



Studi Evaluasi Kinerja Aparat Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Ditinjau Dalam Perspektif Hukum Administrasi Negara (Studi Kasus di Desa Pasar V Kebun Kelapa Kecamatan Beringin Kabupaten Deli Serdang)

Irma Tasya Harahap^{1*}, Dani Sintara²

¹² Fakultas Hukum / Program Studi Ilmu Hukum/ Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah, Indonesia

*Email penulis irmatasyaaaa00@gmail.com¹ dani.sintara@umnaw.ac.id²

Alamat Kampus: Jl. Garu II A No.93, Harjosari I, Kec. Medan Amplas, Kota Medan, Sumatera Utara 20147

Korespondensi penulis: irmatasyaaaa00@gmail.com

Abstract : *Village officials are government employees in the field of public services who have duties and obligations towards services to the community who work and support the Village Head in carrying out his duties. In the relationship between the government and the community, various concepts are known such as state administrative law which studies the actions in organizing a country, including in villages. Public services are very necessary in fulfilling the desires and needs of the community in the village government. This research was conducted using a normative legal research method. The data collection methods used by the author were interviews and literature studies. Interviews are data collection techniques conducted through face-to-face and direct question and answer between researchers and informants, while literature studies are data processing conducted by systematically analyzing written legal materials with a statutory approach and a case study approach. The results of this study indicate that the performance of village officials in Pasar V Kebun Kelapa Village has not fully implemented good public service performance in terms of understanding of duties and functions, innovation, work speed, work accuracy and work between employees to realize excellent service.*

Keywords: *State Administrative Law, Village Apparatus, Public Services*

Abstrak. Aparat desa adalah pegawai pemerintah dalam bidang pelayanan masyarakat yang memiliki tugas dan kewajiban terhadap pelayanan kepada masyarakat yang bekerja serta mendukung Kepala Desa didalam melakukan tugasnya. Dalam tata hubungan pemerintah dengan masyarakat dikenal berbagai konsep seperti hukum administrasi negara yang mempelajari mengenai tindakan-tindakan dalam menyelenggarakan sebuah negara, mencakup seperti di desa. Pelayanan publik sangat diperlukan dalam pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat pada pemerintah desa. Penelitian ini dilakukan dengan metode penelitian yuridis normatif. Metode pengumpulan data yang digunakan penulis adalah wawancara dan studi pustaka. Wawancara ialah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara peneliti dan narasumber, sedangkan studi pustaka yaitu pengolahan data dilakukan dengan cara mensistematika terhadap bahan-bahan hukum tertulis dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan kasus. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja aparat desa di Desa Pasar V Kebun Kelapa belum sepenuhnya menjalankan kinerja pelayanan publik yang baik dari segi pemahaman tupoksi, inovasi, kecepatan kerja, keakuratan kerja dan kerja antar para pegawai untuk mewujudkan pelayanan yang prima.

Kata Kunci: Hukum Administrasi Negara, Aparat Desa, Pelayanan Publik

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik pada hakikatnya merupakan pemenuhan hak-hak kebutuhan dasar dari negara kepada masyarakat. Salah satu kebutuhan mendasar dari masyarakat adalah kesehatan. Dalam pelayanan publik, pemerintah diharapkan dapat memberikan pelayanan publik yang berkualitas, prosedur jelas, waktu ringkas, dan biaya pantas terus meningkat

dari waktu ke waktu. Tuntutan itu terus berkembang sesuai dengan kesadaran bahwa warga negara berhak untuk mendapatkan pelayanan dan pemerintah berkewajiban untuk melayani.

Pelayanan publik merupakan salah satu tanggung jawab dari instansi pemerintah, baik itu di pusat, di daerah, maupun di desa. Pelaksanaan pelayanan publik ini merupakan salah satu fungsi pemerintah dalam melakukan kemudahan pada masyarakat dalam menggunakan hak dan kewajibannya. Dalam penyelenggaraan pelayanan oleh pemerintah, rasa puas masyarakat terpenuhi bila pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan, dengan memperhatikan kualitas dan pelayanan itu diberikan relatif terjangkau dan mutu pelayanan yang baik.

