

**KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PELAYANAN
MASYARAKAT MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 5
TAHUN 2014 TENTANG KINERJA APARATUR SIPIL
NEGARA DALAM PERSPEKTIF FIQH SIYASAH
(DiKelurahan Binasi dan Desa Pasar Sorkam Kecamatan Sorkam Barat
Kabupaten Tapanuli Tengah)**

SKRIPSI

Di Ajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Dalam Ilmu Syariah pada
Jurusan Siyasa

OLEH :

RINI TANJUNG
NIP:23153052



**FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN 1440 H/ 2019 M**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rini Tanjung
NIM : 23153052
Fakultas : Syariah dan Hukum
Jurusan : Siyasah (Hukum Tata Negara)
Tempat/tanggal lahir : Pasar Sorkam, 03 Juni 1997
Judul Skripsi : **KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA**

DALAMPELAYANAN MASYARAKAT

5 **MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR**
TAHUN 2014 TENTANG KINERJA
APARATUR SIPIL NEGARA

DALAM

PERSPEKTIFFIQHSIYASAH (Di Kelurahan
Binasi dan Desa Pasar Sorkam Kecamatan
Sorkam Barat Kabupaten Tapanuli Tengah)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul di atas benar-benar hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan yang di dalamnya, yang disebutkan sumbernya.

Dengan surat ini diperbuat dengan sebenar-benarnya, saya menerima segala konsekuensinya bila pernyataan ini tidak benar.

Medan, November 2019
membuat pernyataan

RINI TANJUNG
NIM :23153052

PENGESAHAN

Skripsi berjudul: Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Masyarakat menurut undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 Dalam Perspektif Fiqh Siyasah (Di Kelurahan Binasi dan Desa Pasar Sorkam Kecamatan Sorkam Barat Kabupaten Tapanuli Tengah) telah di munaqasahkan dalam sidang Munaqasah Fakultas Syari'ah dan hukum UIN SU Medan, pada tanggal 07 Juli 2020.

Skripsi telah diterima sebagai syarat memperoleh gelar sarjana (S.H) dalam ilmu Syari'ah pada jurusan Siyasah.

Medan, 07 juli 2020
Panitia Sidang Munaqasah
Skripsi
Fakultas Syari'ah dan Hukum
UIN-SU Medan

Ketua

Sekretaris

Fatimah, S.Ag.MA
NIP: 197103020 199703 2 003

Zaid Alfauza Marpaung, MH
NIP: 24880824 20153 1 004

Anggota-anggota

M. Rizal, SH, M.Hum
NIP:19650716 199403 1 003

Irwansyah, MH
NIP: 19801011 201411 1 002

Dr. Budi Sastra Panjaitan, SH, M. Hum
NIP: 19760420 200901 1 009

Cahaya Permata, MH
NIP: 19861227 201503 2 002

Mengetahui,
Dekan Fakultas Syari'ah
dan Hukum
(UIN SU Medan)

Dr. Zulham S.H.I, M.Hum

NIP: 1977 0321 200901 1 008

IKHTISAR



Skripsi ini berjudul: **KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PELAYANAN MASYARAKAT MENURUT UU NO 5 TAHUN 2014 TENTANG KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PERSPEKTIF FIKH SIYASAH** (Di Kelurahan Binasi dan Desa Pasar Sorkam Kecamatan Sorkam Barat Kabupaten Tapanuli Tengah). Kinerja Aparatur sipil negara merupakan pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan diserahi tugas dalam satu jabatan pemerintahan atau diserahi tugas negara lainnya yang digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan. Adapun ASN mempunyai tugas dan fungsi yang diberikan oleh negara yaitu tugas sebagai pelaksana kebijakan publik, pelayanan publik, dan perekat dan pemersatu bangsa. Kemudian di Kelurahan Binasi dan Desa Pasar Sorkam merupakan tempat yang menjadi tujuan peneliti untuk melihat langsung bagaimana kinerjanya dalam melayani masyarakat. Di dalam pelaksanaannya aparat yang ada di Kelurahan Binasi dan Desa Pasar tersebut tidak berjalan dengan baik dan semestinya.

Metode penelitian yang digunakan disini adalah metode penelitian empiris yaitu suatu metode penelitian yang berfungsi untuk dapat melihat hukum dalam artian nyata serta meneliti bagaimana bekerjanya hukum dalam suatu masyarakat. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi dan wawancara.

Hasil penelitian Pegawai Aparatur Sipil Negara bertugas melaksanakan pelayanan publik yang dibuat oleh kepegawaian sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Untuk mewujudkan efektivitas pelayanan umum dari aparat terhadap masyarakat, terlepas dari pengaruh kualitas disiplin kerja aparat pemerintah setempat. Kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan di Kelurahan Binasi dan Desa Pasar Sorkam Kecamatan Sorkam Barat Kabupaten Tapanuli Tengah berdasarkan kriteria untuk mencapai hasil yang lebih baik yaitu kehandalan, daya tanggap, kompetensi, akses, kesopanan, komunikasi, kejujuran, keamanan, pengetahuan terhadap pelanggan dan bukti langsung belum menunjukkan hasil yang baik. Di dalam kajian fiqh siyasah tentang cara pengaturan masalah ketatanegaraan islam bahwasanya yang menjadi pokok permasalahan disini adalah mengenai kemaslahatan yaitu membawa kemudahan dan bukan mendatangkan kesulitan yang di luar batas. Kemudian merujuk kepada dasar-dasar keislaman hadist ayau ayat Al-quran yang berkaitan dengan pentingnya bekerja ada di dalam Qs. Ay-Taubah ayat 105

Kata kunci: Aparatur Sipil Negara, Fiqh Siyasah

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah Swt, Tuhan semesta alam, yang telah menciptakan manusia sebagai makhluk yang paling sempurna. Diantara salah satu kesempurnaan-Nya adalah Dia karuniakan manusia pikiran dan kecerdasan. Shalawat dan salam kita sanjungkan kepada Arwah Nabi kita Muhammad SAW, para sahabat dan umatnya yang selalau berpegang teguh hingga akhir zaman.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis betul-betul menyadari adanya rintangan dan ujian, namun pada akhirnya selalu ada jalan kemudahan, tentunya tidak terlepas dari beberapa individu yang sepanjang penulisan skripsi ini banyak membantu dalam memberikan bimbingan dan masukan yang berharga kepada penulis guna menyempurnakan skripsi ini.

Dengan demikian dalam kesempatan yang berharga ini, penulis ingin mengungkapkan rasa hormat dan terimakasih tiada terhingga terutama kepada:

1. Bapak Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara **Prof. Dr. Saidurrahman, M.Ag.**
2. Bapak Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum, **Zulham M.Hum**, Selaku Dekan dan Segenap Jajaran Wakil Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
3. Ibunda **Fatimah S.Ag, MA** selaku ketua jurusan Siyasa dan Bapak **Zaid Alfauza Marpaung, MH**, Selaku Sekretaris Jurusan

4. **Ibunda Nazida Harahap** tercinta yang selalu memberikan motivasi, nasehat, dukungan dan do'a yang tiada hentinya dan **Ayahanda Alm. Suardi Tanjung** yang semasa hidupnya juga selalu memberikan motivasi, nasehat, dukungan dan do'a yang tiada hentinya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagaimana mestinya.
5. Kedua dosen pembimbing yaitu Bapak **M. Rizal, M.Hum** dan Bapak **Irwansyah, M. H** yang dengan sabar dalam memberikan arahan dan masukan yang amat bermanfaat kepada penulis hingga selesainya skripsi ini, tiada kata yang pantas selain ucapan dan terimakasih dan do'a semoga Allah Swt membalasnya.
6. Keluarga besar saya tercinta khususnya **abangda Mamansyah putra Tanjung, Junaidi Tanjung, kakanda Adhayati Tanjung, Rizka Helty Tanjung dan Rina Tanjung**, kemudian **Adik saya Syaiful Mahdi Tanjung dan Vikry Agustio Tanjung** yang selalu ada bersama penulis dan tidak bosannya memberikan motivasi dan arahan hingga penyusunan skripsi ini selesai.
7. Kepada saudara/i teman-teman seperjuangan penulis yaitu kelas Siyash B khususnya **Evina Al-Afriliani Hasibuan, SH dan Adam Al Fariz Panggabean, ST** yang saling memberikan motivasi mulai dari awal perkuliahan sampai selesainya studi

perkuliahan di Fakultas Syariah dan Hukum.

8. Dan kepada seluruh pihak yang terkait yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu dan yang selalu ada bersama penulis mulai dari awal penyusunan sampai dengan selesainya skripsi ini.

Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya serta menjadi amal baik di sisi Allah Swt. *Aamiin yaa Rabbal Aalamiin.*

Medan, November 2019

RINI TANJUNG
Nim: 23153052

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN.....	i
PERSETUJUAN.....	ii
IKHTISAR.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	13
C. Pembatasan Masalah.....	13
D. Rumusan Masalah.....	14
E. Tujuan Penelitian.....	14
F. Kegunaan Penelitian.....	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	16
A. Tinjauan Teoritis.....	16
1. Kinerja Aparatur.....	16
2. Pelayanan Publik.....	40

B. Hasil Penelitian yang Relevan.....	42
C. Kerangka Pemikiran.....	43
D. Hipotesis.....	44
BAB III METODE PENELITIAN.....	45
A. Pendekatan Penelitian.....	45
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	46
C. Instrumen Pengumpulan Data.....	47
D. Teknik Pengumpulan Data.....	48
E. Analisis Data.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	51
A. Tugas dan Fungsi ASN Menurut UU No 5 Tahun 2014.....	51
B. Kinerja ASN di Kelurahan Binasi dan Desa Pasar Sorkam Kecamatan Sorkam Barat kabupaten Tapanuli Tengah.....	56
1. Kelurahan Binasi.....	57
2. Desa Pasar Sorkam.....	63
C. Kajian Fiqh Siyasah Terhadap Kinerja ASN dalam Pelayanan Masayarakat	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	79
A. Kesimpulan.....	79
B. Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA.....	81

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia adalah termasuk dalam negara hukum, sesuai dengan Undang-Undang Dasar 1945. Konsep negara hukum telah membawa Indonesia menjadi negara hukum modern yang berkembang pesat hingga sekarang ini. Bangsa Indonesia juga mempunyai tujuan penting yaitu yang tercantum dalam Pembukaan UUD 1945 alinea IV yaitu: membentuk suatu Pemerintahan Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial dan keadilan sosial. Penerapan terhadap tujuan negara tersebut dilakukan melalui proses pembangunan bertahap, berkelanjutan dan berkeseluruhan sehingga membawa konsekuensi bagi pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan, dan pembangunan.¹

Manusia adalah selalu menjadi titik sentral dari suatu kehidupan didunia, karena manusia itu sendiri mempunyai ruang lingkup yang luas dan bersegi banyak. Sehingga tidaklah salah apabila dikatakan bahwa masalah dunia itu adalah dari, oleh, dan untuk manusia atau dengan kata

¹<https://ejurnal.unsrat.ac.id>, "Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik" (Hari Senin, 22 Juli 2019, 13.28 pm)

lain masalah dunia adalah berasal dari manusia itu sendiri. Demikian halnya kalau membahas masalah kedudukan dan peranan pegawai negeri dalam menyelenggarakan pemerintah dan pembangunan untuk mencapai tujuan nasional seperti apa yang telah diamanatkan dalam pembukaan Undang-Undang 1945.²

Dari penjelasan diatas jelaslah bahwa peranan dan kedudukan pegawai negeri di Indonesia sangat penting dalam melaksanakan tugas-tugas pembangunan ataupun tugas-tugas pemerintahan. Kesadaran ini nampaknya selalu dimiliki oleh wakil-wakil rakyat di MPR, sehingga dalam keputusan-keputusannya selalu memperhatikan masalah pegawai negeri, yaitu sebagai bagian dari aparatur pemerintah.

Dalam dunia pemerintah, kinerja merupakan aspek penting keberhasilan suatu organisasi yang bertujuan untuk melayani masyarakat, pelayanan publik adalah wadah untuk memberikan masyarakat legalitas dari pemerintah, untuk mewujudkan suatu penyelenggaraan pelayanan publik maksimal dibutuhkan aparat yang mampu bersikap profesional dalam tugasnya.

Berangkat dari fakta sementara, saat ini konsep desentralisasi dan otonomi daerah diartikulasikan oleh daerah untuk hanya terfokus pada usaha menata dan mempercepat pembangunan diwilayahnya masing-masing. Penerjemahan ini ternyata belum cukup efisien dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai sebuah lembaga,

²Sri Hartini dkk, *Hukum Kepegawaian di Indonesia* (Sinar Grafika, Jakarta, 2008), hlm. 6

pelayanan publik menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumberdaya yang berasal dari dan untuk kepentingan publik.³

Dalam undang-undang no 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan.⁴ Berbicara tentang kinerja dan pencapaian tujuan publik tidak terlepas dari siapa yang ada dan menjalankan organisasi tersebut tidak lain adalah manusia itu sendiri. Sebagai unsur organisasi, manusia memiliki peran yang sangat penting dalam menjalankan fungsinya dalam rangka kemajuan masyarakat itu sendiri. Potensi setiap individu yang ada dalam organisasi harus dapat dimanfaatkan sebaik-baiknya sehingga mampu memberikan hasil yang maksimal. Dimana keberhasilan organisasi sangat tergantung pada peran manusia didalamnya karena manusia sebagai sumber daya yang potensial yang merupakan sumber kekuatan.

Kelurahan adalah ujung tombak dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, dimana kelurahan bersentuhan langsung dengan masyarakat, dimana surat-menyurat legalitas berasal dari kelurahan kemudian dilanjutkan ketingkat selanjutnya. Yang sering banyak instansi pemerintah saat ini adalah masalah tentang sarana dan prasarana, hal ini sangat mempengaruhi kinerja Aparatur Sipil Negara dan juga kurangnya

³<https://ejurnal.unsrat.ac.id>, "Peran Pemerintah Desa Dalam Pemberdayaan Masyarakat" (Hari Senin, 22 Juli 2019, 13.28 pm)

⁴undang-undang no 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik

aparatus yang bekerja diorganisasi tersebut sehingga dapat menghambat jalannya proses penyelesaian pekerjaan serta masalah mengenai kedisiplinan Aparatur Sipil Negara.

