Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X (Printed)
5 (3) 2025, Page: 34634-34644

Pertanggungjawaban Hukum Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik kepada Masyarakat

Tarman[1], Mansyur[2], Wawan[3], Muhamad Jamalih[4]
[1-4]Fakultas Hukum, Universitas Sehati Indonesia, Indonesia
Corresponding Author: Tarman, e-mail: usindo@ac.id

Published: Desember, 2025

ABSTRACT

Public service is one of the main functions of village government as the leading governmental organization that directly relates to the community. This study examines "Legal Accountability of Village Government in Public Services to the Community" with the aim of understanding the form, mechanism, and scope of legal accountability inherent in village government when carrying out public services. Through a normative juridical approach by examining related laws and regulations, such as Law Number 6 of 2014 concerning Villages, Law Number 25 of 2009 concerning Public Services, and other technical regulations, this study found that village governments bear legal responsibility both administratively, civilly, and criminally for actions and decisions that cause harm to the community. This accountability encompasses aspects of legality of actions, compliance with service standards, transparency, and accountability in the use of authority. The research findings indicate that there are still obstacles in implementing accountability mechanisms, such as low understanding among village officials, minimal oversight, and weak documentation of service procedures. This study recommends increasing the capacity of officials, strengthening the oversight system, and improving operational service standards as strategic steps to achieve quality village public services based on legal certainty.

Keywords: Village Government, Public Services, Community

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan desa sebagai organisasi penyelenggara urusan pemerintahan terdepan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Penelitian ini mengkaji "*Pertanggungjawaban Hukum Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik kepada Masyarakat*" dengan tujuan untuk memahami bentuk, mekanisme, serta ruang lingkup pertanggungjawaban hukum yang melekat pada pemerintah desa ketika menjalankan pelayanan publik. Melalui pendekatan yuridis normatif dengan menelaah peraturan perundang-undangan terkait, seperti Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan regulasi teknis lainnya, penelitian ini menemukan bahwa pemerintah desa memikul tanggung jawab hukum baik secara administratif, perdata, maupun pidana atas tindakan dan keputusan yang menimbulkan kerugian bagi masyarakat. Pertanggungjawaban tersebut mencakup aspek legalitas tindakan, kepatuhan terhadap standar pelayanan, transparansi, serta akuntabilitas dalam penggunaan kewenangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat kendala dalam implementasi mekanisme pertanggungjawaban, seperti rendahnya pemahaman aparatur desa, minimnya pengawasan, serta lemahnya dokumentasi prosedur pelayanan. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan kapasitas aparatur, penguatan sistem pengawasan, dan pembenahan standar operasional pelayanan sebagai langkah strategis untuk mewujudkan pelayanan publik desa yang berkualitas dan berlandaskan kepastian hukum.

Kata Kunci: Pemerintah Desa, Palayanan Publik, Masyarakat

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Pemerintah Desa merupakan struktur pemerintahan terendah dalam sistem ketatanegaraan Indonesia yang memiliki posisi strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik langsung kepada masyarakat. Desa bukan lagi sekadar entitas administratif, tetapi juga merupakan subjek hukum yang memiliki kewenangan asli, kewenangan lokal berskala desa, kewenangan yang ditugaskan oleh pemerintah, serta kewenangan lain yang ditetapkan sesuai peraturan perundang-undangan. Dengan

berlakunya Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, maka paradigma penyelenggaraan pemerintahan desa mengalami perubahan signifikan, khususnya dalam aspek pelayanan publik.

Desa diberi keleluasaan untuk menjalankan otonomi berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal-usul, dan adat istiadat setempat. Keleluasaan kewenangan tersebut mengharuskan pemerintah desa bertindak secara akuntabel, transparan, dan bertanggung jawab dalam melaksanakan pelayanan publik yang menyentuh kebutuhan dasar masyarakat. Pengertian Pelayanan Publik, Menurut Batinggi menyatakan bahwa Pelayanan Publik adalah perbuatan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengurus hal-hal yang diperlukan masyarakat atau khalayak umum. Dengan itu, setiap warga waijb menerima pelayanan public yang terbaik yang diberikan oleh Pemerintah.[1]

