

# ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAHAN DESA TLANAK KECAMATAN KEDUNGPRING KABUPATEN LAMONGAN

**Ernia Duwi Saputri, S.Pd., M.H.**

IKIP PGRI Bojonegoro

## *Abstract*

*Public Service Analysis of Village Tlanak Support of Lamongan District. The purpose of this research is to know the quality of Public Service of Village Government of Tlanak Kedungpring District of Lamongan Regency, to know the supporting and inhibiting factors and solution of Public Service of Village Government of Tlanak Kedungpring District of Lamongan Regency and to know the implementation of Good Governance in Public Service of Village Government of Tlanak Kedungpring District of Lamongan Regency. The type of this research is non-doctrinal (sociologis) legal research. Non-doctrinal method is a type of scientific study with the intention just to learn just and not to teach something doctrine. The research method used is research method with qualitative analysis. The results of this study concluded that the quality of Public Service Village Tlanak Kedungpring District Lamongan through Programs, policies, and attitudes is Services Open, easy and accessible by all parties who need and provided adequate and easy to understand, can be accounted for in accordance with the provisions of legislation - invitation, inhibiting the public service of Tlanak village administration of Kedungpring Sub-district of Lamongan Regency is seen in the condition of society which still have a lot of parochial political culture. The solution of inhibiting factor of public service in Tlanak Village, Kedungpring Sub-district, Lamongan Regency by strengthening service system, improving professionalism of each employee, conducting public awareness program to help dissemination and comprehension of information to society about matters related to service activity and giving sanction that is firm. The village government of Tlanak Kedungpring District of Lamongan Regency has not fully implemented the Good Governance principles in the implementation of the village government's tasks, functions, authorities, rights, and obligations in terms of planning, service, implementation of village development, especially those related to village governance.*

**Keywords:** *Quality Analysis of Public Service, Good Governance.*

## **Pendahuluan**

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menjalankan pelayanan publik yang efisien dan efektif. Pada dasarnya pelayanan yang efisien dan efektif sangat dibutuhkan masyarakat dalam administrasi kependudukan. Pelayanan publik yang harus dilakukan oleh pemerintah tercantum dalam pasal 1 Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik sebagai berikut : 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. Perangkat Desa sebagai aparatur pemerintah desa mempunyai tugas pokok yang antara lain tercermin dalam penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan serta pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat atau disebut juga pelayanan publik. Pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan atau jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Undang - undang Nomor 6 tahun 2014 tentang Desa menyebutkan bahwa salah satu tujuan dari pengaturan tentang Desa adalah untuk meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat desa. Pembagian urusan pemerintahan menurut Undang – undang Pemerintahan Daerah hanya terbatas hingga Pemerintah Kabupaten/Kota, tidak menyentuh pada level pemerintah Desa. Faktanya kondisi pelayanan publik antar desa beragam, ada yang sudah tertata, tapi tidak sedikit masih memperhatikan. Bahkan standar pelayanan publik di desa pun tidak ada kepastian. Adanya UU Desa semestinya memerankan masyarakat dalam berpartisipasi memperbaiki pelayanan publik desa sehingga terimplementasi prinsip good governance. Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk menganalisis permasalahan tersebut dengan judul “ Analisis Pelayanan Publik Pemerintahan Desa Tlanak Kecamatan Kedungpring Kabupaten

Lamongan”, dan diharapkan agar kita lebih memahami tentang Pelayanan Publik Daerah tersebut sehingga dapat digunakan sebagai alur pelayanan publik yang sesuai dengan good governance.

### **Kajian Teori**

Menurut kamus Besar Bahasa Indonesia “Analisis adalah penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan”. Dalam Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer karangan Peter Salim dan Yenni Salim (2002) menjabarkan pengertian analisis sebagai berikut:

- a) Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (perbuatan, karangan dan sebagainya) untuk mendapatkan fakta yang tepat (asal usul, sebab, penyebab sebenarnya, dan sebagainya).
- b) Analisis adalah penguraian pokok persoalan atas bagian - bagian, penelaahan bagian - bagian tersebut dan hubungan antar bagian untuk mendapatkan pengertian yang tepat dengan pemahaman secara keseluruhan.
- c) Analisis adalah penjabaran (pembentangan) sesuatu hal, dan sebagainya setelah ditelaah secara seksama.
- d) Analisis adalah proses pemecahan masalah yang dimulai dengan hipotesis (dugaan, dan sebagainya) sampai terbukti kebenarannya melalui beberapa kepastian (pengamatan, percobaan, dan sebagainya).
- e) Analisis adalah proses pemecahan masalah (melalui akal) ke dalam bagian - bagiannya berdasarkan metode yang konsisten untuk mencapai pengertian tentang prinsip - prinsip dasarnya.