Sorkam Barat adalah sebuah kecamatan di Kabupaten Tapanuli Tengah, Sumatera Utara, Indonesia. Adapun letak Geografis Kecamatan Sorkam Barat antara Lintang Utara: 02° 02' 05" s.d 02° 09' 29", Bujur Timur: 98° 17' 18" s.d 98° 23' 28", terletak diatas permukaan laut: 0-4 M, luas wilayah: 44,58 km², luas areal pertanian, sawah dan ladang ±793 Ha. Kecamatan Sorkam berbatasan dengan sebelah Utaran Kecamatan Pasaribu Tobing, sebelah Selatan Samudera Indonesia, sebelah Barat Kecamatan Sosor Gadong dan sebelah Timur Kecamatan Sorkam.

Mata pencaharian masyarakat Sorkam umumnya adalah petani/pekebun, pedagang, nelayan, dan PNS. Kecamatan Sorkam Barat terbagi menjadi 2 wilayah kelurahan dan 10 wilayah desa yaitu Kelurahan Sorkam, Desa Bottot, Desa Teluk Roban, Kelurahan Naipospos Barat, Desa Sihapas, Desa Hiteurat, Desa Pananggahan, Desa Pagaran Julu, Desa Muara Nauli, Desa Pearaja, Kelurahan Pargarutan, Desa Rianiate, Kelurahan Tarutung Bolak, Desa Gontingmahe, Desa Nauli, Desa Fajar, Desa Pelita, Desa Pardamean, Desa Dolok Pantis. Awalnya Desa Simarpinggian, dan Desa Pargaringan adalah wilayah Kecamatan Sorkam pada tahun 2011 desa tersebut pindah wilayah ke Kecamatan Kolang.

Oleh karena itu di Kecamatan Sorkam Barat Kabupaten Tapanuli Tengah ada beberapa kantor kelurahan dan kantor desa yang

organisasinya tidak berjalan dengan baik, sehingga sangat dituntut untuk meningkatkan kinerja aparat yang ada dalam organisasi. Dilihat dari tugas dan fungsi yang ada pada setiap individu dalam organisasi maka dituntut kinerja yang optimal dalam mencapai tiap tujuan yang telah ditetapkan, namun berdasarkan observasi awal secara umum yang ditunjukkan Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan publik dari beberapa kantor desa belum optimal dimana terdapat aparat yang kurang menyadari tugas dan fungsinya sehingga sering sekali timbul ketimpangan-ketimpangan dalam menjalankan tugasnya sehingga masih terdapat Aparatur Sipil Negara yang belum melaksanakan tugasnya dengan baik terlihat dari beberapa keluhan dari masyarakat dari segi waktu yang lama mengurus surat menyurat seperti e-ktp dan masih dikenakan biaya. Selain itu masih adanya keluhan masyarakat mengenai lambatnya pelayanan beberapa surat, kemampuan aparat dalam mengoperasikan peralatan teknologi seperti komputer. Disamping itu tingkat kedisiplinan sebagian dari Aparatur Sipil Negara belum tampak optimal dimana kehadiran di kantor seringkali tidak tepat waktu, bahkan juga sering didapati bahwa kantor lurah maupun desa tersebut sering kosong atau tidak Aparat di dalam kantor tersebut, sehingga banyak dari masyarakat mengeluh karena tidak bisa mendapatkan pelayanan Desa dengan baik.

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja seseorang

merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. Berdasarkan pengertian tersebut yang dimaksud dengan kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) yang akan dibahas adalah tingkat keberhasilan ASN dalam melaksanakan tanggung jawabnya sebagai pelayanan masyarakat.⁵

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan adalah cara atau hasil pekerja melayani. Sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan dan minuman, menyediakan keperluan orang mengiyakan, menerima dan menggunakan. Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan bisa sesuai dengan keinginan pelanggan. Berdasarkan pengertian diatas, pelayanan yang dimaksud dipembahasan ini adalah bagaimana Aparatur bisa melayaninmasyarakat dengan baik sesuai dengan tugas yang sudah ditentukan kepada masing-masing pihak.

Masyarakat adalah sekelompok orang yang membentuk sebuah sistem semi tertutup (semi terbuka), dimana sebagian besar interaksi adalah antara individu-individu yang berada dalam kelompok tersebut. Jadi, maksud judul dalam penelitian ini adalah bagaimana kinerja ASN yang terdapat dalam ruang lingkup masyarakat dalam aktivitas pemenuhan kebutuhan masyarakat itu sendiri.

⁵ Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara

Pegawai Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut pegawai ASN adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan diserahi tugas dalam satu jabatan pemerintahan atau diserahi tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan.⁶ Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disingkat PNS adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai pegawai ASN secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan.

Sedangkan di dalam undang-undang no 5 tahun 2014 pasal 10, 11 dan 12 ASN mempunyai fungsi, tugas dan peran yang harus patuhi oleh ASN itu sendiri yaitu:⁷

1. Di dalam pasal 10, pegawai ASN berfungsi sebagai:
 - a. pelaksana kebijakan publik;
 - b. pelayan publik; dan
 - c. perekat dan pemersatu bangsa.

2. Di dalam pasal 11, pegawai ASN bertugas:
 - a. melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

⁶Sri Hartini dkk, *Hukum Kepegawaian di Indonesia* (Sinar Grafika, Jakarta, 2008), hlm. 6

⁷*Ibid*, pasal 10, 11 dan 12

- b. memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas; dan;
- c. mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

3. Di dalam pasal 12, peran ASN yaitu:

Pegawai ASN berperan sebagai perencana, pelaksana, dan pengawas penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional melalui pelaksanaan kebijakan dan pelayanan publik yang profesional, bebas dari intervensi politik, serta bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Kinerja bukan saja hasil akhir tapi juga bagaimana proses kerja seseorang dalam mencapai hasil akhir tersebut. Yang perlu diperhatikan adalah bagaimana proses dari kinerja Aparatur Sipil Negara bisa berjalan secara optimal, para pemimpin harus memperhatikan bagaimana para aparat bisa meningkatkan kinerja mereka.

Banyak masyarakat yang mengeluh bahwa pelayanan masyarakat di kecamatan Sorokam Barat khususnya di kelurahan dan Desa yang kurang maksimal. ASN juga sangat dituntut untuk dapat bersikap profesional didalam memberikan pelayanan walaupun sanak saudara mereka juga membutuhkan pelayanan tersebut akan tetapi harusnya masyarakat yang lain juga harus bisa diberlakukan secara adil tanpa harus membedakan antara yang satu dan yang lain.

Ilmu Fiqh Siyasa adalah ilmu yang membahas tentang cara

pengaturan masalah ketatanegaraan Islam, semisal bagaimana cara untuk mengadakan perundang-undangan dan berbagai peraturan lainnya yang sesuai dengan prinsip-prinsip Islam yang bertujuan untuk kemaslahatan umum. Kemaslahatan yang dimaksud disini adalah yaitu harus meyakinkan, artinya kemaslahatan itu harus berdasarkan penelitian yang cermat dan akurat sehingga tidak meragukan bahwa itu bisa mendatangkan manfaat dan menghindari mudarat. Kemudian kemaslahatan itu juga harus membawa kemudahan dan bukan mendatangkan kesulitan yang diluar batas, dalam arti kemaslahatan itu bisa dilaksanakan.⁸ Secara etimologi kata masalah berasal dari kata salah yang memiliki beberapa makna, diantaranya adalah kebaikan, kebermanfaatn, kelayakan dan kepatuhan . kata Al- masalah adakalanya dilawankan dengan madharrah yang berarti kerusakan atau keburukan.⁹

Merujuk pada dasar-dasar keislaman hadist atau ayat Al-Quran tentang orang yang bekerja secara profesional adalah mereka yang menyumbangkan jiwa dan tenaganya untuk kebaikan diri, keluarga, masyarakat dan negara tanpa menyusahkan orang lain. Ayat yang berkaitan dengan pentingnya kerja, salah satunya Allah berfirman dalam Qs. At-Taubah ayat 105:

⁸ H. A, Djazuli, *kaidah-kaidah fikih: kaidah hukum islam dalam menyelesaikan masalah-masalah yang praktis* Cet. Ke-4 (Jakarta: Kencan, 20011), h. 29-29

⁹ Jamaluddin Ibnu Muhammad Ibnu Manzur al-ifriqy, *lisanu al-Arab* (Riyah: Dar Alam al-Kutub, 2003), jilid, 2, hlm 348

Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, Maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan."¹⁰

a Kaidah- kaidah masalah

Pengertian Masalah Menurut istilah ulama ushul ada bermacam-macam ta'rif yang diberikan, yaitu:

- a) Imam Ar-Razy mena'rifkan sebagai berikut: "masalahah adalah perbuatan yang telah diperintahkan oleh musyarri' (Allah) kepada hamba-Nya tentang pemeliharaan agamanya, jiwanya, akal nya, keturunannya dan hartanya."
- b) Imam Al-Ghazali mena'rifkan sebagai berikut: "masalahah pada dasarnya adalah meraih manfaat dan menolak madharat"
- c) Muhammad Hasbi As-Siddiqi: "masalahah adalah memelihara tujuan syara' dengan jalan menolak segala sesuatu yang merusakkan makhluk."¹¹

Dengan kata lain Islam sangat membenci pada orang yang malas dan bergantung pada orang lain. Secara normatif (ajaran) diatas,

¹⁰ Al-Qur'an dan terjemahannya (Departemen Agama RI. Bandung: Diponegoro: 2008).

¹¹Hasbi Ash-Shiddieqy, *Falsafah Hukum Islam* (Jakarta: Bulan Bintang,1975). hlm, 335.

seharusnya kaum muslim khususnya di Indonesia memiliki kinerja yang tinggi. Karena Islam mengajarkan agar umatnya harus mengawali kerja dengan niat yang baik yaitu untuk ibadah kepada Allah. Selain itu tidak melakukan pekerjaan yang haram seperti korupsi dan merampok. Kemudian tidak meragukan orang lain, saling meridhai, tak ada unsur penipuan dan untuk meningkatkan kesejahteraan umum atau berdasarkan *rahmatan lil alamin*. Karena kalau sudah begitu maka seharusnya produktifitas kerjanya tinggi. Namun dalam prakteknya belum semua umat menerapkan ajaran dan peringatan Allah tentang kerja.

Adapun kaidah- kaidah mengenai masalah:

تَصَرَّفُ الْأَمَامِ عَلَى الرَّاعِيَّةِ مَثُوطٌ بِالصَّالِحَةِ

“Tindakan imam terhadap rakyatnya harus dikaitkan dengan kemaslahatan.”

Tindakan dan kebijaksanaan yang ditempuh oleh pemimpin atau penguasa harus sejalan dengan kepentingan umum bukan untuk golongan atau untuk diri sendiri. Penguasa adalah pengayom dan pengemban kesengsaraan rakyat.

Kaidah ini berasal dari fatwa Imam Asy-Syafi'i:

مَنْزِلَةُ الْإِمَامِ مِنَ الرَّعِيَّةِ مَنزِلَةُ الْوَالِيِّ مِنَ الْيَتِيمِ

“Kedudukan imam terhadap rakyat adalah seperti kedudukan wali terhadap anak yatim”.

Menurut beliau, fatwa beliau adalah berasal dari fatwa Umar bin

Khatab yang diriwayatkan oleh Sa'id bin Mansyur dari Abu Ahwash dari Abi Ishaq dari Barro' bin Azib.

إِنِّي أَنْزَلْتُ نَفْسِي مِنْ مَالِ اللَّهِ - مَنْزِلَةً وَلِيَّ الْيَتِيمِ إِنِ احْتَجَّتْ أُخَذَتْ مِنْهُ
وَإِذَا أَيْسَرْتُ رَدَدْتُهُ وَإِذَا اسْتَعْنَيْتُ اسْتَعْفَقْتُ

“Sungguh aku menempatkan diriku terhadap harta Allah seperti kedudukan wali terhadap anak yatim, jika aku membutuhkan, aku mengambil dari padanya, dan apabila ada sisa aku kembalikan. Dan apabila aku tidak membutuhkan, aku menjauhinya (menahan diri padanya)”.¹²

Pemimpin merupakan sebuah keniscayaan dalam sebuah perkumpulan ataupun suatu badan. Karena tanpa seorang pemimpin maka suatu perkumpulan tidak akan berjalan dengan baik. Hal ini juga ditegaskan oleh nabi dalam salah satu haditsnya yang intinya bahwa tiap-tiap manusia itu memimpin dirinya sendiri dan dimintai pertanggung jawabannya. Begitu juga dengan seorang presiden ataupun khalifah menjadi pemimpin bagi rakyatnya dan akan dimintai pertanggung jawaban dari apa yang dipimpinnya.¹³

كُلُّكُمْ رَاعٍ وَكُلُّكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ

“Masing-masing kalian adalah pemimpin, dan setiap pemimpin akan dimintai pertanggung jawaban atas kepemimpinannya.”¹⁴

Kaidah ini paling tidak bisa diartikan bahwa keputusan seorang

¹² H. Abdul Mudjib, *Kaidah-kaidah Ilmu Fiqh*. (Jakarta: Kalam Mulia, 2001). hlm. 61-62

¹³ Muchlis Usman, *Kaidah-kaidah Ushuliyah dan Fiqhiyah* (RajaGrafindo Persada, 1997). hlm:144

¹⁴ Muchlis Usman, *Kaidah-kaidah Ushuliyah dan Fiqhiyah*, hlm:144

pemimpin suatu pemerintahan haruslah selalu berorientasikan kepada kebaikan masyarakat. Karena seorang pemimpin merupakan orang yang memiliki kekuasaan terhadap yang dipimpinnya. Salah satu bentuk kekuasaan yang diperoleh oleh seorang penguasa adalah memutuskan suatu perkara atau menentukan sebuah kebijakan. Maka jika kita berpegang kepada kaidah diatas, apa yang akan diputuskan oleh seorang pemimpin atau kebijakan apa yang akan diambil haruslah memiliki orientasi yang baik, yang membawa kemashlahatan kepada yang dipimpinnya. Kalau presiden, keputusan presiden haruslah membawa kemaslahatan bagi rakyatnya.