Titik balik dari pelayanan publik di Indonesia yang baik adalah adanya good governance. Dalam good governance pada dasarnya berkaitan dengan upaya perbaikan kinerja sektor publik yang dilakukan melalui pengembangan dan penguatan hubungan yang harmonis antara kekuatan negara (state), swasta dan masyarakat sipil yang didukung adanya penataan kembali keseimbangan kekuasaan dan peran ketiga kekuatan sentral dalam pendayagunaan aneka sumber daya ekonomi dan sosial bagi pembangunan.

Dari latar belakang tersebut pentingnya pelayanan yang baik sangat diharapkan oleh masyarakat di Desa Pasar V Kebun Kelapa. Namun pada kenyataannya pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah desa masih jauh dari kata memuaskan, khususnya pelayanan dalam pembuatan surat menyurat serta persoalan-persoalan di masyarakat masih banyak ditemui keluhan-keluhan di masyarakat, keluhan tersebut diperoleh dari warga desa yang hendak mengurus surat-surat keterangan di kantor desa, tetapi tidak bisa dilayani karena seringkali tidak ada perangkat desa yang hadir, sehingga warga harus datang kerumah Kepala Desa, namun adakalanya pula Kepala Desa tidak berada di rumah, seandainya pun Kepala Desa ada di rumah, harus menunggu Sekretaris Desa untuk menyelesaikan apa yang dibutuhkan warga desa tersebut. Dalam hal produktivitas layanan yaitu efisiensi dan efektivitas layanan publik ini belum dapat dicapai, demikian pula dengan hasil capaian kerja dalam menyelenggarakan pelayanan publik khususnya masyarakat desa Pasar V Kebun Kelapa yang menjadi kewenangan desa belum sepenuhnya maksimal dilaksanakan.

2. KAJIAN TEORITIS

Pengertian Perlindungan Hukum

Dalam Pasal 1 ayat 3 Undang – Undang Dasar 1945 disebutkan bahwa “ Indonesia adalah Negara Hukum “. Prinsip negara hukum pada dasarnya mengisyaratkan adanya aturan main

dalam penyelenggaraan tugas - tugas pemerintahan sebagai aparatur penyelenggara negara, dengan inilah kemudian Hukum Administrasi Negara muncul sebagai pengawas jalannya penyelenggaraan kekuasaan pemerintahan. Berdasarkan asumsi tersebut tampak bahwa Hukum Administrasi Negara mengandung dua aspek yaitu pertama, aturan aturan hukum yang mengatur dengan cara bagaimana alat alat perlengkapan Negara itu melakukan tugasnya kedua, aturan aturan hukum yang mengatur hubungan antara alat perlengkapan administrasi negara dengan para warga negaranya

Administrasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *administration* yang pada mulanya berasal dari bahasa Latin *administrare* yang berarti *to serve* atau melayani. Derivasi lainnya adalah *administratio* yang berarti *besturing* atau pemerintahan. Hukum Administrasi Negara adalah keseluruhan peraturan yang mengatur tentang aparatur pemerintah dalam melakukan berbagai aktivitas atau tugas-tugas negara, guna mencapai tujuan yang telah ditentukan. Oleh karena itu, bagi aparatur pemerintah baik di pusat maupun di daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (orang perseorangan maupun Badan Hukum Perdata begitu juga dalam memberikan pelayanan kepada sesama Aparatur Pemerintah sendiri) tetap berpegang kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Secara lebih ringkas, menurut Ridwan, administrasi negara adalah keseluruhan aparatur pemerintah yang melakukan aktivitas atau tugas-tugas negara selain tugas pembuatan undang-undang dan pengadilan. Disisi lain fungsi hukum administrasi negara dalam menciptakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan berwibawa memang sangat dibutuhkan. Salah satu agenda pembangunan nasional adalah menciptakan tata pemerintahan yang bersih dan berwibawa. Agenda tersebut merupakan upaya untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik, antara lain keterbukaan, akuntabilitas, efektivitas, menjunjung tinggi supremasi hukum dan membuka partisipasi masyarakat yang dapat menjamin kelancaran, keserasian dan keterpaduan tugas dan fungsi penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Untuk itu diperlukan langkah-langkah kebijakan yang terarah pada perubahan kelembagaan dan sistem ketatalaksanaan, kualitas sumber daya manusia, aparatur dan sistem pengawasan dan pemeriksaan yang efektif.