Pelayanan publik sendiri merupakan hak dasar warga negara yang wajib dipenuhi oleh negara melalui penyelenggara pelayanan. Dalam konteks desa, pelayanan publik mencakup berbagai aspek, mulai dari pelayanan administrasi kependudukan, pelayanan perizinan sederhana, pelayanan sosial, hingga pelayanan pembangunan yang melibatkan masyarakat. Pelayanan tersebut merupakan wujud implementasi asas-asas good governance seperti kepastian hukum, keterbukaan, profesionalitas, partisipatif, efektivitas, dan efisiensi. Oleh karena itu, kualitas pelayanan pemerintah desa secara langsung memengaruhi tingkat kesejahteraan masyarakat, legitimasi pemerintah desa, serta keberhasilan pembangunan desa secara keseluruhan. Pengertian menurut A.S. Moenir menyatakan bahwa Pelayanan Umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.[2]

Peran Pemerintah Desa menjadi sangat penting untuk kemajuan suatu desa. Kelahiran Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang menggantikan Undang- undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah dan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 tentang Pemerintah Desa. Desa merupakan kesatuan wilayah yang dihuni oleh sejumlah keluarga yang mempunyai sistem pemerintahan sendiri. Peraturan perundangan-undangan tersebut merupakan *political will* dari pemerintah yang diharapkan akan membawa perubahan-perubahan penting yang ditujukan meningkatkan pelayanan masyarakat serta meningkatkan kesejahteraan dan keberdayaan masyarakat desa.

Ditinjau dari pembagian wilayah, desa termasuk perangkat pemerintahan dibawah Kabupaten/Kota, hal ini diatur dalam Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004, dimana desa berada langsung dibawah Kecamatan dan bertanggung jawab kepada Camat. Hal ini diwujudkan dengan adanya Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005, tentang Pemerintahan Desa merupakan upaya pemerintah dalam mewujudkan kesejahteraan umum secara merata serta untuk dapat memberikan pelayanan secara prima kepada masyarakat.

Namun, dalam praktiknya, penyelenggaraan pelayanan publik di desa masih menghadapi berbagai persoalan, terutama terkait pertanggungjawaban hukum. Masih banyak ditemukan pelayanan yang tidak sesuai standar, maladministrasi, penyalahgunaan wewenang, pungutan liar, hingga tindakan diskriminatif dalam pemberian layanan. Berbagai permasalahan tersebut mengindikasikan belum optimalnya implementasi prinsip pertanggungjawaban (*liability*) oleh Aparatur Pemerintah Desa. Sebagaimana kita ketahui bahwa pertanggungjawaban hukum merupakan mekanisme penting untuk memastikan bahwa setiap tindakan penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan ketentuan hukum, serta memberikan perlindungan kepada masyarakat ketika terjadi pelanggaran hak.

Pertanggungjawaban hukum Pemerintah Desa dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat mencakup berbagai bentuk, seperti pertanggungjawaban administratif, perdata, maupun pidana. Pertanggungjawaban administratif mencakup sanksi kedisiplinan, pembatalan keputusan, atau perbaikan pelayanan; pertanggungjawaban perdata biasanya muncul ketika terjadi kerugian materiil yang dialami masyarakat akibat kelalaian atau perbuatan melawan hukum; sedangkan

[1] Dr. Kridawati Sadhana, M.S, "*Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik*", Malang: Citrab Malang, 2010, hlm. 131
[2] Moenir, "*Manajemen Pelayanan Umum*", Jakarta: Bumi Aksara, 1995, hlm.7.

pertanggungjawaban pidana berkaitan dengan tindakan yang memenuhi unsur-unsur tindak pidana, seperti korupsi, pungli, atau pemalsuan dokumen. Ketiga bentuk pertanggungjawaban tersebut merupakan wujud dari sistem *checks and balances* dalam penyelenggaraan Pemerintahan Desa yang bertujuan untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan sesuai hukum.