Kaidah diatas merupakan kaidah yang ditegaskan oleh imam syafi'i. Imam syafi'i berasumsi bahwa kedudukan seorang pemimpin dalam sebuah pemerintahan merupakan suatu kedudukan yang sama dengan kedudukan walinya anak yatim. Begitu juga dengan Umar yang pada waktu itu menjabat sebagai pemimpin rakyat atau umat islam yang memiliki hak penuh terhadap rakyat yang dipimpinnya. Apakah ia akan membawa rakyatnya kepada ke damaian dan kesejahteraan ataukah dibawa kepada kehancuran.¹⁵

Oleh karena itu seorang pemimpin rakyat memiliki hak penuh terhadap rakyatnya, maka seorang pemimpin memiliki kewajiban membawa rakyatnya kepada kedamaian dan dalam memerintah harus menimbulkan kemaslahatan. Diantara contoh-contoh tindakan seorang

¹⁵Amir Syarifuddin, *Ushul Fiqh jilid 2* (Jakarta: Gunung Agung, 1984). hal.,208

pemimpin yang memberikan kebaikan kepada rakyatnya adalah sebagai berikut: Sebagaimana diungkapkan oleh Imam al-Mawardi bahwa seseorang tidak diperkenankan mengangkat imam sholat dari orang fasik sekalipun sholat berjamaah kita bersamanya sah, karena hal tersebut bersifat makruh. Karena itu, seorang pemimpin harus menjaga kemashlahatan. Sedangkan membawa rakyat kepada hal-hal yang makruh itu tidak bersifat kemaslahatan.¹⁶Padahal seorang pemimpin harus membawa atau memberikan kemashlahatan bagi rakyatnya. Maka secara tidak langsung seorang pemimpin harus memutuskan bahwa seorang imam shalat bukanlah orang yang fasik.

B. Identifikasi Masalah

1. Masih adanya pemerintahan desa dan kelurahan desa kualitas pelayanannya yang relatif rendah.
2. Jangka waktu pelayanan publik yang relatif lama.
3. Petugas yang tidak selalu ada di kantor desa maupun kelurahan.
4. Kurang ramahnya pegawai dalam melayani masyarakat.
5. Sarana dan prasarana pelayanan yang masih kurang.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas, maka permasalahan dibatasi pada masih adanya keluhan

¹⁶*Ibid.* hal 84

masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang relatif rendah.

D. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tugas dan fungsi Aparatur Sipil Negara Menurut Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014?
2. Bagaimana kinerja ASN di Kelurahan Binasi dan Desa Pasar Sorkam Kecamatan Sorkam Barat Kabupaten Tapanuli Tengah?
3. Bagaimana kajian fiqh siyasah terhadap kinerja ASN dalam pelayanan masyarakat?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui bagaimana tugas dan fungsi Aparatur Sipil Negara Menurut Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014?
2. Untuk mengetahui bagaimana kinerja ASN di Kelurahan Binasi dan Desa Pasar Sorkam Kecamatan Sorkam Barat Kabupaten Tapanuli Tengah?
3. Untuk mengetahui bagaimana kajian fiqh siyasah terhadap kinerja ASN dalam pelayanan masyarakat?

F. Kegunaan Penelitian

Dari segi teoritis diharapkan memberikan sumbangan pemikiran dalam pemecahan masalah dan memperbaiki kinerja Aparatur Sipil Negara terutama dalam pelayanan publik di Kecamatan Sorkam Barat Kabupaten Tapanuli Tengah.

Dari segi praktis diharapkan menjadi acuan guna meningkatkan kinerja bagi ASN dalam pemberian pelayanan publik di Kecamatan Sorkam Barat.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

A. Tinjauan Teoritis

1. Kinerja Aparatur

Kinerja aparatur merupakan istilah yang berasal dari kata *job performance* yang diartikan sebagai kinerja pegawai. Kinerja pegawai menurut Sinambela adalah “kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu”.¹⁷ Berdasarkan pendapat tersebut kinerja pegawai merupakan keahlian aparatur dalam menjalankan tugasnya dengan kemampuan yang dimilikinya untuk mencapai tujuan organisasi.

Adapun pengertian kinerja karyawan menurut A.A Anwar Prabu mangkunegara bahwa:¹⁸ “kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Berdasarkan pengertian diatas kinerja karyawan yang profesional jika dilaksanakan secara benar sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya, dengan memperhatikan kualitas dan kuantitas terhadap organisasi yang mempunyai visi misi dengan jelas dan baik, maka akan dapat mempermudah instansi pemerintah dalam memberikan segala pelayanan terhadap masyarakat pada umumnya sehingga pelayanan ini

¹⁷ Muh. Kadarisman, *Manajemen Aparatur Sipil Negara* (Depok: PT. Raja Grafindo, 2018), hal. 42

¹⁸ *Ibid*

penerapannya berjalan dengan baik.¹⁹

Kemampuan aparatur yang lebih baik dapat mewujudkan kinerja yang baik pula, untuk meningkatkan prestasi kerja aparatur harus mempunyai kemampuan yang handal. Adapun prestasi kerja pegawai negeri sipil berdasarkan Undang-Undang No 43 Tahun 1999 merupakan hasil pelaksanaan pekerjaan yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya.²⁰ Prestasi kerja dipengaruhi oleh kecakapan, keterampilan, pengalaman, kesungguhan dan lingkungan kerja, dengan ciri-ciri prestasi kerja sebagai berikut:

- 1) Menguasai seluk beluk bidang tugas dan bidang lain yang terkait.
- 2) Mempunyai keterampilan yang amat baik dalam melaksanakan tugas.
- 3) Mempunyai pengalaman yang luas dalam bidang tugasnya dan bidang lain yang terkait.
- 4) Bersungguh-sungguh dan tidak mengenal waktu dalam melaksanakan tugas.
- 5) Melaksanakan tugas secara berdayaguna dan berhasil guna.
- 6) Mempunyai kesegaran jasmani dan rohani yang baik.

Hasil kerja yang dicapai oleh seorang aparatur, yang menjalankan tugas penuh tanggung jawab, dapat mempermudah arah penataan organisasi pemerintahan. Upaya yang harus dilakukan untuk

¹⁹ *Ibid*

²⁰ Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: Yudhistira, 2003), hal.

meningkatkan kemampuan aparatur yaitu dengan bersungguh-sungguh dalam menjalankan tugas dan bidangnya, maka akan tercapai peningkatan kinerja yang efektif dan efisien.²¹

a Pengertian Kinerja

Kinerja pada dasarnya merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Pegawai atau aparatur dapat belajar seberapa besar kinerja mereka melalui sarana informasi dengan tujuan agar lebih mudah dan cepat dalam pelayanan kepada masyarakat. Penilaian kinerja mengacu kepada suatu sistem formal dan terstruktur yang mengukur, menilai dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan perilaku dan hasil kerja.

Menurut Amstrong dan Baron yang kemudian dikutip Wibowo, mengatakan bahwa:²²

" Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategi organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi".

Berdasarkan pendapat diatas dapat diartikan bahwa kinerja yang dicapai dengan cara bagaimana melaksanakan pekerjaan tersebut serta mempunyai hubungan dengan tujuan organisasi dan kepuasan konsumen.

²¹ Musanef, *Manajemen Kepegawaian Di Indonesia* (Jakarta: PT. Gunung Agung, 1989), hal. 5

²² *Ibid.*

Efisiensi kinerja dalam memberikan suatu pelayanan, dengan hasil akhir dapat memuaskan konsumen maupun organisasi tersebut, baik pemberi ataupun penerima pelayanan itu sendiri.

b pengertian Aparatur

Tercapainya tujuan kinerja yang baik karena upaya para aparatur yang terdapat pada organisasi. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia aparatur adalah.²³

- 1) Perangkat alat (negara, pemerintah).
- 2) Alat kelengkapan negara yang utama meliputi bidang kelembagaan, ketatalaksanaan dan kepegawaian yang mempunyai tanggung jawab melaksanakan roda pemerintah sehari-hari.

Berdasarkan pendapat diatas, bahwa aparatur adalah perangkat negara atau pemerintah yang mempunyai tugas dan wewenang yang bisa dipertanggung jawabkan. Apabila aparatur memberikan pelayanan secara profesional yang berarti kinerja seseorang sesuai dengan jabatan yang diberikan kepadanya. Menurut Dharma setyawan Salammenyebutkan bahwa: "Aparatur pemerintah sebagai *social servant* yaitu pekerja yang digaji oleh pemerintah melaksanakan tugas-tugas teknis pemerintahan melakukan pelayanan masyarakat".²⁴

²³ Hadari Nawawi dan M. Martin Hadari, *Kepemimpinan yang Efektif* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press), hal. 8

²⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R & D* (Bandung: Alfabeta: 2015), hal. 79

Berdasarkan pendapat diatas aparatur merupakan keberhasilan pencapaian tujuan dari setiap pelaksanaan kegiatan yang dilaksanakan oleh setiap instansi pemerintah. orang yang digaji dalam memberikan pelayanan, pada dasarnya tergantung dari tingkat kemampuan sumber daya aparat yang dimilikinya. Sebagai pelaksana setiap kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah, oleh sebab itu maka faktor sumberdaya manusia sangat berperan penting dalam pencapaian tujuan kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah.²⁵

Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. Berdasarkan pengertian tersebut yang dimaksud dengan kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) yang akan dibahas adalah tingkat keberhasilan ASN dalam melaksanakan tanggung jawabnya sebagai pelayanan masyarakat.²⁶

Pegawai Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut pegawai ASN adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam satu jabatan pemerintahan atau disertai tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan.²⁷

Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disingkat PNS adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai pegawai ASN

²⁵ <https://ejurnal.unsrat.ac.id>, "Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik" (Hari Senin, 22 Juli 2019, 13.28 pm)

²⁶ Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara

²⁷ Sri Hartini dkk, *Hukum Kepegawaian di Indonesia*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm. 6

secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan.

Sebagai unsur aparatur negara perlu dilihat kualitas Pegawai Negeri Sipil agar dapat dikembangkan suatu sistem pembinaan Pegawai Negeri Sipil yang mampu menghadapi persaingan ditingkat regional maupun global. Penjelasan tentang pengertian Pegawai Negeri Sipil yang telah dipaparkan diatas maka dapat dirumuskan ada empat unsur yang harus dipenuhi untuk dapat disebut sebagai pegawai negeri, yaitu sebagai berikut:²⁸

- a) Memenuhi syarat yang ditentukan.
- b) Diangkat oleh pejabat yang berwenang.
- c) Diserahi tugas dalam suatu jabatan negeri atau tugas negara lainnya.
- d) Digaji menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Tugas yang diberikan kepada orang tersebut harus dipertanggung jawabkan, karena merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan serta pekerjaan yang diberikan kepadanya tidak boleh ditinggalkan sebelum pekerjaan itu selesai. Untuk meningkatkan kemampuan aparatur pemerintah, maka suatu langkah sistematis harus diambil untuk memperlancar jalannya penyelenggaraan tugas aparatur maka diperlukan peralatan yang cukup memadai baik dalam kuantitas maupun kualitasnya

²⁸ Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara

peralatan maupun instrumen perantara dan pembantu bagi aparatur pemerintahan daerah dalam melaksanakan tugas pekerjaannya.

c Jenis Pegawai Negeri Sipil

Didalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang ASN dijelaskan jenis dari pegawai ASN, yaitu terdiri dari:²⁹

- 1) PNS, yaitu sebagaimana dimaksud dalam pasal 6 huruf (a) merupakan pegawai ASN yang diangkat sebagai pegawai tetap oleh pejabat kepegawaian dan memiliki Nomor Induk Pegawai (NIP) secara nasional.
- 2) PPPK, yaitu sebagaimana dimaksud dalam pasal 6 huruf (b) merupakan pegawai ASN yang diangkat sebagai pegawai dengan perjanjian kerja oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan kebutuhan Instansi Pemerintah dan ketentuan Undang-undang.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa yang menyelenggarakan tugas-tugas negara atau pemerintahan adalah pegawai negeri, karena kedudukan pegawai negeri adalah sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, juga pegawai negeri merupakan tulang punggung pemerintah dalam proses penyelenggaraan pemerintah maupun dalam melaksanakan pembangunan nasional.

²⁹ *Ibid*

d Fungsi, Tugas dan Peran Pegawai Aparatur Sipil Negara

- 1) Pegawai ASN berfungsi sebagai:
 - a) Pelaksana kebijakan publik
 - b) Pelayanan publik
 - c) Perekat dan pemersatu bangsa
- 2) Pegawai ASN bertugas:
 - a) Melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh pembina Kepegawaian sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan
 - b) Memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas
 - c) Mempererat persatuan dan kesatuan Negara Republik Indonesia
- 3) Pegawai ASN berperan sebagai perencana, pelaksana dan pengawas penyelenggaraan tugas umum pemerintah dan pembangunan nasional melalui pelaksanaan kebijakan dan pelayanan yang profesional, bebas dari intervensi politik, serta bersih dari praktik korupsi, kolusi dan nepotisme.³⁰

e Pelayanan Publik/ masyarakat

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan masyarakat, ia

³⁰ *Ibid.*

tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tapi juga melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama, karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan publik yang baik dan profesional. Dengan demikian pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan atau masyarakat yang memberikan kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.³¹

Masyarakat semakin berani untuk memberikan tuntutan keinginan dan inspirasi kepada pemerintah. masyarakat semakin kritis untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan pemerintah, maka dalam keadaan apapun birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, efisien, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsive dan adaptif, sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri, Dengan demikian dapat diartikan bahwa pelayanan publik adalah sebagai pemberian pelayanan untuk keperluan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan organisasi sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik diartikan sebagai segala bentuk keinginan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah,

³¹ Charles O. Jones, *Pengantar Kebijakan Publik* (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 1996), hal. 69

dilingkungan lain sebagainya dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan, dan dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik adalah dapat diartikan melayani kepentingan masyarakat umum dalam sebuah negara. Pelayanan publik artinya memberikan pelayanan (malayani) keperluan masyarakat umum dalam sebuah negara. Menurut Moenir pelayanan publik adalah seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu melalui kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Sedangkan Zeithaml mengemukakan bahwa pemberian pelayanan harus berlandaskan pada beberapa prinsip pelayanan prima sebagai berikut dibawah ini meliputi:³²

- 1) *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik peralatan, personil dan komunikasi
- 2) *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat
- 3) *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan
- 4) *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan

³² <https://ejurnal.unsrat.ac.id>, "Peran Pemerintah Desa Dalam Pemberdayaan Masyarakat" (Hari Senin, 22 Juli 2019, 13.28 pm)

pelayanan

- 5) *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi
- 6) *Credibility*, sikap jujur dalam upaya dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat
- 7) *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko
- 8) *Acess*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan
- 9) *Communication*, kemauan pemberi layanan untuk memberikan suara, keringanan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
- 10) *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Selanjutnya Widodo mengemukakan bahwa sebagai perwujudan dari apa yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh pelayanan publik agar kualitas layanan lebih baik, maka dalam memberikan layanan publik seharusnya sebagai berikut:³³

- 1) Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan (prosedurnya sederhana).