Aparat Desa

Desa merupakan suatu wilayah yang ditinggali oleh sejumlah orang yang saling mengenal, hidup bergotong royong, memiliki adat istiadatnya yang relative sama dan mempunyai tata cara sendiri dalam mengatur kehidupan kemasyarakatannya. Sebagian besar

mata pencariannya adalah bertani. Sebagaimana yang dimaksud dalam Undang-Undang Desa Nomor 6 Tahun 2014 desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat, setempat berdasarkan asal usul, dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Aparat desa adalah semua orang yang terlibat dalam pemerintahan desa, baik dari unsur kepala desa, badan permusyawaratan desa (BPD), lembaga kemasyarakatan desa (LKD), maupun perangkat desa. Aparat desa bertanggung jawab untuk melaksanakan tugas pemerintahan, pembangunan, pembinaan masyarakat, dan pemberdayaan masyarakat di desa. Aparat desa adalah istilah yang lebih luas yang mencakup semua unsur yang terlibat dalam pemerintahan desa. Aparat desa mempunyai peran yang lebih strategis dalam menentukan arah dan kebijakan pemerintahan desa. Aparat desa dipilih oleh masyarakat desa melalui pemilihan umum atau musyawarah.

Pemerintah desa merupakan suatu organisasi didirikan karena mempunyai tujuan yang ingin dicapai. Dalam tujuannya setiap organisasi di pengaruhi oleh perilaku dan sikap orang-orang yang terdapat di dalam organisasi tersebut termasuk organisasi pemerintah, swasta maupun organisasi desa masyarakat. Oleh karena itu keberhasilan untuk mencapai tujuan tersebut tergantung kepada kendala dan kemampuan anggota organisasi dalam mengoprasikan unit-unit yang terdapat di organisasi tersebut, karena tujuan organisasi dapat tercapai apabila kerjasama para anggota organisasi. Bersinergri untuk bersama-sama mencapai tujuan bersama atau tujuan organisasi.

Berdasarkan UU No 6 tahun 2014 tentang Desa (UU Desa) menyebutkan bahwa 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.

Untuk dapat menyelenggarakan pelayanan publik yang prima tidaklah mudah, ada beberapa hal yang harus diperhatikan guna melakukan pelayanan yang baik. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang baik yang dilakukan oleh pemerintah desa perlu adanya dukungan dari berbagai faktor baik itu faktor individu maupun faktor kelompok atau organisasi. Pemerintah desa dalam hal ini merupakan organisasi, jadi kinerja pemerintah desa

sama dengan kinerja organisasi. Ini berarti bahwa kinerja organisasi merupakan ukuran pencapaian suatu organisasi terhadap visi, misi, dan tujuan dari organisasi tersebut yang telah ditetapkan. Kinerja organisasi sangat dibutuhkan karena jika kinerja organisasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik sudah baik, maka pelayanan publik dapat dilaksanakan dengan baik dan dapat dikategorikan baik.

Kinerja birokrasi dalam melayani masyarakat dituntut untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan tugas birokrat. Kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum sangat strategis karena akan sangat menentukan pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan Tugas Pokok dan Fungsi masing-masing aparatur desa.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh lembaga birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan dari warga Negara. Sementara itu merujuk pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik yang dimaksud adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang kegiatan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menuntut kualitas tertentu. Pelayanan yang diselenggarakan pengelola melalui aparatnya, walaupun tidak bertujuan mencari keuntungan namun tetap harus mengutamakan kualitas layanan yang sesuai dengan tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani.

Pelayanan publik yang menjadi fokus studi disiplin ilmu administrasi negara di Indonesia, masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Harus diakui pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaharuan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan tuntutan masyarakat yang semakin kompleks dan perubahan dari dalam pemerintah itu

sendiri. Meskipun demikian pembaruan dari kedua sisi tersebut belumlah memuaskan, bahkan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dalam kerangka pelayanan.

Keputusan Menteri Pendayaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai berikut: “Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi 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 dengan menempatkan kepuasan masyarakat sebagai stakeholder utama.

Berdasarkan beberapa pengertian tersebut maka penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintahan baik di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Daerah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara, dalam hal ini negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan ini harus dipahami bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan masyarakat.