Kondisi di lapangan menunjukkan bahwa masih banyak aparatur desa yang belum memahami secara jelas aspek hukum dari setiap tindakan pelayanan yang mereka lakukan. Rendahnya pemahaman hukum, terbatasnya kapasitas aparatur, kurangnya pengawasan, lemahnya dokumentasi pelayanan, serta minimnya sarana dan prasarana pelayanan merupakan faktor-faktor yang memperburuk kualitas pelayanan publik di desa. Selain itu, masyarakat desa sering kali tidak memiliki pengetahuan yang memadai mengenai hak-hak mereka sebagai pengguna layanan, sehingga kasus maladministrasi atau tindakan sewenang-wenang oleh aparat tidak dilaporkan atau tidak ditindaklanjuti secara hukum.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik secara tegas mewajibkan setiap penyelenggara layanan, termasuk pemerintah desa, untuk menyediakan standar pelayanan, mekanisme pengaduan, dan pertanggungjawaban atas setiap tindakan pelayanan. Namun, implementasi undang-undang tersebut di tingkat desa masih belum optimal. Banyak desa belum menetapkan standar pelayanan secara komprehensif, walaupun ada, belum diimplementasikan secara konsisten. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara norma hukum dan praktik penyelenggaraan pelayanan publik di desa. Tujuan pelayanan publik adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan masyarakat serta memberikan fokus pelayanan. Pelayanan prima dalam sektor publik didasarkan pada aksioma bahwa "pelayanan adalah pemberdayaan". Pelayanan pada sektor bisnis berorientasi profit, sedangkan pelayanan prima pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik.[3]

Oleh karena itu, analisis mengenai pertanggungjawaban hukum pemerintah desa dalam pelayanan publik menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini tidak hanya memberikan gambaran mengenai bagaimana pertanggungjawaban hukum diterapkan, tetapi juga berkontribusi dalam memberikan solusi agar pelayanan publik di desa dapat berjalan sesuai prinsip *good governance* dan memberikan perlindungan hukum bagi masyarakat. Dengan memahami aspek pertanggungjawaban hukum, diharapkan pemerintah desa dapat menyusun dan melaksanakan pelayanan publik yang lebih transparan, akuntabel, berkualitas, dan sesuai peraturan perundang-undangan. Selain itu, pemahaman masyarakat terhadap mekanisme pertanggungjawaban juga akan meningkatkan kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintahan desa, sehingga mendorong terciptanya tata kelola desa yang lebih baik.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini mengangkat beberapa rumusan masalah sebagai berikut: (1) Bagaimana konsep pertanggungjawaban hukum pemerintah desa dalam penyelenggaraan pelayanan publik? (2) Bagaimana implementasi pertanggungjawaban hukum pemerintah desa dalam pelayanan publik menurut peraturan perundang-undangan?

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) Menganalisis konsep pertanggungjawaban hukum pemerintah desa dalam pelayanan publik. (2) Mengkaji pelaksanaan pertanggungjawaban hukum pemerintah desa berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif, yaitu menelaah peraturan perundang-undangan yang mengatur pelayanan publik dan pemerintahan desa, serta menganalisis konsep pertanggungjawaban hukum dalam literatur akademik. Pendekatan yang digunakan adalah Pendekatan Konseptual (*conceptual approach*), hal ini dipilih karena isu yang dikaji berkaitan dengan aspek pertanggungjawaban hukum aparatur desa dalam pelayanan pubik di Pemerintahan Desa, yang

[3] Rahmawati, "*Administrasi dan Pelayanan Publik Ditinjau Dari Kemaslahatan Umat*", jurnal pilar Vol.02 No.02 juli-desember 2014, 199- 200.

secara langsung ditentukan oleh kerangka regulasi dan prinsip-prinsip hukum administrasi serta hukum Pelayanan Publik.

HASIL PENELITIAN

Pemerintahan desa merupakan unit pemerintahan terendah dalam struktur pemerintahan Indonesia, namun memiliki peran strategis sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Desa adalah suatu entitas hukum publik yang memiliki otonomi berdasarkan hak asal-usul serta kewenangan lokal berskala desa. Dengan otonomi tersebut, pemerintah desa menjalankan fungsi pemerintahan, pembangunan, pembinaan kemasyarakatan, dan pemberdayaan masyarakat. Salah satu fungsi utama pemerintah desa adalah penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik mencakup pemenuhan kebutuhan administratif masyarakat, seperti pembuatan surat keterangan, layanan kependudukan, administrasi keuangan desa, informasi publik, dan layanan sosial lainnya. Mutu layanan publik desa sangat memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat dan legitimasi pemerintah desa.