³³ <https://ejurnal.unsrat.ac.id>, "Peran Pemerintah Desa Dalam Pemberdayaan Masyarakat" (Hari Senin, 22 3. Juli 2019, 13.28 pm)

- 2) Mendengarkan pelayan yang benar.
- 3) Mendapatkan pelayanan sama tanpa pilih kasih.
- 4) Mendapat perlakuan yang jujur dan terus terang (transparan).

Setiap umum dapat dikatakan bahwa lembaga atau organisasi yang menjual jasa cenderung menawarkan pelayanannya yang lebih baik dari pada pesaingnya dengan harapan akan mendapat jumlah pelanggan yang banyak. Mengingat pentingnya pelayanan ini, maka pihak manajemen sebuah lembaga atau organisasi tertentu harus menyiapkan tenaga pelaksana yang profesional dibidangnya, berdedikasi tinggi dan mampu untuk melayani masyarakat dengan berbagai karakter yang berbeda. Karena pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sangat erat kaitannya dengan besarnya tingkat kepuasan yang akan dirasakan oleh masyarakat. Amstrong menyatakan bahwa perusahaan yang menyediakan pelayanan yang bernutu tinggi biasanya berprestasi jauh lebih baik ketimbang pesaingnya yang kurang berorientasi pada pelayanan. Untuk menentukan kebutuhan pelayanan bagi masyarakat tidak bisa hanya sekedar memantau keluhan lewat saluran telepon bebas pulsa atau kartu yang berisi komentar.

Pemerintah pada hakekatnya ialah pada pelayan bagi masyarakat, pemerintah terwujud untuk memberikan pelayanan bagi masyarakat bukan masyarakat yang melayani pemerintah. pelayanan publik yang profesional dapat diwujudkan oleh pemerintah jika adanya akuntabilitas dan

responsabilitas pemberi layanan dalam hal ini aparatur pemerintah sendiri. Salah satu tugas pemerintah yang terpenting adalah memberikan pelayanan umum kepada masyarakat sebagus mungkin. Namun tak jarang juga di Indonesia dalam kenyataannya, belum semua aparat pemerintah menyadari arti pentingnya pelayanan. Layanan diberikan oleh pemerintah melalui petufas/ pegawai untuk memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perorangan, yang bertumpu pada hak dasar sebagai warga negara. Bentuknya adalah bisa dalam layanan lisan, yang hasilnya dapat diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan memuaskan bagi mereka yang dilayani.³⁴

Layanan lisan harus sesuai dengan norma, budaya dan tingkah laku yang berlaku di Indonesia. Layanan tulisan ada dua jenis, yaitu layanan dalam bentuk petunjuk yang harus dan perlu diketahui umum dan dalam bentuk surat menyurat. Layanan dalam bentuk surat menyurat hendaknya mengikuti pedoman yang tata persuratan yang baik bersifat umum maupun khusus. Adapun layanan bentuk perbuatan, perlu disertai dengan kesungguhan, kererampilan dalam pelaksanaan pekerjaan dan disiplin agar memenuhi syarat dan memuaskan bagi mereka yang berkepentingan.

Bentuk pelayanan terdiri dari pelayanan prosedural dan pelayanan struktural, disamping itu juga pelayanan dibutuhkan layanan prima, mengatakan pelayanan prima adalah bagaimana upaya meningkatkan kemampuan personil perusahaan agar dapat menumbuhkan didikan dan

³⁴ Sri Hartini, dkk, *Hukum Kepegawaian di Indonesia*, hal. 53

memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada pelanggan.

Masyarakat sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan tentunya mendambakan pelayanan yang baik dan memuaskan. Menurut Moenir pelayanan publik yang secara umum didambakan yaitu:³⁵

- 1) Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat.
- 2) Memberikan pelayanan yang sewajarnya tanpa sindiran yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik alasan dinas atau untuk kesejahteraan.
- 3) Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama.
- 4) Pelayanan yang jujur dan terus terang.

Prosedur adalah tata tertib dengan segala ketentuan mengenai cara-cara yang harus dipenuhi dalam melaksanakan atau untuk mendapatkan sesuatu, disini dikemukakan juga pengertian prosedur pelaksanaan atau birokrasi yaitu tata cara melaksanakan sesuatu pekerjaan dengan baik dan menggunakan unsur-unsur administrasi serta menggunakan tata tertib dalam pelaksanaan tugas agar tercapai tujuan dalam pekerjaan tersebut. Sedangkan kata mutu mengacu pada tingkat ukuran baik tidaknya sebuah pelayanan, dan tidak mudah untuk disepakati, karena setiap jenis pelayanan tidak mudah untuk disepakati dan setiap jenis pelayanan

³⁵ Muh. Kadarisman, *Manajemen Aparatur Sipil Negara*, hal.44

memiliki ciri khas masing-masing, berkembang untuk memenuhi kebutuhan yang khusus dan digunakan dalam lingkungan pelayanan yang saling berbeda. Mutu adalah keseluruhan gabungan karakteristik produk atau jasa yang digunakan memenuhi harapan pelanggan. Mutu merupakan jumlah dari atribut atau sifat-sifat sebagaimana dideskripsikan didalam produk (barang dan jasa) yang bersangkutan termasuk didalamnya daya tahan, kenyamanan, daya guna dan sebagainya.³⁶

f Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Berbicara tentang kinerja akan selalu terkait dengan ukuran atau standar kinerja. Ukuran atau standar kinerja terkait dengan tolak ukur atau dimensi yang dijadikan dasar atau yang dimensi yang dijadikan dasar atau acuan oleh organisasi untuk mengukur kinerja. Untuk dapat melakukan pengukuran kinerja dengan baik, banyak pakar atau ahli yang berpendapat tentang standar kinerja yang dapat digunakan, tetapi kebanyakan pendapat bervariasi. Standar kinerja seharusnya didasarkan pada pekerjaan, dikaitkan dengan persyaratan yang dijabarkan dari analisis pekerjaan, dan tercermin dalam deskripsi pekerjaan dan spesifikasi pekerjaan.³⁷

Kurangnya pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dikarenakan oleh.³⁸

1) Kurang adanya kesadaran terhadap tugas atau kewajiban yang

³⁶Adi Suryanto, *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik* (Bandung: Alfabeta: 2015), hal.46

³⁷*Ibid.*

³⁸Charles O. Jones, *Pengantar Kebijakan Publik*. Hal 70

- menjadi tanggung jawabnya, bekerja dan melayani seenaknya, maka terjadilah kesalahan atau kurang tepatnya hasil kerja pegawai.
- 2) Sistem, proses dan metode kerja yang tidak memadai. Sehingga terjadi kesimpang siuran penanganan tugas dan kewajiban yang telah dibebankan kepadanya.
 - 3) Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi kesimpangsiuran tugas yang ada.
 - 4) Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi kebutuhan hidup, akibatnya pegawai mencari penambahan pendapatan dengan melaksanakan praktek penjualan jasa pelayanan pada jam kerja.
 - 5) Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya oleh atasan, akibatnya hasil kerja yang dicapai tidak memenuhi standar yang telah ditentukan.

Fasilitas pelayanan yang tidak memadai, menimbulkan keterlambatan mewujudkan hasil kerja nyata dan tanpa tersedianya fasilitas yang mencukupi dalam organisasi maka pelayanan tidak terlaksana dengan maksimal. Setiap pekerjaan memerlukan fasilitas untuk memudahkan pelaksanaan tugas. Fasilitas digunakan guna mendukung pekerjaan seseorang dalam mencapai tugas organisasi yang diharapkan.

Selanjutnya menurut Gomez mengukur kinerja pegawai terkait dengan alat pengukuran kinerja yang telah digunakan. Terkait dengan alat pengukuran kinerja, secara garis besar diklasifikasikan dalam dua, yaitu:

pertama, tipe penilaian yang dipersyaratkan, dari penilaian relatif dan penilaian absolut. Penilaian relatif merupakan model penilaian dengan membandingkan kinerja seseorang dengan orang lain dalam jabatan yang sama. Model penilaian ini akan menghasilkan peringkat kinerja antarpegawai dalam kelompok pekerjaan. Model penilaian absolut merupakan penilaian dengan menggunakan standar penilaian kinerja tertentu. *Kedua*, fokus penilaian kinerja, yaitu: penilaian kinerja berfokus sifat (*trait*), berfokus perilaku dan berfokus hasil.³⁹

Dari berbagai pendapat ahli tersebut, standar pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan mengukur 4 hal, yaitu:

- a) Pengukuran kinerja dikaitkan dengan analisis pekerjaan, uraian pekerjaan.
- b) Pengukuran kinerja dilakukan dengan mengukur sifat/karakter pribadi (*traits*).
- c) Pengukuran kinerja dilakukan dengan mengukur hasil dari pekerjaan yang dicapai.
- d) Pengukuran kinerja dilakukan dengan mengukur perilaku atau tindakan-tindakan dalam mencapai hasil.⁴⁰

g Indikator Kinerja

Dimensi atau indikator kinerja merupakan aspek-aspek dalam menilai kinerja. Ukuran-ukuran dijadikan tolak ukur dalam menilai kinerja.

³⁹ Musanef, *Manajemen Kepegawaian Di Indonesia*. Hal7

⁴⁰ Minfiate, dkk, 2017. "*Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Masyarakat*". 29 Oktober 2019. <http://ejournal.unsrat.ac.id>

Dimensi ataupun ukuran kinerja sangat diperlukan karena akan bermanfaat bagi banyak pihak. Adapun survei literatur mengenai dimensi atau indikator yang menjadi ukuran kinerja adalah sebagai berikut.

Ada 4 dimensi yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam menilai kinerja, yaitu:⁴¹

- 1) Kualitas, yaitu tingkat kesalahan kerusakan, kecermatan.
- 2) Kuantitas, yaitu jumlah pekerjaan yang dihasilkan.
- 3) Menggunakan waktu dalam kerja, yaitu tingkat ketidakhadiran, keterlambatan, waktu kerja efektif/ jam kerja hilang.
- 4) Kerja sama dengan orang lain dalam bekerja.

Dari empat dimensi kinerja diatas, dua hal terkait dengan aspek keluaran atau hasil pekerjaan, yaitu: kualitas hasil, kuantitas keluaran, dan dua hal terkait aspek perilaku individu, yaitu: penggunaan waktu dalam kerja (tingkat kepatuhan terhadap jam kerja, disiplin) dan kerja sama. Dari 4 dimensi kinerja tersebut cenderung mengukur kinerja pada level individu.⁴²

Sedangkan Jerry Harbour merekomendasikan pengukuran kerja dengan 6 aspek, yaitu:⁴³

- 1) Produktivitas: kemampuan dalam menghasilkan produk barang dan jasa.

⁴¹ Sri Hartini dkk, *Hukum Kepegawaian di Indonesia*, hal. 9

⁴² Charles O. Jones, *Pengantar Kebijakan Publik*. Hal. 72

⁴³ Sri Hartini dkk, *Hukum Kepegawaian di Indonesia*, hal. 10

- 2) Kualitas: pemroduksian barang dan jasa yang dihasilkan memenuhi standar kualitas.
- 3) Ketepatan waktu: waktu yang diperlukan dalam menghasilkan produk barang dan jasa tersebut.
- 4) Putaran waktu: waktu yang dibutuhkan dalam setiap proses perubahan barang dan jasa tersebut kemudian sampai kepada pengguna/konsumen.
- 5) Penggunaan sumber daya: sumber daya yang diperlukan dalam menghasilkan produk barang dan jasa tersebut.
- 6) Biaya: biaya yang di perlukan.

Armstrong menyatakan bahwa pengukuran kinerja merupakan hal yang sangat penting untuk dapat memperbaiki pelaksanaan kerja yang dapat di capai. Menurutnya ada empat jenis ukuran kerja, yaitu:⁴⁴

- 1) Ukuran uang, yang mencakup pendapatan, pengeluaran dan pengembalian (*rate of return*).
- 2) Ukuran upaya atau dampak, yang mencakup pencapaian sasaran, penyelesaian proyek, tingkat pelayanan, serta kemampuan memengaruhi perilaku rekan kerja dan pelanggan.

⁴⁴Ase Satria. "Sistem Pemerintahan Kelurahan Di Negara indonesua". 23 Oktobert 2019 pkl 14:48. <http://www.materibelajar.id>

- 3) Ukuran reaksi, yang menunjukkan penilaian rekan kerja, pelanggan atau pemegang pekerjaan lainnya.
- 4) Ukuran waktu, yang menunjukkan pelaksanaan kinerja dibandingkan jadwal, batas akhir, kecepatan respons atau jumlah pekerjaan sasaran.