Kebijakan dikemukakan oleh M. Irfan Islamy (1988:20) Ia memberikan pengertian kebijakan sebagai serangkaian tindakan yang ditetapkan dan dilaksanakan atau tidak dilaksanakan oleh pemerintah yang mempunyai tujuan atau berorientasi pada tujuan tertentu demi kepentingan seluruh masyarakat. Di negara modern dan demokratis, peran dan fungsi kebijakan publik dapat diibaratkan sebuah kapal yang diciptakan untuk menjawab persoalan dan atau kebutuhan penggunanya. Kapal itu bukan hanya harus dirancang dalam bentuk atau spesifikasi dan besaran yang tepat, tetapi juga harus memiliki mesin yang tepat (appropriate), meskipun tidak harus berarti canggih.(Rusli Budiman, 2013:13).

Ciri kebijakan publik yang utama adalah apa yang oleh David Easton disebut sebagai orang-orang yang memiliki wewenang dalam sistem politik, yakni para tetua adat, para ketua suku, para eksekutif, para legislator, para hakim, para administrator, para raja/ratu dan lain sebagainya. Mereka inilah yang menurut Easton merupakan orang-orang yang dalam kesehariannya terlibat dalam urusan-urusan politik dan dianggap oleh sebagian besar warga sebagai pihak yang bertanggung jawab atas urusan-urusan politik tadi dan berhak untuk mengambil tindakan-tindakan tertentu. (Solichin, 2004: 5). Anderson dan kawan-kawan dalam said zainal abidin (2012:22) mengemukakan beberapa cirri dari kebijakan sebagai berikut :

- a. Setiap kebijakan harus ada tujuannya, artinya, pembuatan suatu kebijakan tidak boleh sekadar asal buat atau karena kebetulan ada kesempatan membuatnya. Tanpa ada tujuan tidak perlu adanya kebijakan.
- b. Suatu kebijakan tidak berdiri sendiri, terpisah dari kegiatan yang lain. Namun, ia berkaitan dengan berbagai kebijakan dalam masyarakat, dan berorientasi pada implementasi, interpretasi dan penegakan hukum.
- c. Kebijakan adalah apa yang dilakukan oleh pemerintah, bukan apa yang masih ingin atau dikendaki untuk dilakukan pemerintah.

- d. Kebijakan dapat berbentuk negatif atau melarang dan juga dapat berupa pengarahannya untuk melaksanakan atau menganjurkan.
- e. Kebijaksanaan harus berdasarkan hukum, sehingga mempunyai kewenangan untuk memaksa masyarakat mengikutinya.

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, Banyak pakar yang mendefinisikan tentang pelayanan publik. Salah satunya yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2006:136) mendefinisikan pelayanan publik adalah Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya. Menurut Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011: 5) pelayanan publik diartikan “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.” Pendapat lain dari Ratminto & Atik Septi Winarsih Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Lijan Poltak Sinambela, dkk (2011: 6) mengemukakan asas-asas dalam pelayanan publik tercermin dari:

- a. Transparansi Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan Hak Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan Hak dan kewajiban Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik juga diatur dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik terdiri dari 12 asas:

- a. Asas kepentingan umum.
- b. Asas kepastian hukum.
- c. Asas kesamaan hak
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban.
- e. Asas keprofesionalan.
- f. Asas partisipatif.
- g. Asas persamaan perlakuan/tidak deskriminatif
- h. Asas keterbukaan.
- i. Asas akuntabilitas.
- j. Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.
- k. Asas ketepatan waktu.
- l. Asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

## **Metode Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian non doktrinal (sosiologis). Metode non doktrinal adalah tipe kajian keilmuan dengan maksud hanya hendak mempelajari saja dan bukan hendak mengajarkan sesuatu doktrin. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian dengan analisis kualitatif. Pada permasalahan pertama yang di angkat dalam penelitian ini menggunakan bentuk penelitian evaluatif yang berfungsi untuk menilai atau mengevaluasi kebijakan-kebijakan Pemerintah khususnya berkaitan dengan pelayanan publik Desa Tlanak, Kecamatan Kedungpring, Kabupaten Lamongan. Dalam permasalahan kedua menggunakan bentuk penelitian diagnostik yang berfungsi untuk mendapatkan keterangan mengenai sebab-sebab terjadinya suatu gejala atau kendala yang dihadapi pemerintahan Desa Tlanak, Kecamatan Kedungpring, Kabupaten Lamongan dalam pelayanan publik, dan selanjutnya dalam permasalahan yang ketiga menggunakan bentuk penelitian perspektif yang berfungsi untuk mendapatkan saran-saran dan solusi mengenai apa yang dilakukan untuk mengatasi masalah-masalah tertentu yang berkaitan dengan faktor penghambat yang dilaksanakan dalam pelayanan publik Desa Tlanak, Kecamatan Kedungpring, Kabupaten Lamongan.