Namun, pelaksanaan pelayanan publik di tingkat desa sering menghadapi berbagai persoalan, seperti kurangnya sumber daya manusia, minimnya fasilitas pelayanan, adanya praktik pungutan liar, lambatnya proses administrasi, serta kurangnya transparansi. Persoalan-persoalan tersebut dapat menimbulkan maladministrasi dan berujung pada pertanggungjawaban hukum pemerintah desa.

Oleh karena itu, kajian mengenai pertanggungjawaban hukum pemerintah desa dalam pelayanan publik menjadi penting untuk memastikan bahwa pelayanan publik berjalan sesuai prinsip good governance dan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan pemerintah, karena salah satu tanggung jawab pemerintah ialah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik dari perkembangannya timbul dari adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan pemerintah baik individual maupun kelompok. Pelayanan publik memiliki peranan penting dalam kehidupan masyarakat. Oleh karena itu pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan munurut Moenir (2010 : 26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.[4] Menurut Sinambela (2011:5) pelayanan publik diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.[5]

Sedangkan didalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Mendefenisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Adapun asas- asas pelayanan publik yang termuat dalam Undang-undang tersebut meliputi:

1. Kepentingan umum Yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan atau golongan.

2. Kepastian hukum Yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

[4] Moenir, H.AS, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara. 2010, hlm. 26
[5] Sinambela, dkk, *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara. Jakarta 2011, hlm. 5

3. Kesamaan hak Yaitu pemberian pelayanan hak yang tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

4. Keseimbangan hak dan kewajiban Yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberian maupun penerima pelayanan.

5. Keprofesional Yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

6. Partisipatif Yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif Yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

8. Keterbukaan Yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

9. Akuntabilitas Yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok yang rentan Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

11. Ketepatan waktu Yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat pada waktu sesuai dengan standar pelayanan.

12. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan Yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

Jenis pelayanan publik menurut Hardiyansyah (2011 : 23) adalah jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

1. Pelayanan Administratif Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, misalnya : Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Kepemilikan Kenderaan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kenderaan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya

2. Pelayanan Jasa Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air besih.

3. Pelayanan Jasa Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya : Pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, pengulungan bencana, dan pelayanan sosial.[6]

1. Unsur- Unsur Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai jasa pelayanan yang mempunyai unsur-unsur didalamnya. Unsur-unsur proses pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan. Terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu (Bharata, 2004 : 11) :

[6] Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan publik. konsep,dimensi,indikator dan implementasinya*. Yogyakarta: gava media, 2011, hlm. 23

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanann dalam bentuk penyedia dan penyerahan baarang (good) atau jasa - jasa (services)

2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (costumer) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan

3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan

4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang/jasa yang mereka nikmati.

Selain unsur-unsur terdapat juga faktor-faktor pendukung pelayanan , yaitu ada enam faktor yang mendukung terlaksananya pelayanan publik yang baik dan memuaskan (Moenir, 2010: 88-119) antara lain:

1. Faktor Kesadaran, merupakan suatu proses berpikir melalui metode renungan, pertimbangan, dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian.

2. Faktor Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Pertimbangan pertama manusia sebagai subyek aturan ditujukan kepada halhal yang penting, yaitu:

   a. Kewenangan,

   b. Pengetahuan dan pengalaman,

   c. Kemampuan bahasa,

   d. Pemahaman oleh pelaksana, dan

   e. Disiplin dalam pelaksanaan.

3. Faktor Organisasi Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada tetapi ada sedikit perbedaan dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks.

4. Faktor Pendapatan Pendapatan ialah seluruh penerimaan seluruh sebagai imbalan atas tenaga/atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu.

5. Faktor Kemampuan dan Keterampilan Kemampuan berasal dari kata mampu yang dalam hubungan dengan tugas/pekerjaan berarti dapat (kata sifat/keadaan) melakukan tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Kata kemampuan dengan sendirinya juga kata sifat/keadaan yang ditujukan pada sifat atau keadaan seseorang yang dapat melaksanakan tugas/pekerjaan atas dasar ketentuan-ketentuan yang ada.

6. Faktor Sarana Pelayanan Sarana pelayanan yang dimaksud disini ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/ pembantu dalam

pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

Kualitas Pelayanan Publik yang diterima masyarakat secara langsung dapat dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pemerintah. Kualitas pelayanan yang telah hampir menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah. Kualitas pelayanan (*service quality*) yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (costumer satisfaction).