Parasuraman, Zeithamal dan Jerry mengemukakan ukuran kinerja dalam dimensi kualitas, yaitu sebagai berikut.⁴⁵

- 1) Keandalan, yakni mencakup konsistensi kinerja dan keandalan dalam pelayanan, akurat, benar dan tepat.
- 2) Daya tanggap, yaitu keinginan dan kesiapan para pegawai dalam menyediakan pelayanan dengan tepat waktu.
- 3) Kompetensi, yaitu keahlian dan pengetahuan dalam memberikan pelayanan.
- 4) Akses, yaitu pelayanan yang mudah diakses oleh pengguna layanan.
- 5) Kesopanan, yaitu mencakup kesopanan santunan, rasa hormat, perhatian dan bersahabat dengan pengguna layanan.
- 6) Komunikasi, yaitu kemampuan menjelaskan dan menginformasikan pelayanan kepada pengguna layanan dengan baik dan dapat dipahami dengan mudah.
- 7) Kejujuran, yaitu mencakup kejujuran dan dapat dipercaya dalam memberikan layanan kepada pelanggan.

⁴⁵ Fahmi, Irham, *Manajemen Kinerja dan Aplikasi Teori*. Hal 60

- 8) Keamanan, yaitu mencakup bebas dari bahaya, keamanan secara fisik, risiko, aman dan finansial.
- 9) Pengetahuan terhadap pelanggan yaitu berusaha mengetahui kebutuhan pelanggan, belajar dari persyaratan-persyaratan khusus pelanggan.
- 10) Bukti langsung, meliputi fasilitas fisik, penampilan pegawai, peralatan, dan perlengkapan pelayanan, fasilitas pelayanan.

h Peran dan Tanggung Jawab Pemimpin ASN

1) Sejarah Keberadaan Pemerintah

Dalam pembahasan ini dikemukakan bahwa secara filosofi dibentuknya pemerintahan di Indonesia adalah untuk melayani publik/masyarakat. Dengan demikian, negara hadir dan berkewajiban melayani setiap warga negara serta penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Kewajiban pemerintah membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik oleh pegawai ASN merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warna negara dan penduduk tentang peningkatan 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.

Oleh karena itu, penting hadirnya kepemimpinan visioner diorganisasi publik ini sebagai inti dari manajemen pemerintahan. Pemimpin sektor publik masa depan, adalah seseorang yang mampu menciptakan budaya atau sistem nilai yang berpusat pada prinsip-prinsip kepemimpinan. Penciptaan budaya demikian dalam pemerintahan, merupakan suatu tantangan luar biasa dalam era reformasi ini dan hanya dapat dicapai oleh pemimpin-pemimpin yang berpengalaman, memiliki visi, keberanian, sikap negarawan yang rendah hati dalam mengabdikan/berdedikasi untuk bangsa dan negara, serta tumbuh dalam berkesinambungan. Para pegawai ASN dan organisasi yang memiliki gairah untuk belajar dengan mendengarkan, mengamati kecenderungan yang muncul, memprediksi dan mengantisipasi kebutuhan masyarakat, mengevaluasi keberhasilan dan kegagalan masa lalu, serta menyerap pelajaran/hikmat yang diajarkan hati nurani dan prinsip-prinsip kebenaran akan memiliki pengaruh yang kuat.

Pemimpin sektor publik yang senantiasa belajar dan bekerja keras, tidak akan menolak perubahan dan mereka justru merangkulnya. Penyelenggaraan pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggaraan negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik akan berakibat rusaknya tatanan hukum dan aturan yang menjadi prasyarat

bagi suatu kedaulatan negara. Peraturan dan keteraturan (*rule and order*) dalam penyelenggaraan pelayanan publik, menjadi moral dasar bagi terbangunnya demokrasi yang berkeadilan sosial. Kepemimpinan yang stabil, hanya dapat terjadi pada masyarakat yang memiliki didiplin dan patuh pada aturan yang telah disepakati (*role of law*).⁴⁶

2) Kepemimpinan Pegawai ASN

Terkait tentang kepemimpinan publik yaitu dalam lingkup pegawai ASN ini, terlebih dahulu dikemukakan teori atau konsep kepemimpinan dari para ahli dibidangnya. Siagian menyatakan bahwa kepemimpinan adalah inti dari manajemen, karena kepemimpinan merupakan motor penggerak semua sumber daya, alat-alat (*resources*) yang tersedia bagi suatu organisasi.⁴⁷ Dalam kaitan ini syarat-syarat menjadi seorang pemimpin adalah: 1). Kekuatan, 2) keseimbangan emosional, 3) pengetahuan tentang hubungan kemanusiaan dan 4) motivasi pribadi.

Konsep kepemimpinan dalam hal ini tentu saja mengaitkan aspek individual seorang pemimpin dengan konteks situasi dimana pemimpin tersebut menerapkan kepemimpinan dalam bentuk formal dalam lingkup pemerintah. kepemimpinan publik juga memiliki sifat kolektif, dimana arti segala perilaku yang diterapkan seorang pemimpin akan memiliki dampak luas bukan bagi dirinya sendiri melainkan seluruh anggota organisasi. Jadi kepemimpinan yang efektif sangat tergantung pada kokohnya

⁴⁶ Hadari Nawawi dan M. Martin Hadari, *Kepemimpinan yang Efektif*. Hal. 12

⁴⁷ Fahmi, Irham, *Manajemen Kinerja dan Aplikasi Teori*. Hal 60

seorang pemimpin dalam menjalankan potensi yang ada untuk pencapaian visi, misi, tujuan, program kerja dan seluruh aktivitas organisasi hingga ketataran teknis.⁴⁸

Dalam konteks sistem administrasi negara, peran kepemimpinan aparatur negara menjadi sangat penting, karena diyakini sebagai faktor pemicu dan penentu arah perjalanan bangsa Indonesia. Kepemimpinan publik, menyentuh berbagai segi kehidupan kemasyarakatan seperti hubungan sosial bermasyarakat dan bernegara. Oleh karena itu, usaha untuk mendalami berbagai segi kepemimpinan publik yang efektif perlu dilakukan secara terus menerus.⁴⁹

Hal tersebut disebabkan keberhasilan suatu organisasi, baik sebagai keseluruhan maupun kelompok tertentu sangat bergantung pada kualitas kepemimpinan publik yang terdapat dalam organisasi yang bersangkutan. Namun saat ini bangsa Indonesia mengalami masalah krisis kepemimpinan yang berwatak negarawan, hal ini disebabkan makin langkanya kepedulian pada kepentingan orang banyak, dan kepemimpinan lingkungannya. Sekurang-kurangnya terlihat ada tiga masalah mendasar yang menandai kekurangan kepemimpinan yang ideal, yakni:

- a) Adanya krisis komitmen. Kebanyakan orang tidak merasa mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk memikirkan dan mencari pemecah masalah kemaslahatan bersama, masalah

⁴⁸ <https://ejurnal.unsrat.ac.id>, "Peran Pemerintah Desa Dalam Pemberdayaan Masyarakat" (Hari Senin, 22 Juli 2019, 13.28 pm)

⁴⁹ Hadari Nawawi dan M. Martin Hadari, *Kepemimpinan yang Efektif*. Hal. 13

harmoni dalam kehidupan dan masalah kemajuan dalam kebersamaan. Adanya krisis kredibilitas. Sangat sulit mencari pemimpin atau kader pemimpin yang mampu menegakkan kredibilitas tanggung jawab. Kredibilitas tersebut dapat diukur, misalnya dengan kemampuan untuk menegakkan etika memikul amanah, setia pada kesepakatan dan sumpah/janji, bersikap teguh dalam pendirian, jujur dalam memikul tugas dan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya, kuat iman dalam menolak godaan dan peluang untuk menyimpang.

- b) Masalah kebangsaan dan kehidupan bermasyarakat dan bernegara. Saat ini tantangannya semakin rumit dan kompleks. Kepemimpinan publik sekarang tidak cukup lagi hanya mengandalkan pada bakat atau keturunan. Pemimpin zaman sekarang harus belajar, harus membaca, harus mempunyai pengetahuan mutakhir dan pemahamannya mengenai berbagai soal yang menyangkut kepentingan orang-orang yang dipimpin.

Pemimpin yang baik adalah yang juga dapat menghasilkan pemimpin pada generasi berikutnya, bukan pengikut, karena situasi yang dihadapi berikutnya belum tentu sama dengan situasi saat ini. Ada dua kata kunci dari pemimpin yang efektif, yaitu: 1) kepercayaan (*trust*) dan keyakinan diri (*confidence*), 2) komunikasi yang efektif. Seorang pemimpin mestilah dapat dipercaya serta harus mampu mengkomunikasikan visinya,

artinya ia harus mampu mentransformasikan visinya kepada anggota, nilai-nilai yang dianutnya serta integritas dan kepercayaannya.⁵⁰

Seorang pemimpin organisasi publik harus memiliki pengetahuan, keterampilan, informasi yang benar dan lengkap dalam proses menyaring keputusan yang tepat. Disamping itu seorang pemimpin yang efektif adalah seseorang yang dapat memengaruhi dan mengarahkan segala tingkah laku dari bawahan/staf sedemikian rupa, sehingga segala tingkah laku bawahan sesuai dengan keinginan pemimpin yang bersangkutan dan tidak menyimpang dari ketentuan yang ada. Oleh karena itu, seorang pemimpin dilingkup pemerintahan setidaknya harus memiliki kriteria-kriteria tertentu, diantaranya kemampuan dalam kepercayaan dan keyakinan diri serta komunikasi yang efektif dalam berbagai arah. Untuk memperoleh kinerja yang efektif tersebut, maka seorang pemimpin juga harus mempunyai kemampuan koognitif, yakni:

- a) Pemimpin cerdas dan kompeten merumuskan rencana, keputusan dan eksekusi serta strategi yang lebih efektif dari pada pemimpin yang kurang cerdas dan kurang kompeten/ahli dibidangnya.
- b) Pemimpin mampu mengomunikasikan dan mendiskusikan rencana organisasi kepada pihak-pihak yang terkait sebelum mengambil keputusan, dan strategi pencapaian tujuan organisasi melalui perilaku seorang pemimpin/pengarah.

⁵⁰Ase Satria. "Sistem Pemerintahan Kelurahan Di Negara Indonesia". 23 Oktober 2019 pukul 14:48. <http://www.materibelajar.id>

2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat yang menghasilkan berbagai bentuk barang dan jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat, hal ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Sadu Wasistono adalah:⁵¹“ pelayanan umum adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat”.

Pemberian pelayanan umum atau pelayanan publik itu bukan hanya instansi atau lembaga pemerintah saja, melainkan pihak swastapun dapat memberikan pelayanan publik. Kegiatan pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah kepada masyarakat meliputi hal yang menyangkut semua kebutuhan masyarakat.

a Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh organisasi dengan memberikan layanan berupa barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Sebelum membahas tentang pelayanan publik sebaiknya terlebih dahulu mengenai pengertian pelayanan. Adapun pengertian pelayanan berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik bahwa pelayanan adalah kegiatan atau

⁵¹ Deddy Mulyadi, dkk, *Study Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Hal. 104

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.⁵²

Berdasarkan pengertian tersebut pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya.

b Pengertian Publik

Publik merupakan istilah dari masyarakat yang paling lazim dipakai untuk menyebut sekelompok manusia yang hidup dalam suatu kesatuan pada suatu wilayah.⁵³ publik berasal dari bahasa inggris public yang berarti umum, masyarakat, atau Negara". Berdasarkan pendapat tersebut Pengertian publik merupakan istilah dari kata masyarakat yang berarti sekelompok orang yang menggunakan pelayanan. Pelayanan yang digunakan berupa kepentingan umum yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam suatu negara.

Adapun yang di maksud dengan masyarakat adalah Masyarakat merupakan pergaulan hidup yang akrab antara manusia, dipersatukan dengan cara-cara tertentu oleh hasrat-hasrat kemasyarakatan mereka"⁵⁴ Pengertian mengenai masyarakat adalah hubungan antar pergaulan

⁵² Sri Hartini dkk, *Hukum Kepegawaian di Indonesia*, hal. 11

⁵³ Hadari Nawawi dan M. Martin Hadari, *Kepemimpinan yang Efektif*. Hal 9

⁵⁴ Ase Satria. "*Sistem Pemerintahan Kelurahan Di Negara indonesua*". 23 Oktobert 2019 pkl 14:48.<http://www.materibelajar.id>

hidup sehari-hari dari bentuk-bentuk masyarakat dan dengan kehidupan individu.

B. Hasil Penelitian yang Relevan

1. Afif Amrulloh Suganda (2013) dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pos Kabupaten Klaten” dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran dan pemahaman secara mendalam tentang kualitas pelayanan publik di Kantor Pos Kabupaten Klaten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang meminta layanan. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kantor Pos Kabupaten Klaten memiliki kualitas yang baik. Dimana dari lima dimensi kualitas pelayanan yang digunakan untuk melihat dan memahami kualitas pelayanan pada kantor pos klaten yaitu pada dimensi *Tangibel, Reability, Responsiveness, Assurances* dan *Emphaty*.
2. Andi Supriadi (2012) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Serang” dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini menjelaskan tentang pelayanan di Kecamatan Gunung Sari Kabupaten serang yang dinilai masih kurang memuaskan, karena kesenjangan antara harapan masyarakat sebagai

pengguna layanan yang dinilai yang nilai yang diterima masyarakat terhadap pelayanan tersebut tidak seimbang. Serta perlu adanya peningkatan kinerja dari aparat pelayanan publik agar lebih maksimal.

C. Kerangka Pemikiran

Kepuasan masyarakat merupakan sebuah indikator suksesnya pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Salah satu bentuk pemerintah melakukan pelayan terhadap masyarakat adalah dilihat dari bagaimana cara aparat pemerintah tersebut dalam melayani masyarakat termasuk pemerintah desa Pasar Sorkam dan Kelurahan Binasi. Didalam setiap organisasi terdapat karakteristik yang berbeda. Hal ini dikarenakan petugas atau aparatur yang bekerja didalam organisasi memiliki latar belakang yang berbeda.