Pelayanan publik adalah pemberian jasa yang diberikan oleh suatu organisasi (perusahaan, pemerintah, swasta) kepada publiknya dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dana atau kepentingan masyarakat. Untuk memberikan pelayanan publik yang terbaik, peran komunikasi menjadi sangat penting dalam hubungan dengan bagaimana suatu organisasi berinteraksi dan memperlakukan publiknya, karena komunikasi adalah memanusiakan manusia (human communications). Dalam konteks komunikasi, maka bagaimana cara memperlakukan publik saat melakukan pelayanan publik saat berkomunikasi merupakan ukuran dari kualitas pelayanan publik. Karenanya, salah satu ukuran untuk

menilai pelayanan publik adalah dengan melihat etika komunikasi aparat saat melaksanakan fungsi pelayanan publik.

3. METODE PENELITIAN

Metode Penelitian adalah cara melakukan sesuatu dengan melakukan pikiran secara seksama untuk mencapai suatu tujuan dengan cara mencari, mencatat, merumuskan dan menganalisis sampai menyusun laporan. Dalam hal ini penulis menggunakan beberapa cara penelitian yang sesuai dalam metode penelitian ini yang digunakan untuk memperoleh hasil yang maksimal

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis normatif yaitu suatu penelitian yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder seperti peraturan perundang-undangan, teori hukum, pendapat para ahli/sarjana hukum terkemuka. Penelitian hukum normatif merupakan penelitian yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka. Dan Menggunakan jenis Penelitian hukum empiris adalah jenis penelitian hukum yang berfungsi untuk melihat hukum dengan meneliti bekerjanya hukum di masyarakat dan tentang efektivitas hukum yang sedang berlaku.

Sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini berupa data sekunder. Data sekunder ialah dengan melakukan studi dokumen yang bersifat teoritis yang berkaitan dengan penelitian Teknik pengumpulan data dilakukan dengan studi kepustakaan (library reseacrh), studi kepustakaan juga berarti teknik pengumpulan data dengan melakukan penelaahan terhadap buku, literatur, catatan, serta berbagai laporan yang berkaitan dengan masalah yang ingin dipecahkan. Alat pengumpulan data didapat dengan studi dokumen, yaitu dengan mempelajari dan memahami bahan pustaka. Dalam penelitian ini bahan pustaka yang digunakan antara lain berupa Perundang-undangan, buku-buku, jurnal-jurnal, maupun penelitian-penelitian terdahulu.

Dan menggunakan Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan penelitian lapangan (field research), penelitian lapangan merupakan salah satu teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif yang tidak memerlukan pengetahuan mendalam akan literatur yang digunakan dan kemampuan tertentu dari pihak peneliti. Penelitian lapangan biasa dilakukan untuk memutuskan ke arah mana penelitiannya berdasarkan konteks. Data yang diperoleh dalam penelitian ini dianalisis dengan menggunakan metode kualitatif, yaitu metode analisis data dengan cara mengelompokkan dan sistematis. Dikaji dengan metode berfikir secara deduktif lalu dihubungkan dengan teori-teori dari data skunder dan kemudian dibuat kesimpulan yang berguna untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Bentuk Pelayanan Publik Ditinjau Dalam Hukum Administrasi Negara di Desa Pasar V Kebun Kelapa

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan. Publik merupakan sejumlah manusia yang mempunyai pandangan yang sama dan harapan yang sama, yaitu kepentingan yang berhubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga pemerintahan. Sementara itu istilah publik sendiri dalam bahasa Inggris berarti umum, masyarakat atau negara.

Tujuan dari pelayanan publik adalah memuaskan keinginan masyarakat atau pelanggan pada umumnya. Untuk mencapai hal ini diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kualitas pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan kenyataan. Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Perlindungan hukum bagi rakyat dari tindakan hukum pemerintah merupakan sarana yuridis dalam negara hukum untuk mencegah atau memulihkan terjadinya kerugian yang dialami oleh rakyat sebagai akibat tindakan hukum pemerintah yang menimbulkan kerugian terhadap rakyat.

Dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Pelayanan barang publik meliputi pengadaan/penyaluran barang publik, termasuk sarana/prasarana yang ada di desa dengan menggunakan sebagian atau seluruhnya anggaran yang bersumber dari APBN dan/atau APBD maupun APBDes. Adapun contoh untuk barang publik di desa adalah pembangunan jalan desa, jembatan, bangunan gedung serba guna desa, sarana poskamling desa, bangunan perpustakaan desa dan lain sebagainya.

Analisis Hambatan-Hambatan Yang Dihadapi Aparat Desa Dalam Memberikan Pelayanan Publik di Desa Pasar V Kebun Kelapa

Sebagai instansi penyelenggaran layanan, tentu pemerintah desa juga harus bersiap diri. Maka pemerintah desa juga wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan, membuat

maklumat pelayan, menempatkan petugas/pelaksana layanan yang mumpuni atau berkompeten, menyediakan sarana/prasaran dan/atau fasilitas pelayanan publik, membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya sebagai pengguna layanan dan tentu saja juga harus memberika pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Hambatan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah desa terhadap masyarakat kompetensi SDM pada pemerintah desa. Regulasi yang makin beragam dan perkembangan teknologi informasi menjadikan ekspektasi masyarakat desa terhadap pelayanan juga kian tinggi. Atas dasar inilah kemudian para petugas pelayanan di desa, mulai dari kepala desa, perangkat desa yang terdiri dari kepala seksi dan kepala dusun juga wajib memahami tugas dan fungsinya sebagai pelayan publik dan memahami segala regulasi terkait terutama dalam hal pengambilan keputusan/tindakan maupun kebijakan di desa. Sebab jika tidak sesuai regulasi maka tidak saja pelayanan yang berpotensi maladministrasi namun bisa saja digugat hingga pengadilan.

Hambatan kedua yang dihadapi oleh aparat desa dalam mewujudkan efektivitas pelayanan publik oleh aparat desa di Desa Pasar V Kebun Kelapa Kecamatan Beringin Kabupaten Deli Serdang terutama dalam dimensi kuantitas adalah kemampuan aparat desa dalam menyelesaikan seluruh pekerjaan yang menjadi tugas pokok dan fungsinya masih kurang.

Hambatan ketiga yang dihadapi oleh aparat desa dalam mewujudkan efektivitas pelayanan publik oleh aparat desa di Desa Pasar V Kebun Kelapa Kecamatan Beringin Kabupaten Deli Serdang terutama dalam dimensi waktu adalah kemampuan aparat desa dalam menyelesaikan pekerjaan sebelum waktu yang telah ditentukan.

Analisis Cara Meningkatkan Kinerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Publik di Desa Pasar V Kebun Kelapa

Sumber Daya Manusia merupakan salah satu unsur yang penting dalam dunia kerja baik seperti di pemerintah, disamping faktor material, modal, mesin dan metode. Berkaitan dengan hal tersebut, maka tidak berlebih apabila dikatakan keberhasilan suatu pemerintah untuk mencapai tujuannya sangat tergantung pada keberadaan manusia selaku pelaksananya.

Untuk menciptakan sumber daya manusia aparatur yang memiliki kompetensi jabatan tersebut, diperlukan peningkatan profesionalisme, sikap pengabdian dan kesetiaan terhadap cita-cita perjuangan bangsa dan negara, semangat kesatuan dan persatuan serta

pengembangan wawasan melalui pendidikan dan pelatihan jabatan yang merupakan bagian tak terpisahkan dari usaha pembinaan aparatur desa secara menyeluruh.

Dalam upaya memberikan pelayanan terhadap masyarakat serta penyelenggaraan pemerintahan desa yang baik untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat diperlukan peningkatan kualitas kinerja Aparatur Pemerintah Desa baik itu wawasan, moral dan budi pekerti serta untuk pengendalian, keamanan, ketertiban dan ketentraman terhadap masyarakat.

Pada era keterbukaan seperti pada saat sekarang, memang peran aparatur desa menjadi semakin penting, disamping harus mampu dan mempunyai jiwa enterprenur untuk dapat mengelola potensi-potensi yang ada dalam rangka menggerakkan pembangunan melalui dana Pendapatan Asli Desa (PAD), aparatur juga harus mampu melaksanakan tugas pengelolaan administrasi publik dengan baik.