Menurut Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2011 : 46-47) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu : *Tangible* (berwujud), *Realibility* (kehandahalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empaty* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

1. Dimensi Tangible (berwujud), terdiri atas indikator :

    a. Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan. Penampilan adalah suatu bentuk citra diri yang terpancar pada diri seseorang dan merupakan sarana komunikasi diri dengan orang lain. Berpenampilan menarik adalah salah satu kunci sukses dalam bekerja, terutama bidang pekerjaan yang sering berhubungan dengan orang banyak. Contoh memiliki inner beauty yang baik, self control terkendali, memperhatikan ekspresi, body language, cara berbicara, menjaga kesehatan tubuh, berpakaian sesuai ketentuaan, bersih dan rapi.

    b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan. Kenyamanan yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruangan tunggu yang nyaman dengan menggunakan pendingin ruangan agar pengguna layanan nyaman dalam melakukan pelayanan, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

    c. Kemudahan dalam proses pelayanan. Kemudahan proses pelayanan yaitu kemudahan pengguna layanan dalam mengurus keperluanya di kantor pelayanan. Kemudian kemudahan tempat dan lokasi serta sarana dan prasarana dan pendukung lainnya yang memadai.

    d. Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Kedisiplinan yaitu dimana pegawai pelayanan disiplin dalam melayani pengguna layanan seperti mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan tepat waktu dan membuat pengguna layanan tidak menunggu terlalu lama.

    e. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Pengguna alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan. Alat bantu yang dimaksud adalah alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan seperti komputer dan perangkat lainnya.

2. Dimensi Realibility (kehandalan), terdiri atas indikator :

    a. Memiliki Standar pelayanan yang jelas. Dalam melakukan pelayanan publik, penyedia layanan harus mempunyai standar pelayanan publik yang jelas meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, dan biaya pelayanan.

    b. Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan. Kemampuan pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu yang tersedia sangat dibutuhkan agar memudahkan pengguna layanan dalam melakukan proses pelayanan.

    c. Keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan. Keahlian berarti sudah lebih mampu dalam menguasai. Keahlian merupakan suatu yang harus dimiliki pegawai dalam proses pelayanan agar berjalan dengan lancar.

3. Dimensi Responsiviness (ketanggapan), terdiri atas indikator :

    a. Merespon setiap pelanggan Merespon berarti tanggap. Sikap respon ini dibutuhkan agar pengguna layanan merasa senang dan merasa dihargai ketika pegawai layanan dapat memberikan sikap respon kepada pengguna layanan.

    b. Pelayanan dengan cepat dan tepat Pengguna layanan akan merasa senang ketika pengguna layanan mengerjakan keperluan layanan dengan cepat dan tepat, tepat disini dapat di artikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan.

    c. Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat Jika pekerjaan dilakukan dan dikerjakan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama. Waktu yang tepat disini dapat diartikan sesuai dengan standar pelayanan publik yang sudah dibuat oleh masing-masing penyedia layanan.

    d. Respon keluhan pelanggan Setiap penyedia layanan publik wajib untuk merespon dan menanggapi keluhan pelanggan. Biasanya keluhan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik. d. Dimensi Assurance (Jaminan), terdiri atas indikator :

    e. Jaminan Tepat waktu pelayanan Jaminan tepat waktu sangat diperlukan oleh pengguna layanan agar pengguna layanan merasa yakin dengan waktu yang diberikan oleh penyedia layanan.

    f. Jaminan kepastian biaya Jaminan kepastian biaya biasanya ada pada standar pelayanan publik masing-masing penyedia pelayanan.

4. Dimensi Empaty (Empati), terdiri atas indikator :

    a. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan Pengguna layanan merupakan prioritas dalam proses pelayanan. Sebagai pegawai layanan sebaiknya mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan yang bersifat pribadi.

    b. Melayani dengan sikap ramah dan sopan dan santun. Keramahan dan kesopanan pegawai sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan khususnya pegawai layanan. Pengguna layanan akan merasa sangat dihargai ketika pegawai pelayanan bersikap ramah dan sopan santun.

    c. Melayani dan menghargai setiap pelanggan Sikap menghargai dalam melayani hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan. Menanyakan keperluan pengguna layanan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pengguna layanan dan berusaha agar kebutuhan pengguna layanan dapat terpenuhi.