Dalam menjalankan tugas tentunya aparatur desa mempunyai cara yang berbeda pula dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Dan perilaku itu akan berpengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat karena masyarakat langsung berinteraksi dengan para petugas aparatur tersebut. Perilaku yang baik akan membuat pelayanan menjadi berkualitas dan tentunya pihak masyarakat akan merasa puas. Dan jika perilaku para petugas buruk, maka kinerjanya akan buruk pula dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, dan masyarakat juga pasti akan merasa kecewa. Maka dari itu perilaku atau cara aparat desa sangat berpengaruh

terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik.

D. Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah adanya pengaruh perilaku kinerja aparatur sipil negara terhadap kepuasan dalam pelayanan masyarakat di Desa Pasar Sorkam maupun Kelurahan Binasi kecamatan Sorkam Barat kabupaten Tapanuli Tengah.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian hukum empiris yaitu suatu metode penelitian hukum yang berfungsi untuk dapat melihat hukum dalam artian nyata serta meneliti bagaimana bekerjanya hukum disuatu lingkungan masyarakat. Dikarenakan dalam penelitian hukum empiris ini ialah meneliti orang dalam hubungan hidup di masyarakat, maka metode penelitian hukum empiris dapat juga dikatakan sebagai penelitian hukum sosiologis.⁵⁵ Kata empiris bukan berarti harus menggunakan alat pengumpulan data dan teori-teori yang bisa dipergunakan di dalam metode penelitian ilmu-ilmu sosial, namun didalam konteks ini lebih dimaksudkan kepada alam kenyataan atau dapat dirasakan oleh panca indera atau bukan suatu fiksi. Penelitian hukum empiris dilakukan dengan beberapa cara, yaitu sebagai berikut:⁵⁶

1. Identifikasi hukum tidak tertulis, dalam hal ini ruang lingkup penelitian ini adalah norma hukum adat yang berlaku dalam masyarakat dan norma hukum yang tidak tertulis lainnya.
2. Efektivitas hukum, merupakan kajian penelitian yang meliputi pengetahuan masyarakat, kesadaran masyarakat dan penerapan

⁵⁵ Jonaedi Efendi, Johnny Ibrahim, *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris* (Depok: Prenadamedia Group: 2018 Cetakan ke-2), hal. 83

⁵⁶ *Ibid*

hukum dalam masyarakat.

Kemudian, hukum empiris memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1. Kajian empiris membatasi diri pada kegiatan pemaparan ilmiah-positif, analisis, perumusan hipotesis dan pembentukan teori secara objektif.
2. Kajian empiris membuahkan hasil kajian deskriptif.
3. Pada kajian empiris dalam melihat hubungan antara peneliti dengan objek yang diteliti dipergunakan konstruksi relasi subjek-objek, dan kajian ini mengklaim dapat mencapai hasil kajian yang objektif. Kajian ini dilandasi perspektif eksternal, sehingga sepeneliti bersikap sebagai pengamat/penonton.
4. Kajian empiris dilandasi teori kebenaran korespondensi.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian yang menjadi tujuan utama dalam penelitian ini ada 2 yaitu Kelurahan Binasi dan Desa Pasar Sorkam, Kecamatan Sorkam Barat dan Kabupaten Tapanuli Tengah. Salah satu tempat penelitian yang ingin diteliti ini adalah merupakan tempat tinggal peneliti sendiri yaitu tepatnya di Desa Pasar Sorkam. Peneliti sendiri sangat tertarik dengan pembahasan ini karena peneliti sudah melihat langsung bagaimana kinerja Aparatur Desa yang ada di Kelurahan Binasi dan Desa Pasar Sorkam. Adapun waktu penelitian dilaksanakan setelah adanya surat Research dari Dekan Fakultas Syariah dan Hukum untuk diberikan ke kepala Desa Pasar

Sorkam dan Kepala Kelurahan Binasi Kecamatan Sorkam Barat Kabupaten Tapanuli Tengah sebagai bukti bahwa ini suatu penelitian untuk menjawab rumusan masalah peneliti yang sudah tertera diatas. Mulai tanggal 18 September 2019 sampai selesai.

Adapun subjek penilitiannya adalah " Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Masyarakat Menurut UU No 5 Tahun 2014 dan Perspektif Fiqh Siyasa (DiKelurahan Binasi dan Desa Pasar Sorkam Kabupaten Tapanuli Tengah). Karena melihat dari keseharian yang terjadi di Desa Pasar Sorkam maupun Kelurahan Binasi yang tidak jauh beda cara pelayanannya terhadap masyarakat yaitu kurangnya pelayanan yang baik terhadap masyarakatnya sendir.

C. Instrumen Pengumpulan Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis *kualitatif* yaitu pengolahan dan penganalisaan data disesuaikan dengan sifat data yang diperoleh dari lapangan secara *kualitatif*. Analisis data merupakan proses pencarian dan penyusunan secara sistematis *sranskip interview*, catatan lapangan dan material lainnya yang dikumpulkan untuk meningkatkan pemahaman peneliti terhadap apa yang ditelitinya.

Adapun langkah-langkah dan tehnik yang akan diperoleh untuk menganalisis data kualitatif akan dijelaskan dibawah ini. Peneliti berpedoman kepada pendapat seseorang yang bernama Lexy J. Moleong

yang mengatakan bahwasanya langkah-langkah dan tehnik untuk menganalisis suatu data kualitatif yaitu sebagai berikut:

1. *Editing data*, yaitu menyusun redaksi data menjadi susunan kalimat yang *sistematis*.
2. *Redaksi data*, yaitu memeriksa kelengkapan data untuk mencari yang masih kurang dan mengksampingkan yang tidak *relevan*.
3. Mendeskripsikan data secara sistematis yang dikaitkan dengan data hasil pengolahan secara *kualitatif* sesuai dengan topik-topik pembahasan.
4. Penarikan kesimpulan, yaitu merangkum semua uraian data dalam beberapa kalimat yang didalamnya pengertian secara singkat, padat dan jelas.⁵⁷

D. Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Hukum Primer

Merupakan data yang diperoleh secara langsung melalui penelitian dilapangan yaitu dengan cara wawancara kepada informan Bapak Asridal sebagai lurah di Kelurahan Binasi, Nurhalimah (warga), Julmaini (warga), kemudian Bapak Hasdar Efendi sebagai Kepala Desa Pasar Sorkam, Ibu Safnifa Yanti (warga), Ibu Hermida Yanti (warga) dan Bapak Aidil Harahap (warga).menjadi sumber pokok dalam penelitian ini atau dengan kata lain data yang mempunyai kaitan langsung dengan masalah yang diteliti yaitu

⁵⁷Amirul Hadi dan Haryono, *Metodologi Penelitian*, (Bandung: Setia Jaya, 2005), hlm. 107.

undang-undang nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara dan undang-undang no 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.⁵⁸

2. Sumber Hukum Sekunder

Sumber hukum sekunder adalah data-data yang diperoleh dari bahan pustaka dan sumber hukum.⁵⁹Data sekunder lainnya mencakup dokumen-dokumen,buku, hasil penelitian yang berwujud laporan, dan seterusnya. Adapun buku yang menjadi sumber data sekunder adalah buku buku tentang kinerja Aparatur Sipil Negara , tugas dan fungsi Aparatur Sipil Negara dan buku islam ketatanegaraan. Selain itu juga, bahan yang hukum yang menjadi dasar yaitu terdiri dariAl-Qur'an, Al-Hadist dan Kaidah-kaidah Fiqih, dan lain-lain.

3. Sumber Hukum Tersier

Merupakan data yang memberikan informasi, penjelasan, terhadap bahan hukum primer dan skunder yaitu kamus, surat kabar atau jurnal, internet dan informasi lainnya yang mendukung penelitian.

E. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan data kualitatif. Penulis mengkualifikasikan data-data yang bersifat umum, dan kemudian

⁵⁸ *Ibid.* Hal 80

⁵⁹ *Ibid.* Hal 80

diambil kesimpulan yang bersifat khusus. Kemudian data yang diperoleh disusun dan dideskripsikan. Dimana penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan tepat bagaimana Kinerja Aparat Desa dalam melayani masyarakat. Sebagaimana dalam buku metodologi penelitian kualitatif penyimpulan data dilakukan dengan menggunakan metode berfikir deduktif.

Berfikir berfikir deduktif adalah menarik suatu kesimpulan dimulai dari pernyataan khusus dengan menggunakan penalaran atau rasio. Penelitian ini dilakukan dalam bentuk deskriptif kualitatif dan bersifat non hipotesis maka proses analisis data yang digunakan analisis dan kualitatif, sehingga data yang diperoleh dianalisis dengan teknik sebagai berikut:⁶⁰Data yang diperoleh dari observasi yang sudah terseleksi diolah dengan evaluasi untuk memperoleh gambaran jumlah masalah dimasyarakat di Desa Pasar Sorkam dan Kelurahan Binasi. Data yang terkumpul melalui wawancara dilakukan analisis deskriptif kualitatif dinyatakan tolak ukurnya secara tegas, terakhir data yang terkumpul tersebut disejajarkan dan dibandingkan dengan tolak ukur yang tersedia.

⁶⁰Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: PT Rineka Cipta), hlm. 10.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Tugas dan Fungsi ASN Menurut UU

Pegawai Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut pegawai ASN adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan diserahi tugas dalam satu jabatan pemerintahan atau diserahi tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan.⁶¹ Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disingkat PNS adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai pegawai ASN secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan.

Pengertian kinerja merupakan suatu wujud dari keberhasilan yang dicapai oleh seorang pegawai atas pekerjaannya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi.

Sedangkan di dalam undang-undang no 5 tahun 2014 pasal 10, 11 dan 12 ASN mempunyai fungsi, tugas dan peran yang harus patuhi oleh ASN itu sendiri yaitu:⁶²

1. Di dalam pasal 10, pegawai ASN berfungsi sebagai:
 - a pelaksana kebijakan publik;
 - b pelayan publik; dan

⁶¹Sri Hartini dkk, *Hukum Kepegawaian di Indonesia*. hlm. 6

⁶²*Ibid*, pasal 10, 11 dan 12

c perekat dan pemersatu bangsa.

a Kebijakan publik

Adalah serangkaian tindakan/kegiatan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dimana terdapat hambatan-hambatan (kesulitan-kesulitan) dan kemungkinan-kemungkinan (kesempatan-kesempatan) dimana kebijakan tersebut diusulkan agar berguna dalam mengatasinya untuk mencapai tujuan yang dimaksud. Kebijakan publik meliputi segala sesuatu yang dinyatakan dan dilakukan atau tidak dilakukan oleh pemerintah. disamping itu kebijakan publik juga kebijakan yang dikembangkan atau dibuat oleh badan-badan dan pejabat-pejabat pemerintah.

Menurut Widodo kebijakan publik merupakan arah tindakan yang mempunyai maksud yang ditetapkan oleh seorang aktor atau sejumlah aktor dalam mengatasi suatu masalah atau suatu persoalan. Dalam praktiknya kebijakan publik baiknya harus mengandung unsur-unsur sebagai berikut:⁶³

- 1) Kebijakan selalu mempunyai tujuan atau berorientasi pada tujuan tertentu.
- 2) Kebijakan berisi tindakan atau pola tindakan pejabat-pejabat pemerintah.
- 3) Kebijakan adalah apa yang benar-benar dilakukan oleh pemerintah, dan bukan apa yang bermaksud akan dilakukan.

⁶³ <https://ejurnal.unsrat.ac.id/> "Peran Pemerintah Desa Dalam Pemberdayaan Masyarakat" (Hari Senin, 22 Juli 2019, 13.28 pm)

- 4) Kebijakan publik bersifat positif (merupakan tindakan pemerintah mengenai suatu masalah tertentu) dan bersifat negatif (keputusan pejabat pemerintah untuk tidak melakukan sesuatu).
- 5) Kebijakan publik (positif), selalu berdasarkan pada peraturan perundang-undangan tertentu yang bersifat memaksa (otoritatif).

b Pelayanan publik

Sebagai unsur aparatur negara perlu dilihat kualitas Pegawai Negeri Sipil agar dapat dikembangkan suatu sistem pembinaan Pegawai Negeri Sipil yang mampu menghadapi persaingan ditingkat regional maupun global. Penjelasan tentang pengertian Pegawai Negeri Sipil yang telah dipaparkan diatas maka dapat dirumuskan ada empat unsur yang harus dipenuhi untuk dapat disebut sebagai pegawai negeri, yaitu sebagai berikut:⁶⁴

- e) Memenuhi syarat yang ditentukan.
- f) Diangkat oleh pejabat yang berwenang.
- g) Diserahi tugas dalam suatu jabatan negeri atau tugas negara lainnya.
- h) Digaji menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.

⁶⁴ Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara

Tugas yang diberikan kepada orang tersebut harus dipertanggung jawabkan, karena merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan serta pekerjaan yang diberikan kepadanya tidak boleh ditinggalkan sebelum pekerjaan itu selesai. Untuk meningkatkan kemampuan aparatur pemerintah, maka suatu langkah sistematis harus diambil untuk memperlancar jalannya penyelenggaraan tugas aparatur maka diperlukan peralatan yang cukup memadai baik dalam kuantitas maupun kualitasnya peralatan maupun instrumen perantara dan pembantu bagi aparatur pemerintahan daerah dalam melaksanakan tugas pekerjaannya.

Pelayanan publik adalah dapat diartikan melayani kepentingan masyarakat umum dalam sebuah negara. Pelayanan publik artinya memberikan pelayanan (malayani) keperluan masyarakat umum dalam sebuah negara. Menurut Moenir pelayanan publik adalah seseorang atau sekelompok orang dengan landasanfaktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu melalui kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Sedangkan Zeithaml mengemukakan bahwa pemberian pelayanan harus berlandaskan pada beberapa prinsip pelayanan prima sebagai berikut dibawah ini meliputi.⁶⁵

c Perekat dan Pemersatu Bangsa

Dalam rangka pelaksanaan cita-cita bangsa dan mewujudkan tujuan negara sebagaimana tercantum dalam pembukaan Undang-

⁶⁵ <https://ejurnal.unsrat.ac.id> "Peran Pemerintah Desa Dalam Pemberdayaan Masyarakat" (Hari Senin, 22 Juli 2019, 13.28 pm)

Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, perlu dibangun aparatur sipil negara yang memiliki integritas, profesional, netral dan bebas dari intervensi politik, bersih dari praktik korupsi, kolusi dan nepotisme, serta mampu melaksanakan peran sebagai unsur perekat pemersatu dan kesatuan bangsa berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Untuk itu dalam pasal 10 UU Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, disebutkan bahwa salah satu fungsi dari pegawai ASN sebagai perekat dan pemersatu bangsa.