Sebagai penyelenggara pemerintah masyarakat semakin gencar menuntut adanya pengolahan administrasi publik yang mampu menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Pemerintahan yang aparaturnya mampu melaksanakan mekanisme administrasi untuk mengatur perilaku kelompok-kelompok kepentingan didalam masyarakat dengan baik (good corporate governance).

Peningkatan kinerja perangkat desa bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan mendukung pembangunan lokal. Dengan kinerja yang baik, perangkat desa dapat lebih efektif dalam melaksanakan tugas-tugasnya, seperti mengelola administrasi desa, mengurus pembangunan desa, dan mengkoordinasikan berbagai program pemerintah.

Berikut langkah-langkah untuk meningkatkan kinerja Aparatur Desa Pasar V Kebun Kelapa :

1. Peningkatan Kapasitas
2. Perencanaan Pembangunan Desa yang Matang
3. Peningkatan Komunikasi dan Pelayanan Publik
4. Pemberdayaan Masyarakat
5. Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi

Aparatur yang baik adalah yang bisa memberikan kepada masyarakat apa yang mereka butuhkan bahkan sebelum masyarakat itu sendiri memintanya. Dalam keadaan seperti ini, hati nurani pemerintah adalah hati nurani masyarakat sendiri. Upaya peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah Desa harus diikuti dengan peningkatan kinerja

seluruh aparat pemerintah desa itu sendiri. Dengan kata lain reformasi sumber daya aparatur pemerintah desa harus dilakukan, demi terwujudnya pengabdian, disiplin dan keteladanan agar semakin mampu melayani, mengayomi serta menumbuhkan prakarsa dan partisipasi masyarakat dalam pembangunan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bentuk pelayanan publik yang ditinjau dalam Hukum Administrasi Negara di Desa Pasar V Kebun Kelapa Kecamatan Beringin Kabupaten Deli Serdang seperti yang tercantum dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Bentuk pelayanan barang dan jasa seperti pendampingan masyarakat desa untuk pengembangan UMKM, penyediaan pemeriksaan kesehatan gratis yang difasilitasi pemerintah desa serta kegiatan pendampingan yang dilakukan oleh aparat desa dalam rangka meningkatkan kualitas SDM masyarakat di wilayahnya. Sedangkan bentuk pelayanan administratif adalah pelayanan pemerintah desa yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda. Contohnya, surat pernyataan penguasaan fisik tanah yang di tanda tangani dan diregister kepala desa hingga camat setempat, surat keterangan desa sebagai pengantar untuk persyaratan administrasi kependudukan, administrasi pelaporan penggunaan dana desa yang secara terbuka juga harus diumumkan pemerintah desa, pembuatan surat keputusan pengangkatan maupun pemberhentian perangkat desa dan lain-lain.

Diharapkan oleh penulis untuk kedepannya kepada Aparatur Desa Pasar V Kebun Kelapa Kecamatan Beringin Kabupaten Deli Serdang agar dapat memberikan pelayanan publik kepada masyarakat sesuai dengan aturan Hukum Administrasi Negara berdasarkan Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Diharapkan oleh penulis untuk kedepannya kepada Aparatur Desa Pasar V Kebun Kelapa Kecamatan Beringin Kabupaten Deli Serdang untuk dapat memberikan pelayanan publik kepada masyarakat sesuai dengan berdasarkan regulasi yang beragam, bekerja sesuai tugas pokok dan fungsi masing-masing dan dapat menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu.

Hambatan-hambatan yang dihadapi Aparatur Desa Pasar V Kebun Kelapa Kecamatan Beringin Kabupaten Deli Serdang dalam memberikan pelayanan publik ialah kompetensi

SDM pada pemerintah desa, regulasi yang makin beragam dan perkembangan teknologi informasi menjadikan ekspektasi masyarakat desa terhadap pelayanan juga semakin tinggi. Hambatan yang kedua ialah dalam dimensi kuantitas yang dimaksud adalah kemampuan aparat desa dalam menyelesaikan seluruh pekerjaan yang menjadi tugas pokok dan fungsinya masih kurang. Hambatan yang ketiga ialah dalam dimensi waktu seperti dalam menyelesaikan pekerjaan sebelum waktu yang telah ditentukan. Cara meningkatkan kinerja Aparatur Desa Pasar V Kebun Kelapa Kecamatan Beringin Kabupaten Deli Serdang dalam memberikan pelayanan publik ialah peningkatan kapasitas perangkat desa, melakukan perencanaan pembangunan desa yang matang, peningkatan komunikasi dan pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat dan meningkatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan karya ini. Terima kasih kepada pembimbing Bapak Dr. Dani Sintara, SH., MH. yang telah memberikan bimbingan dan arahan, serta kepada keluarga dan teman-teman yang selalu memberikan dukungan. Semoga karya ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