Strategi pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kualitatif . menurut Goetz dan Lecomte dalam HB.Sutopo dapat dikelompokkan ke dalam dua cara yaitu dengan metode interaktif dan metode non interaktif (HB.Soetopo, 2013:95). Metode interaktif meliputi wawancara mendalam dan observasi berperan, sedangkan metode non interaktif meliputi observasi tak berperan, kuisisioner, dan mencatat dokumen atau arsip. Penelitian ini menggunakan metode deduksi dalam pengolahan dan analisis data yang diperoleh, yaitu dengan berpangkal dari prinsip-prinsip dasar yang bersifat lebih khusus. Metode deduksi bertolak dari suatu aturan hukum yang berlaku dengan menggunakan metode deduksi tidak bisa melepaskan dari berbagai penafsiran yang dikenal dalam ilmu hukum dalam mengolah dan menganalisis bahan hukum yang telah diperoleh ( Amirudin dan H. Zainal Asikin, 2004:163).

## **Hasil Penelitian**

Dari data Primer yang diperoleh peneliti bahwa kualitas pelayanan Publik Desa Tlanak Kecamatan Kedungpring Kabupaten Lamongan melalui Program, kebijakan, dan sikap menekankan kualitas sebagai sasaran utama. Implementasi Pelayanan Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti, dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efektivitas dan efisiensi, Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat, Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan gender dan status ekonomi juga Pemberi dalam pelayanan publik telah memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak. Berdasarkan Hasil dari data Primer di atas sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaran Pelayanan Publik dinyatakan bahwa “ Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat”. Pernyataan tersebut menguatkan peranan pemerintah sebagai instansi yang memberi pelayanan yang prima kepada masyarakat karena pada dasarnya, masyarakat adalah warga negara yang harus dipenuhi hak-haknya tidak terkecuali sehingga pemerintah sebagai instansi yang memberikan pelayanan harus dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya sesuai dengan perundang- undangan yang berlaku untuk mewujudkan prinsip Good Governance.

Jumlah Masyarakat Desa Tlanak Kecamatan Kedungpring, Kabupaten Lamongan sejumlah 4.235 yang terdiri dari 3200 Perempuan dan 1.035 Laki-laki. Dalam ilmu politik bahwa masyarakat akan tergolongkan menjadi 3 kelompok yaitu kelompok yang mempunyai budaya politik parokial, kaula/subjek dan partisipan. Dari pengelompokan budaya politik masyarakat dikaitkan dengan faktor penghambat dan pendukung jalannya pelayanan publik Di Desa Tlanak Kecamatan Kedungpring Kabupaten Lamongan. Menurut data primer yang diperoleh peneliti 50% masyarakat memiliki budaya politik parokial, 30% masyarakat memiliki budaya politik Subjek dan 20% memiliki budaya politik partisipan. Dari banyaknya angka masyarakat yang mempunyai budaya politik Parokial merupakan salah satu faktor penghambat pelayanan pemerintahan Desa sehingga perlu konsep yang efisien dalam sebuah pelayanan hingga 100% masyarakat dapat mendapatkan pelayanan dari pemerintahan Desa Tlanak Kecamatan Kedungpring Kabupaten Lamongan. Dan salah satu yang menjadi pengambat lagi adalah fasilitas yang digunakan dalam pelayanan seperti bangunan kurang memadai dan tertata rapi sehingga belum terpenuhinya efisiensi proses pelayanan. Umumnya yang sering muncul di mata publik adalah pelayanan yang diberikan para petugas pelayanan. Petugas pelayanan merupakan ujung tombak terdepan yang berhadapan langsung dengan publik. Itu sebabnya, sebagai petugas terdepan harus memiliki profesionalisme, bagaimana cara memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Tapi dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa bukan hanya dari petugas pelayanan tapi juga dari seberapa antusiasnya masyarakat dalam proses pelayanan. Masyarakat desa Tlanak Kecamatan Kedungpring Kabupaten Lamongan yang memiliki budaya politik parokial cenderung pasif dalam proses pelayanan. Masyarakat yang memiliki budaya politik parokial tidak memiliki perhatian terhadap apa yang terjadi dalam sistem politik terutama kebijakan – kebijakan publik, pengetahuannya sedikit tentang sistem politik, dan jarang membicarakan masalah-masalah politik. Budaya politik ini juga mengindikasikan bahwa masyarakatnya tidak memiliki minat maupun kemampuan untuk berpartisipasi dalam politik. Perasaan kompetensi politik dan keberdayaan politik otomatis tidak muncul, ketika berhadapan dengan institusi-institusi politik. Tidak munculnya perasaan kompetensi politik dan keberdayaan politik tersebut menyebabkan sulitnya membangun demokrasi dalam budaya politik parokial. Demokrasi dalam budaya politik parokial hanya dapat dibangun jika terdapat institusi-institusi dan perasaan kewarganegaraan baru. Solusi faktor penghambat pelayanan publik di desa Tlanak Kecamatan Kedungpring, Kabupaten Lamongan adalah :

