuan yang sama, tidak berat sebelah, tidak memihak, dan tidak sewenang-wenang. Pemberi layanan dalam melayani masyarakat tidak boleh melayani karena suka atau tidak suka, semuanya harus dilayani sesuai kewajaran, kesetaraan dan harus seimbang. Pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah Desa Silirejo masih membedakan siapa yang datang membutuhkan pelayanan, masih memandang status ekonomi. orang kaya dan orang terdekat atau kerabat dari petugas pemberi pelayanan akan didahulukan untuk dilayani daripada orang miskin dan orang yang tidak terlalu dekat atau tidak mereka kenal.

Adil juga memiliki arti bahwa seorang pemberi layanan harus memberikan hak-hak masyarakat tanpa menunda-nunda dan adanya ketepatan waktu dalam melayani. Sayangnya Pemerintah Desa Silirejo sering menunda-nunda dalam pelayanan kepada masyarakat. Jangka waktu yang diperlukan lama dan sering mundur dari jadwal.

7. Prinsip Efektifitas dan Efisiensi

Pemerintah desa harus memanfaatkan sumber daya yang ada sebaik mungkin dengan biaya yang ringan dan waktu yang singkat. Pelayanan yang efektif dan efisien menghasilkan pelayanan yang berkualitas dan masyarakat yang puas terhadap pelayanan tersebut. Pelayanan publik di Desa Silirejo belum memanfaatkan sumber daya secara maksimal dengan masih adanya perangkat desa yang tidak mengetahui teknologi digital dan fasilitas atau sarana prasarana yang kurang dimanfaatkan seperti belum terpakainya tempat pembuangan sampah yang sudah dibangun.

Di Desa Silirejo waktu yang dibutuhkan dalam suatu pelayanan masih tergolong lama. Pelayanan desa yang tidak efektif dan efisien disebabkan oleh kurangnya pemahaman masyarakat akan prosedur/mechanisme dalam pelayanan dan kurangnya sosialisasi perangkat desa untuk menjelaskan mekanisme serta alur dalam pelayanan. Biaya untuk memperoleh pelayanan yang seharusnya gratis juga aparat memungut biaya, seperti dalam membuat KTP, KK atau akta kelahiran aparat meminta imbalan untuk jasanya sebagai calo. Pembuatan KTP, KK atau akte kelahiran merupakan tugas dan wewenang dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), sedangkan desa hanya memiliki wewenang untuk memberikan surat pengantar.

8. Prinsip Akuntabilitas

Pekerjaan pelayanan belum bisa terakunkan (*accountable*), pelayanan di Desa Silirejo tidak mempunyai arah yang jelas. Visi, misi, tujuan dan sasaran dalam pelayanan belum ditetapkan yang menjadikan hasil dari pelayanan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Mekanisme pelayanan tidak jelas, keuangan kurang terbuka, dan dasar hukum atau landasan peraturan untuk melayani tidak jelas. Seharusnya pemerintah desa mampu mempertanggung jawabkan tugas dan kewajibannya serta mampu terbuka dalam setiap hal yang menyangkut kepentingan masyarakat umum.

9. Prinsip Visi Strategis

Pemerintah Desa Silirejo tidak mempunyai visi dan misi yang jelas dalam melayani warganya sehingga tidak paham akan seperti apa dan bagaimana penyelenggaraan pemerintahan Desa Silirejo kedepannya. Untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pelayanan harus mempunyai visi strategis. Pemerintah desa harus memperhatikan dan mempersiapkan orientasi kedepan dalam penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan bersamaan dengan tuntutan kebutuhan masyarakat akan pelayanan.

Simpulan

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa :

1. Praktik pelaksanaan pelayanan publik di Desa Silirejo Kecamatan Tirto Kabupaten Pekalongan belum sesuai dengan hukum yang berlaku. Hal tersebut dikarenakan dalam pelayanan publik yang di berikan Desa Silirejo masih belum bisa memenuhi faktor-faktor penegakan hukum administrasi. Dilihat dari tidak pahamnya penyelenggara pelayanan padahal aturan hukum pelayanan publik sudah jelas, penegak hukum yang kurang tegas, sarana dan prasarana tidak mendukung, masyarakat yang sudah hilang minat partisipasinya, serta masih adanya budaya birokrasi sebagai bagian dari penguasa yaitu petugas pemberi pelayanan merasa harus dilayani bukan melayani dan sebaliknya.
2. Praktik pelaksanaan pelayanan publik di Desa Silirejo Kecamatan Tirto Kabupaten Pekalongan juga belum sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance* karena dari 9 (sembilan) prinsip-prinsip *good governance* belum bisa terpenuhi semua, namun masalah transparansi dan berorientasi konsensus sudah ada kemajuan. Pemerintah desa sudah berusaha menerapkan prinsip transparansi dengan mengajak warganya dalam setiap pengambilan keputusan atau kebijakan dan sudah memberikan papan informasi di setiap

RTnya, serta sudah sedikit menerapkan prinsip berorientasi konsensus dengan berusaha menghindari keterpengaruhannya kepentingan pihak lain untuk memaksimalkan kepentingan publik agar mencapai kesepakatan yang terbaik.

Daftar Pustaka:

- Anggara, Sahya. (2018). *Hukum Administrasi Negara*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Arsyad, Jawade Hafidz. (2013). *Korupsi dalam Perspektif HAN (Hukum Administrasi Negara)*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Hasyimzoem, Yusnani dan M. Iwan Satriawan dkk. (2017). *Hukum Pemerintahan Daerah*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Hikmat, Mahi, (2011), *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- HR, Ridwan. (2016). *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Muhammadong. (2017). *Good Governance dalam Perspektif Hukum Islam*. Makassar: Edukasi Mitra Grafika.
- S, Laurensius Arliman. (2015). *Penegakan Hukum dan Kesadaran Masyarakat*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Sedarmayanti. (2012). *Good Governance “Kepemerintahan Yang Baik” Bagian Pertama*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Sedarmayanti. (2012). *Good Governance “Kepemerintahan Yang Baik” Bagian Kedua*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Sellang, Kamaruddin. (2016). *Administrasi Dan Pelayanan Publik Antara Teori Dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Ombak.
- Soemantri, Bambang Trisantono. (2011). *Pedoman Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*. Bandung: FOKUSMEDIA.
- Suprayogo, Imam dan Tabroni. (2011). *Metode Penelitian Sosial Agama*. Bandung: Posda Karya.
- Wijaya, David. (2018). *BUM Desa: Badan Usaha Milik Desa*. Yogyakarta: Gava Media.
- Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara RI Tahun 2009, No. 112*. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Republik Indonesia. 2014. *Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. Lembaran Negara RI Tahun 2014, No. 7*. Sekretariat Negara. Jakarta.

DEKLARASI KEPENTINGAN

Penulis menyatakan bahwa tidak ada konflik kepentingan dalam penerbitan artikel ini.

INFORMASI PENDANAAN

Tidak ada

PENGHARGAAN

Para penulis berterima kasih kepada peninjau anonim artikel ini atas komentar dan umpan balik mereka yang berharga.

RIWAYAT ARTIKEL

Diserahkan : 22 September 2022
Revisi : 17 Oktober 2022
Diterima : 15 November 2022
Diterbitkan : 01 Desember 2022