DAFTAR REFERENSI

- Abdul Kadir Muhammad, 2004, Hukum dan Penelitian Hukum, Bandung, Citra Aditya Bakri.
- Agung Kurniawan Harbani, 2005, Transformasi Pelayanan Publik, Yogyakarta: Pembaruan.
- Agus Dwiyanto, dkk, 2006, Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia, Yogyakarta: Gadjah Mada University.
- Cece Wijaya, 1991, Kemampuan Dasar Guru Dalam Proses Belajar Mengajar, Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Harbani Pasolong, 2019, Teori Administrasi Publik, Bandung: Cetakan Kesembilan, Alfabeta.
- Hardiyansyah, 2011, Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya), Yogyakarta: Ed.1 Cet.1, Java Media.
- Isnaini Rodiyah, dkk, 2022, Kebijakan Publik, Sidoarjo: UMSIDA Press.
- John Withmore, 1992, Coaching For Performance, Jakarta: Gramedia, diterjemahkan Seni Mengarahkan Untuk Mendongkrak Kinerja, Dwi Helly Purnomo dan Louis Novianto, 1997.
- Jonaedi Efendi & Johnny Ibrahim, 2016, Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris, Jakarta: Kencana.

- Kartini Kartono, 1993, *Pemimpin dan Kepemimpinan: Apakah Pemimpin Abnormal itu?*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Lijan Poltak Sinambela, Dkk, 2010, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Cetakan Kelima, Jakarta: Cetakan Kelima, Bumi Aksara.
- Lely Indah Mindarty, 2005, *Revolusi Administrasi Publik : Aneka Pendekatan Dan Teori Dasar*, Malang: Partner Press.
- Marwansyah, 2012, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: CV.Alfabeta.
- Michael Armstrong dan Angela Baron, 1998, *Performance Managament*, London: Institute of Personnel and Development.
- Muhammad Mu'iz Raharjo, 2022, *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: Cetakan Terakhir, Bumi Aksara.
- Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, 2015, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Nur Yanto, 2015, *Pengantar Hukum Administrasi Negara Indonesia*, Jakarta: Mitra Wacana Media
- Prijono Tjiptoherijanto, 1997, *Migrasi Urbanisasi dan Pasar Kerja di Indonesia*, Jakarta: Universitas Indonesia.
- Reformasi Birokrasi, 2009, *Kepemimpinan Dan Pelayanan Publik: Kajian Tentang Pelaksanaan Otonomi Daerah di Indonesia*, Yogyakarta: Gramedia.
- Riawan Tjandra, 2018, *Hukum Administrasi Negara*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Ridwan HR, 2011, *Hukum Administrasi Negara*, Jakarta: Rajawali Press.
- Rusli Syarif, 1991, *Produktivitas*, Bandung: Angkasa.
- Ryass Rasyid, 2000, *Peningkatan SDM Aparatur dan Tata Laksana serta Pelayanan Publik*
- Sadu Wasistiono, 2006, *Prospek Pengembangan Desa*, Bandung: CV. Fokusmedia.
- Sampara Lukman & Sugiyanto, 2001, *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima*, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- S.F. Marbun & Moh. Mahfud MD, 2009, *Pokok-Pokok Hukum Administrasi Negara*, Yogyakarta: Liberty.
- Suparno Eko Widodo, 2015, *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Suyadi Prawirosentono, 2016, *MSDM "Kebijakan Kinerja Karyawan"*, Yogyakarta:BPFE.
- Tampil Ashari Siregar, 2004, *Metode Penelitian Hukum 9*, Medan Grafika, Medan.
- Ted Gaebler and David Osborne, 2005, *Mewirusahaakan Birokrasi (Reinveting Goverment)*, Jakarta: PPM Manajemen.
- Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, 2015, *Manajemen Pelayanan Publik*, Bandung: Pustaka Setia.