1. Memperkuat sistem pelayanan.
2. Meningkatkan profesionalisme masing-masing pegawai.
3. Mengadakan program penyuluhan kepada masyarakat untuk membantu penyebaran dan pemahaman informasi kepada masyarakat, mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan.
4. Memberikan sanksi yang tegas.

Peranan pemerintah Desa Tlanak Kecamatan Kedungpring Kabupaten Lamongan dalam melaksanakan Good Governance adalah pelaksanaan dari tugas, fungsi, kewenangan, hak, dan kewajiban yang dimiliki pemerintah desa dalam hal perencanaan, pelaksanaan pembangunan di desa, khususnya yang berkaitan dengan tata kelola pemerintahan desa. Dalam rangka membangun *good governance*, dalam era reformasi sekarang ini mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*) menjadi sesuatu hal yang tidak dapat ditawar lagi keberadaannya dan mutlak terpenuhi. Dalam penerapan Good Governance di penelitian ini menggunakan acuan Undang – undang Nomor 28 tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme yaitu :

1. Asas Kepastian Hukum
2. Asas Tertib Penyelenggara Negara

3. Asas Kepentingan Umum
4. Asas Keterbukaan
5. Asas Proporsionalitas
6. Asas Profesionalitas
7. Asas Akuntabilitas

Dari data primer dan sekunder dalam penelitian ini menyimpulkan bahwa pemerintahan desa belum sepenuhnya melaksanakan asas Good Governance dalam pelaksanaan dari tugas, fungsi, kewenangan, hak, dan kewajiban yang dimiliki pemerintah desa dalam hal perencanaan, pelayanan, pelaksanaan pembangunan di desa, khususnya yang berkaitan dengan tata kelola pemerintahan desa Tlanak Kecamatan Kedungpring Kabupaten Lamongan.

### **Kesimpulan**

1. Kualitas pelayanan Publik Desa Tlanak Kecamatan Kedungpring Kabupaten Lamongan melalui Program, kebijakan, dan sikap merupakan Pelayanan Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Penghambat jalannya pelayanan publik pemerintahan desa Tlanak Kecamatan Kedungpring Kabupaten Lamongan terlihat di kondisi masyarakat yang masih banyak mempunyai budaya politik parokial. Solusi faktor penghambat pelayanan publik di desa Tlanak Kecamatan Kedungpring, Kabupaten Lamongan dengan memperkuat sistem pelayanan, meningkatkan profesionalisme masing-masing pegawai, mengadakan program penyuluhan kepada masyarakat untuk membantu penyebaran dan pemahaman informasi kepada masyarakat mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan serta memberikan sanksi yang tegas.
3. Pemerintahan desa Tlanak Kecamatan Kedungpring Kabupaten Lamongan belum sepenuhnya melaksanakan asas Good Governance dalam pelaksanaan dari tugas, fungsi, kewenangan, hak, dan kewajiban yang dimiliki pemerintah desa dalam hal perencanaan, pelayanan, pelaksanaan pembangunan di desa, khususnya yang berkaitan dengan tata kelola pemerintahan desa.

### **Daftar Pustaka**

- Agus Dwiyanto. 2006. *Mewujudkan Good Governace Melayani Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Amirudin dan H. Zainal Asikin. 2004. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- HB. Soetopo, 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif Dasar Teori dan Terapannya Dalam Penelitian*, Universitas Sebelas Maret Press, Surakarta.
- Keputusan Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Litjan Poltak Sinambela, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- M. Irfan Islamy, 1988. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*, Jakarta: Bina Aksara, cet. ke-3.
- Rusli, Budiman. 2013. *Kebijakan Publik Membangun Pelayanan Publik Yang Responsif*. 2013. Bandung: Hakim Publisng.
- Said ZainalAbidin. 2012. *Kebijakan Publik*. Jakarta: Salemba humanika.
- Solichin Abdul Wahab, *Analisis Kebijaksanaan: Dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*, Jakarta: Bumi Aksara, 2004.

Undang – Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.  
Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.  
Undang – Undang Nomor 6 tahun 2014 tentang Desa.