2. Standar Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu Penyelesaian Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan.

3. Biaya Pelayanan Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.

4. Produk Pelayanan Hasil pelayanan yang akan diterima sesaat dengan ketentuaan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan Prasarana Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

6. Kompotensi Petugas Pemberi Pelayanan Publik Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tetapkan dengan tepat sesuai berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan prilaku yang dibutuhkan.

Desa sebagai unit pemerintahan memiliki struktur organisasi dan kewenangan yang menjalankan fungsi penyelenggaraan pemerintahan. Hukum administrasi negara memandang bahwa setiap tindakan pejabat pemerintah, termasuk pemerintah desa, merupakan perbuatan hukum publik yang harus didasarkan pada kewenangan yang sah.[7] Dalam teori hukum administrasi, kewenangan pemerintah dapat bersumber dari:

1. Atribusi Kewenangan yang melekat pada jabatan dan diatur dalam undang-undang.

2. Delegasi Pelimpahan kewenangan dari pejabat yang lebih tinggi kepada pejabat yang lebih rendah.

3. Mandat Pelimpahan tugas untuk bertindak atas nama pemberi mandat.

Dalam konteks desa, kewenangan atributif berasal dari UU No. 6 Tahun 2014 tentang Desa, yang memberikan kewenangan:

1. Kewenangan berdasarkan hak asal usul,

2. Kewenangan lokal berskala desa,

3. Kewenangan yang ditugaskan pemerintah pusat/daerah,

4. Kewenangan lain berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dengan demikian, pemerintah desa adalah subjek hukum publik yang memiliki kewajiban mempertanggungjawabkan setiap tindakan hukum yang dilakukan, terutama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Tujuan pelayanan publik adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang professional.[8]

Lahirnya Undang-undang pelayanan publik, yaitu UU No. 25 Tahun 2009 dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik, yaitu:

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

[7] Acep kurtubi, "*Kualitas Pelayanan Publik Pemerintahan Desa*", Journal of Law, Vol.05 No.03 juli 2020,521
[8] Robi Cahyadi Kurniawan, "*Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintahan Daerah*", Fiat Justisia Journal of Law, Vol.10 No.03 juli-september 2016,573

2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan azas-azas umum pemerintahan dan koorporasi yang baik;

3. Terpenuhinya penyelenggaran pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-udangan; dan

4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.[9]

Tujuan pelayanan Publik adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan prima dalam sektor publik didasarkan pada aksioma bahwa "pelayanan adalah pemberdayaan". Pelayanan pada sektor bisnis berorientasi profit, sedangkan pelayanan prima pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik.

Hubungan masyarakat salah satu fungsi manajemen yang diadakan untuk menilai dan menyimpulkan sikap-sikap public, menyesuaikan prosedur instansi atau Lembaga untuk mendapatkan kedekatan kepada masyarakat.[10] Frank Jefkins menerangkan bahwa humas yaitu suatu kegiatan komunikasi yang terencana, baik dalam lembaga maupun luar lembaga. Sedangkan Sondang P. Siagan hubungan masyarakat adalah semua kegiatan yang dijalankan suatu lembaga bersama pihak-pihak lain dalam rangka menjalin dan mempertahankan hubungan baik.[11]

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya untuk meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan publik pada masing-masing instansi pemerintah secara berkala sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat. Disamping itu, peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan menjadikan keluhan masyarakat sebagai sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan publik.

Beberapa teknis yang harus dilakukan untuk meningkatkan pelayanan yaitu dengan membuat Standar Pelayanan Pengukuran indikator ini dilakukan dengan mengacu pada kondisi yang seharusnya dilakukan, seperti:

1. Unit kerja telah memiliki kebijakan standar pelayanan;

2. Unit kerja telah memaklumatkan standar pelayanan;

3. Unit kerja telah memiliki SOP bagi pelaksanaan standar pelayanan; dan

4. Unit kerja telah melakukan review dan perbaikan atas standar pelayanan dan SOP.

Tidak hanya sekedar membuat standard untuk meningkatkan pelayanan namun budaya pelayanan prima juga perlu di berlakukan, adalah pelayanan yang ditujukan untuk memberikan pengetahuan dan keterampilan mengenai bagaimana memperlakukan masyarakat sehingga merasa puas dan dapat terjalin relasi jangka panjang. Adapun Pengukuran indikator budaya pelayanan prima dilakukan dengan mengacu pada kondisi yang seharusnya dilakukan. Pelayanan publik adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa (Depdagri, 2004).