Adanya fungsi perekat dan pemersatu bangsa maka para ASN dituntut untuk mampu menjadi perpanjangan tangan pemerintah dalam hal merekatkan dan memersatukan masyarakat. Profesi ASN yang notabennya sebagai wakil pemerintah yang terjun langsung kesetiap sendi-sendi kehidupan masyarakat diharapkan bisa membangun hubungan psikologis maupun sosial dengan masyarakat sehingga terciptalah *bounding* yang kuat antara ASN dengan masyarakat. Sebagai contoh sederhana, profesi ASN misalnya sebagai pegawai kelurahan, kecamatan, hingga instansi pemerintah lainnya dalam memberikan pelayanan publik bagi masyarakat mereka harus sedapat mungkin menciptakan lingkungan kerja yang baik dan nyaman bagi masyarakat sehingga menjadi perekat bagi mereka.

2. Di dalam pasal 11, pegawai ASN bertugas:

- a melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas; dan;
- c mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

3. Di dalam pasal 12, peran ASN yaitu:

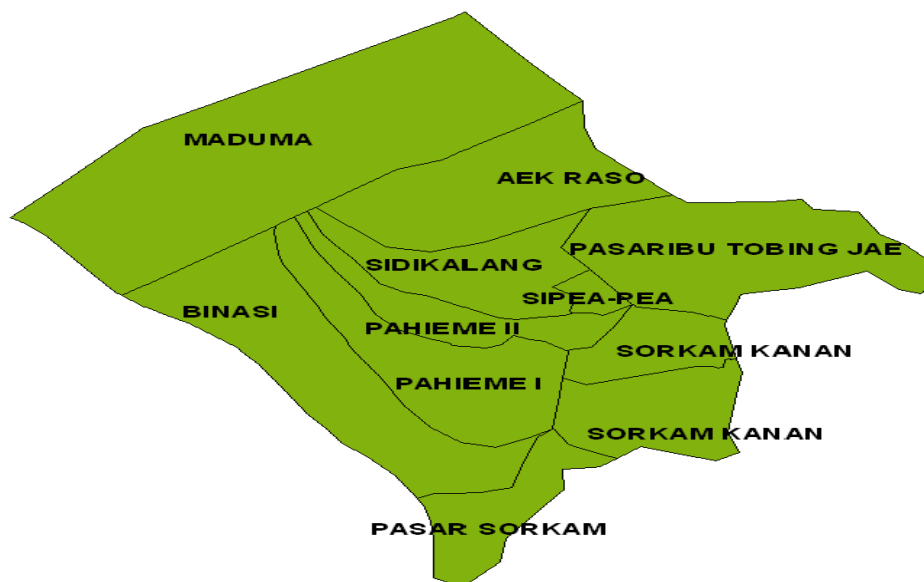
Pegawai ASN berperan sebagai perencana, pelaksana, dan pengawas penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional melalui pelaksanaan kebijakan dan pelayanan publik yang profesional, bebas dari intervensi politik, serta bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Kinerja bukan saja hasil akhir tapi juga bagaimana proses kerja seseorang dalam mencapai hasil akhir tersebut. Yang perlu diperhatikan adalah bagaimana proses dari kinerja Aparatur Sipil Negara bisa berjalan secara optimal, para pemimpin harus memperhatikan bagaimana para aparat bisa meningkatkan kinerja mereka.

B. Kinerja Apartur Sipil di Desa Pasar Sorkam dan Kelurahan Binasi Kecamatan Sorkam Barat kabupaten Tapanuli Tengah

Kecamatan Sorkam Barat terbagi menjadi 2 wilayah kelurahan dan 10 wilayah desa yaitu Kelurahan Sorkam, Desa Bottot, Desa Teluk Roban, Kelurahan Naipospos Barat, Desa Sihapas, Desa Hiteurat, Desa Pananggahan, Desa Pagaran Julu, Desa Muara Nauli, Desa Pearaja, Kelurahan Pargarutan, Desa Rianiate, Kelurahan Tarutung Bolak, Desa Gontingmahe, Desa Nauli, Desa Fajar, Desa Pelita, Desa Pardamean, Desa Dolok Pantis. Awalnya Desa Simarpinggian, dan Desa Pargaringan adalah wilayah Kecamatan Sorkam pada tahun 2011 desa tersebut pindah wilayah ke Kecamatan Kolang.. Berikut adalah peta Kecamatan Sorkam Barat:

Gambar 4.1



Sumber: Anggiat Tulus Sibagariang, *Kecamatan Sorkam Barat dalam Angka* (CV. Bima Masa, Cetakan 1: September 2018).

1. Kelurahan Binasi

a Letak Geografis

Dilihat dari geografisnya Kelurahan Binasi berbatasan dengan:

Tabel I

Daerah yang berbatasan dengan Kelurahan Binasi

NO	Letak Batas	Daerah Perbatasan
1	Sebelah Timur	Desa Sorkam Kanan
2	Sebelah Barat	Samudera Hindia
3	Sebelah Selatan	Desa Pasar Sorkam
4	Sebelah Utara	Desa Aek Sibundong

Sumber: Anggiat Tulus Sibagariang, *Kecamatan Sorkam Barat dalam Angka (CV. Bima Masa, Cetakan 1: September 2018)*.

b Data Kependudukan dan Mata Pencarian Kelurahan Binasi

Kelurahan Binasi memiliki 264 kk berjumlah berjumlah 1.230 jiwa, yang terdiri dari 641 laki-laki dan 589 perempuan, untuk lebih jelas lihat tabel berikut ini:

Tabel II

Jumlah Penduduk Kelurahan Binasi Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi
1	Laki-laki	641
2	Perempuan	589

Sumber: Anggiat Tulus Sibagariang, *Kecamatan Sorkam Barat dalam Angka (CV. Bima Masa, Cetakan 1: September 2018)*.

c Mata Pencarian Kelurahan Binasi

Masyarakat Kelurahan Binasi adalah masyarakat yang mayoritas

nelayan, petani. Karena Desa Pasar Sorkam dikelilingi dengan Persawahan dan Laut. Selain itu juga mata pencaharian yang ada di kelurahan Binasi adalah PNS dan lainnya.

Adapun Mata Pencaharian Masyarakat Kelurahan Binasi bisa dilihat lebih jelasnya dalam tabel berikut ini:

Table III
Mata Pencaharian Masyarakat Kelurahan Binasi

No	Mata Pencaharian	Persen
1	Nelayan	41,17%
2	Petani	52,20%
3	PNS	2,56%
4	Lainnya	4,17%
	Jumlah	100%

Sumber: Anggiat Tulus Sibagariang, *Kecamatan Sorkam Barat dalam Angka (CV. Bima Masa, Cetakan 1: September 2018)*.

d Agama dan Pendidikan Kelurahan Binasi

Kelurahan Binasi penduduknya 100% adalah mayoritas beragama Islam. Kemudian dilihat dari segi pendidikan Masyarakat kelurahan Binasi

50% adalah pelajar. Selanjutnya dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Table IV
Pendidikan Masyarakat Kelurahan Binasi

No	Tingkat Pendidikan	Frekuensi
1	Sd	500
2	SMP/SLTP	293
3	SMA/SLTA	114
	Jumlah	907

Sumber: Anggiat Tulus Sibagariang, *Kecamatan Sorkam Barat dalam Angka (CV. Bima Masa, Cetakan 1: September 2018)*.

e pelaksanaan Pelayanan Aparatur Desa terhadap Masyarakat di Kelurahan Binasi

Oleh karena itu dijelaskan oleh dari penjelasan yang saya dengarkan dari bapak lurah Asridal, A.MA.Pd bahwa:

Ketika membahas tentang pelayanan masyarakat saya menyadari bahwa mungkin cara kami sebagai aparat desa belum bisa memberikan pelayanan dengan sempurna, tapi kami sebagai aparat desa akan terus berusaha untuk melakukan yang terbaik dalam melayani masyarakat, Sebab itu adalah tugas kami sebagai aparat desa. Kemudian kenapa kantor kepala desa sering dilihat tutup itu karena memang saya sendiri itu melakukan absensi langsung ke kantor camat pada pagi hari, kemudian setelah itu memang saya sering melakukan kegiatan diluar kantor itu

karena terkadang saya sendiri di kantor. Karena itu saya lebih sering melakukan kegiatan saya diluar kantor. Karna memang saya tidak memiliki staf di kanror lurah untuk saat ini.

Cara saya melayani masyarakat yaitu dengan cara masyarakat itu sendiri menjumpai saya langsung kerumah. Saya memang sering mendapatkan keluhan dari masyarakat dengan kinerja saya yang sering tidak tepat waktu dalam melayani masyarakat. Itu semua disebabkan karena saya melakukan tugas saya sendiri tanpa ada staf yang membantu saya. Kemudian knapa saya belum mempunyai staf di kantor itu karena di kelurahan ini sendiri belum ada yang menurut saya memenuhi kriteria sebagai staf dikantor kelurahan tersebut.⁶⁶ Dari penjelasan kelapa kelurahan Binasi diatas dapat kita ketahui bahwa cara kerja dari aparat desa yang ada di kelurahan Binasi itu sangat jauh dari yang diinginkan oleh masyarakat, dan sangat jauh dari harapan bisa memenuhi atau melayani masyarakat dalam melayani masyarakat, karena memang kita lihat dari penjelasan diatas bahwa kantor kelurahan Binasi itu memang sering tutup dikarenakan kantor lurah tersebut tidak mempunyai staf, sehingga kepala kelurahan tidak bisa melayani masyarakat dengan semaksimal mungkin.

Kemudian selain itu juga saya sudah mewawancarai ibu Nurhalimah yang merupakan salah seorang warga dikelurahan Binasi:

Menurut saya kinerja aparat yang ada dikelurahan Binasi itu sangat jauh dari harapan saya sebelumnya. Saya fikir bahwa setelah digantinya

⁶⁶ Asridal,A. MA.Pd. Lurah Binasi. Wawancara Pribadi, 21 Oktober 2019

kepala kelurahan yang sekarang itu bisa jauh lebih baik dari yang sebelumnya. Akan tetapi setelah saya lihat dan saya rasakan juga kinerja yang sekarang itu jauh lebih buruk dalam proses pelayanannya terhadap masyarakat. Buktinya saya pernah mengurus surat kepada bapak lurah tapi saya malah disuruh untuk membuat surat tersebut ke kantor kepala desa Pasar Sorkam, padahal memang itu adalah tugas dari kelurahan Binasi. Otomatis saya langsung bertanya kepada bapak lurah tersebut kenapa saya disuruh ke kantor Desa Pasar Sorkam? Dia menjawab kalau ibu mau cepat saya saat ini lagi banyak kesibukan sehingga saya tidak bisa menyelesaikan surat ibu dengan cepat. Karena memang sekertaris kelurahan lagi berada diluar kota. Yaudah karena memang saya mau cepat akhirnya saya pergilah ke Desa Pasar Sorkam untuk menjumpai sekertaris desa Pasar Sorkam untuk minta tolong dibuatkan surat oleh bapak lurah Binasi. Pada saat itu saya disuruh pulang oleh sekertaris Pasar Sorkam dan minta saya bilang kepada bapak lurah bahwa saya seharusnya mintak buatkan surat itu ke Kelurahan Binasi bukan ke kantor Pasar Sorkam.

Ketika itu saya sebagai masyarakat Kelurahan Binasi merasa bahwa kok pelayanan kelurahan Binasi seperti ini ya? Saya merasa kalau saya tidak mendapatkan pelayanan yang baik di kelurahan Binasi ini, Padahal saya berharap bahwa setelah digantinya lurah di kelurahan Binasi ini bisa menjadi lebih baik.⁶⁷

Dari penjelasan diatas diketahui bahwa sikap aparat kelurahan

⁶⁷ Nurhalimah, Masyarakat Kelurahan Binasi. Wawancara Pribadi 22 Oktober 2019

Binasi adalah lepas tanggung jawab. Aparat desanya tidak bertanggung jawab dalam melayani masyarakatnya dengan baik dan bisa-bisanya menyerahkan tanggung jawabnya kepada orang lain, padahal itu adalah kewajibannya dalam melayani masyarakat yang ada di Kelurahan Binasi tersebut.

Kemudian saya mendengar penjelasan dari ibu Julmaini tentang pelayanan yang aparat desa kelurahan Binasi yaitu:

“ Menurut saya cara pelayanan aparat desanya itu masih kurang baik ya, saya rasa mereka seperti lebih mementingkan kepentingan pribadi dari pada kepentingan masyarakat yang membutuhkan pelayanan dari aparatnya. Saya juga melihat tidak ada kemajuan dalam hal melayani masyarakat, karena kantor desa yang hampir setiap harinya tutup. Sehingga kami sebagai masyarakat kelurahan Binasi sangat sulit mendapatkan pelayanan yang baik dari aparat desa tersebut. Padahal kan staf kelurahannya ada walaupun tidak banyak, tapi kan masyarakat setidaknya bisa mendapatkan informasi atau pelayanan. Ini jangankan mendapat pelayanan menjumpai aparat dan stafnya saja susah.”⁶⁸

Dari penjelasan diatas juga bisa kita ambil ketahu bahwa pelayanan yang ada di kelurahan Binasi yang sekarang itu tetap saja tidak ada kemajuan dari masa jabatan sebelumnya, karena memang kondisinya sama saja. Masyarakat masih susah untuk mendapatkan pelayanan dengan baik dari aparat kelurahan Binasi.