[9] Rahmawati, " *Administrasi dan Pelayanan Publik Ditinjau Dari Kemaslahatan Umat*", jurnal pilar Vol.02 No.02 juli-desember 2014, 199- 200.
[10] Tatang M. Amirin, "*Manajemen Pendidikan*", Yogyakarta: UNY Pres, 2011, hlm. 93
[11] Sondang P. Siagian, "*Filsafat Administrasi*", Jakarta: Gunung Agung, 2002, hlm. 96

Sedangkan yang menjadi rujukan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik), dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan
perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Buruknya pelayanan publik di Indonesia sudah bukan rahasia lagi. Di kalangan aparatur negara masih terkesan mempersulit pelayanan. Pelayanan publik merupakan fungsi dasar dari pemerinth, karena pemerintah secara historis ada dan diadakan untuk memenuhi kepentingan dan kebutuhan masyarakat atau anggotanya.

Pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. Karena itu, pelayanan publik dapat didefenisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh institusi birokrasi publik untuk memenuhi berbagai bentuk kebutuhan dan
kepentingan dari warga masyarakat pengguna. Pemerintah pada hakekatnya memiliki fungsi dasar yakni pelayanan sesuai dengan sejarah terbentuknya negara/pemerintahan dengan konsep negara sebgai penjaga malam, oleh karena itu pemerintah wajib untuk melayani masyarakatnya dalam upaya untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat, khususnya kebutuhan dasar manusia seperti rasa aman, rasa tenteram, dan lain-lain.

KESIMPULAN

Artikel ini menyimpulkan bahwa pertanggungjawaban hukum Pemerintah Desa dalam pelayanan publik merupakan konsekuensi logis dari kedudukan pemerintah desa sebagai subjek hukum administrasi negara yang memiliki kewajiban memberikan layanan berkualitas, transparan, dan akuntabel sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pemerintah desa dapat dimintai pertanggungjawaban secara administratif, perdata, pidana, politik, maupun sosial apabila terjadi pelanggaran, maladministrasi, penyalahgunaan wewenang, pungutan liar, atau tindakan diskriminatif dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang mengakibatkan kerugian atau pelanggaran hak masyarakat. Penelitian ini menemukan bahwa tantangan utama dalam implementasi pertanggungjawaban hukum mencakup rendahnya pemahaman aparatur desa tentang hukum administrasi, minimnya pengawasan dari BPD dan pemerintah daerah, lemahnya dokumentasi prosedur pelayanan, serta kurangnya kesadaran masyarakat akan hak-hak mereka sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, diperlukan penguatan kapasitas aparatur desa melalui pelatihan berkelanjutan, peningkatan pengawasan berjenjang, penetapan dan implementasi standar pelayanan yang komprehensif, serta peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengawasan untuk mewujudkan pelayanan publik desa yang berkualitas, professional, dan berlandaskan kepastian hukum serta prinsip *good governance*.

DAFTAR PUSTAKA

Amirin, Tatang M. *Manajemen Pendidikan*. Yogyakarta: UNY Press, 2011.

Cahyadi Kurniawan, Robi. "Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintahan Daerah." *Fiat Justisia Journal of Law*, Vol. 10, No. 3 (Juli-September 2016): 573.

Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media, 2011.

Kurtubi, Acep. "Kualitas Pelayanan Publik Pemerintahan Desa." *Journal of Law*, Vol. 5, No. 3 (Juli 2020): 521.

Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara, 1995.

Moenir, H.A.S. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2010.

Rahmawati. "Administrasi dan Pelayanan Publik Ditinjau Dari Kemaslahatan Umat." *Jurnal Pilar*, Vol. 2, No. 2 (Juli-Desember 2014): 199-200.

Sadhana, Kridawati, Dr., M.S. *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Malang: Citrab Malang, 2010.

Siagian, Sondang P. *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung, 2002.

Sinambela, dkk. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara, 2011.