⁶⁸ Julmaini. Masyarakat Kelurahan Binasi. Wawancara Pribadi 22 Oktober 2019

Dalam penelitian ini, peneliti fokus pada permasalahan dasar kependudukan yakni bagaimana kinerja aparatur desa dalam melayani masyarakat di desa Pasar Sorkam Maupun kelurahan Binasi yang ada di kecamatan Sorkam Barat Kabupaten Tapanuli Tengah. Karena hal ini merupakan hak dasar bagi setiap warga masyarakat yang tinggal di Desa Pasar Sorkam maupun di Kelurahan Binasi.

2. Desa Pasar Sorkam

a Letak Geografis

Dilihat dari geografisnya Desa Pasar Sorkam berbatasan dengan:

Tabel I

Daerah yang berbatasan dengan Desa Pasar Sorkam

NO	Letak Batas	Daerah Perbatasan
1	Sebelah Timur	Desa Sorkam Kanan
2	Sebelah Barat	Samudera Hindia
3	Sebelah Selatan	Desa Aek Sibundong
4	Sebelah Utara	Kelurahan Binasi

Sumber: Hasdar Efendi Tanjung, *Rencana Pembangunan Jangka Menengah Desa* (Desa Pasar Sorkam 2017-2022).

Secara geografis Desa Pasar Sorkam terbentuk atas V Dusun, memiliki luas wilayah 19,5 Ha atau 1,95 km² dengan perincian:

1. Dusun I : 7 Ha
2. Dusun II : 1,5 Ha
3. Dusun III : 2,5 Ha
4. Dusun IV : 5 Ha
5. Dusun V : 3,5 Ha

Desa Pasar Sorkam masuk dalam wilayah Kecamatan Sorkam Barat Kabupaten Tapanuli Tengah. Berjarak \pm 5 km dari ibu kota kecamatan.

b Data Kependudukan dan Mata Pencarian Desa Pasar Sorkam

Desa Pasar Sorkam dari 5 Dusun yaitu 600 kk berjumlah berjumlah 2.621 jiwa, yang terdiri dari 1.025 laki-laki dan 1.596 perempuan, untuk lebih jelas lihat tabel berikut ini:

Tabel II

Jumlah Penduduk Desa Pasar Sorkam Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen
1	Laki-laki	1.025	48,10%
2	Perempuan	1.596	51,90%

Sumber: Hasdar Efendi Tanjung, *Rencana Pembangunan Jangka Menengah Desa (Desa Pasar Sorkam 2017-2022)*.

c Mata Pencarian Desa Pasar Sorkam

Masyarakat Desa Pasar Sorkam adalah masyarakat yang mayoritas nelayan, petani. Karena Desa Pasar Sorkam dikelilingi dengan persawahan dan laut selain itu juga mata pencarian yang ada di Desa Pasar Sorkam adalah pedagang, PNS, buruh, dan peternak.

Adapun Mata Pencarian Masyarakat Desa Pasar Sorkam bisa dilihat lebih jelasnya dalam tabel berikut ini:

Table III

Mata Pencarian Masyarakat Desa Pasar Sorkam

No	Mata Pencarian	Frekuensi
-----------	-----------------------	------------------

1	Nelayan	100 kk
2	Petani	60 kk
3	Wiraswasta	30 kk
4	PNS	10 kk
5	Peternak	130 kk
6	Buruh	5 KK
	Jumlah	335 kk

Sumber: Hasdar Efendi Tanjung, *Rencana Pembangunan Jangka Menengah Desa* (Desa Pasar Sorkam 20017-2022).

d Agama dan Pendidikan Desa Pasar Sorkam

Desa Pasar Sorkam penduduknya 100% adalah mayoritas beragama Islam. Kemudian dilihat dari segi pendidikan Masyarakat Desa Pasr Sorkam 50% adalah pelajar. Selanjutnya dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Table IV
Pendidikan Masyarakat Desa Pasar Sorkam

No	Tingkat Pendidikan	Frekuensi
1	Tk	160
2	Sd	300
3	SMP/SLTP	150
4	SMA/SLTA	660
5	Perguruan Tinggi	100
	Jumlah	1.370

Sumber: Hasdar Efendi Tanjung, *Rencana Pembangunan Jangka Menengah Desa* (Desa Pasar Sorkam 20017-2022).

e Pelaksanaan Pelayanan Aparatur Desa terhadap Masyarakat di Desa Pasar Sorkam

Pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik atau masyarakat. Dalam

hal ini pula yang membuat pelayanan di Desa Pasar Sorkam dijalankan dalam rangka upaya memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Oleh karena itu dijelaskan oleh Kepala Desa Pasar Sorkam, Hasdar Efendi, bahwa:

“kita sebagai perangkat desa mau tidak mau harus melaksanakan pelayanan kepada masyarakat karena memang itu sudah menjadi tugas kita sebagai aparat desa. Hanya saja terkadang aparat desa juga bisa saja mempunyai kesibukan tersendiri yakni dalam mencari uang. Selain menjadi staff di kantor desa, kami juga mempunyai pekerjaan yang diluar dari pengurusn desa, seperti ada yang kadang berada disawah, keluar kota, ngajar disekolah dan lain sebagainya.

Lantas bagaimana kami bisa melayani masyarakat dengan baik? Terkait dengan pekerjaan kami sebagai aparat desa yang ditugaskan untuk melayani masyarakat, kami sendiri juga kan walaupun tidak berada di kantor desa, kami juga tidak merasa keberatan untuk melakukan tugas kami di rumah. Seperti halnya pada malam hari atau sore hari dan kapanpun waktu luang kami, kami masih bersedia kok dalam menjalankan tugas kami untuk melayani masyarakat. Selain itu juga kami masih bersedia menerima komunikasi melalui telepon dari masyarakat apabila memang masyarakat membutuhkan. Terkait dengan pengurusan kebutuhan masyarakat dan lain sebagainya. Akan tetapi masyarakat sendiri banyak tidak menyadari bahwa kami sebagai aparat desa tidak melayani

masyarakat dengan baik.”

Kami juga sebagai aparat desa sudah melakukan proses pelayanan dengan baik sesuai dengan tugas dan fungsi kami sebagai aparat desa, walaupun memang kami jarang berada di kantor desa, tapi pada saat kami berada di kantor desa kami selalu berusaha melakukan pelayanan dengan semaksimal mungkin dengan masyarakat desa Pasar Sorkam, kami juga menyediakan fasilitas kantor dengan cukup baik untuk dapat melayani masyarakat dengan baik dan bias merasa nyaman ketika berada di kantor desa. Diluar itu juga kami sebagai aparat desa sudah cukup sering untuk melakukan komunikasi dengan masyarakat melalui sosialisasi baik secara formal maupun non formal untuk berbagi informasi dengan masyarakat desa Pasar Sorkam, karena menurut kami itu sangat penting demi meningkatkan komunikasi dengan masyarakat desa Pasar Sorkam, walaupun memang di kantor desa kami tidak pernah memajang bagaimana proses administrasi selama melakukan pelayanan, tapi kami tau masyarakat juga sudah faham bagaimana semestinya, karena kami juga melakukan pelayanannya dengan cara kekeluargaan sehingga apapun yang menyangkut proses administrasi itu kami lakukan dengan cara kesepatan antara orang yang melayani dengan yang dilayani.

Terkait dengan jangka waktu proses penyelesaian tugas kami dalam melayani masyarakat itu tergantung jenisnya, karena memang setiap jenis pekerjaan itu berbeda-beda proses pengerjaannya, terkadang memang kami sebagai aparat desa bukan tidak bisa menyelesaikan

pekerjaan kami dengan secepat mungkin, sebagai contoh saat pembuatan kartu tanda penduduk, terkadang memang kami menunggu ada beberapa orang meminta pengurusan kartu tanda penduduk, maka dari itu kami menunggu beberapa orang supaya bisa sekaligus diurus ke kantor capil, bukan kami tidak mau cepat, tapi perjalanan ke capil juga membutuhkan waktu dan biaya, makanya kami melakukan dengan cara seperti itu.

Pelayanan administrasi terkait kependudukan memang oleh desa bentuknya adalah rekomendasi kepala desa, namun dalam prakteknya kan urusan KTP dan kartu keluarga ini kadang tidak dimengerti oleh masyarakat, sehingga kita yang dimintai bantuan untuk memprosesnya selanjutnya.⁶⁹

Dari penjelasan kepala desa Pasar Sorkam tersebut dapat diketahui bahwa bentuk pelayanan yang diberikan dalam administrasi kependudukan desa Pasar Sorkam kurang mengutamakan kebutuhan pelayanan masyarakat, karena masih mementingkan diri pribadi dan golongan. Seharusnya hal yang diutamakan itu adalah untuk melayani kebutuhan masyarakat karena memang itu adalah tujuan utama Aparatur Sipil Negara yaitu untuk melayani masyarakat umum.

Hasil wawancara dengan ibu Sarnifa Yanti Piliang, salah seorang warga desa Pasar Sorkam mengungkapkan bahwa:

“ saya melihat bahwa pelayanan di Desa Pasar Sorkam oleh aparat

⁶⁹ Hasdar Efendi Tanjung, Kepala Desa Pasar Sorkam, Wawancara Pribadi, Tgl 20 September 2019

desanya itu sangat jauh dari yang diharapkan oleh masyarakat banyak, sebab saya juga sudah membuktikan dan memang kita semua juga sudah tau bahwa kantor proses pelayanan di kantor desa sangat berbelit-belit, kenapa? Karena saya saat kita lagi membutuhkan bantuan dari aparat desa untuk pembuatan surat itu saya mendatangi kantor desa, setiba disana saya mendapati bahwa kantor desa itu tutup padahal bukan waktu jam istirahat atau libur, kemudian saya mendatangi kerumah kepala desanya ternyata bapak kepala desanya tidak berada di rumah, kemudian saya mendatangi rumah sekertaris desa dan juga orangnya tidak ada dirumah dan tidak tahu dimana keberadaannya. Berapa lama kemudian saya datangi lagi kekantor desa dan kondisinya tetap sama. Keesokan harinya saya coba lagi dan akhirnya saya jumpa dengan sekertaris desanya di kedai kopi. Akhirnya karena memang saya lagi membutuhkan bantuan dari aparat desa tersebut akhirnya saya menjumpainya di kedai kopi.⁷⁰

Dari pernyataan salah seorang warga desa Pasar Sorkam di atas menunjukkan bahwa tempat pelayanan masyarakat desa Pasar Sorkam tidak selalu di kantor desa sebagaimana semestinya. Dari situ juga dijelaskan bahwa masyarakat desa tidak mendapatkan pelayanan dengan baik sehingga masyarakat desa tersebut tidak mendapatkan pelayanan desa dengan nyaman karena kedai kopi tidak merupakan tempat pelayanan yang baik.

⁷⁰ sapnifa yanti piliang. Masyarakat Desa Pasar Sorkam. Wawancara Pribadi, 23 Oktoberr 2019

Selain itu juga saya sudah mendengarkan penjelasan dari ibu Hermida yanti purba yang merupakan salah seorang warga di Desa Pasar Sorkam:

“ Menurut saya pelayanan di desa pasar sorkam dari segi kenyamanan di kantor desa Pasar Sorkam adalah masih cukup yaman untuk proses pelayanan terhadap masyarakat desa Pasar Sorkam, akan tetapi proses kecepatan dalam menyelesaikan tugas itu yang termasuk cukup lama, waktu itu saya mau mengurus kartu keluarga, tapi udah hampir satu bulan buku pernikahan saya belum dikembalikan juga oleh perugas yang ada di kantor desa, dilihat dari perjanjian awal harusnya itu sudah siapkan, maka dari itu saya agak takut juga kalau nanti kartu nikah saya hilang. Padahal kalau masalah biaya sesuai kesepakatan saya sudah memenuhi. Terus kalau masalah sosialisasi dengan masyarakat, sampai sekarang saya belum pernah di panggil untuk mengikuti sosialisasi oleh aparat desa. Yang saya tahu itu yang sering melakukan sosialisasi antara di kantor desa itu adalah hanya aparat desa itu saja beserta stafnya, kemudian kepala dusun dan lain sebagainya. Akan tetapi kalau dengan masyarakat saya rasa sangat jarang sekali dilakukan sosialisasi. Memang kalau masalah komunikasi kita sebagai masyarakat desa bisa melakukan komunikasi lewat telfon selagi masalah pelayanan desa dengan aparat desa tersebut.⁷¹

Dari penjelasan diatas dapat kita ketahui bahwa masyarakat desa

⁷¹ Hermida Yanti Purba. Masyarakat Desa Pasar Sorkam. Wawancara Pribadi, 24 Oktober 2019

Pasar Sorkam itu sangat ketinggalan informasi terbaru dari aparat desa, juga proses penyelesaian tugas yang tidak sesuai dengan kesepakatan bahkan jauh dari yang disepati, padahal masyarakatnya sudah memenuhi syarat yang sudah ditentukan oleh staf yang melayani.

Yang terakhir kita dengar dari penjelasan tentang keterangan dari bapak Aidil Harahap yang menjelaskan bahwa:

“ kita semua mengetahui bahwa tugas paratur desa itu adalah untuk melayani masyarakat desa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Tapi jika saya lihat pada kenyataannya adalah bahwa aparat desa yang ada di desa Pasar Sorkam ini seolah-olah tidak merasa bertanggung jawab atas tugasnya dalam melayani kebutuhan masyarakat. Mereka hanya mementingkan kebutuhan pribadi dan kelompok. Kenapa saya bisa bicarase perti itu? Karna saya sendiri sudah membuktikan bahwa saya pernah mengurus surat tanda tidak mampu, saya sudah mengurus itu beberapa minggu yang lalu, padahal setelah saya ada saudara dari aparat desa itu yang kebetulan adalah tetangga saya yang mengurus hal yang sama dengan saya, tapi dia dengan cepat proses penyelesaiannya. Terkadang itu yang membuat saya tidak habis pikir padahal jika dilihat dari hak sesama warga Negara, kami mempunyai hak yang sama dimata hukum.⁷²

Dari penjelasan diatas dapat kita ambil kesimpulan bahwa aparat desa masih bisa membedakan hak masyarakat desa, padahal semua

⁷² Aidil Harahap. Masyarakat Desa Pasar Sorkam. Wawancara Pribadi 23 Oktober 2019

masyarakat seharusnya mendapatkan pelayanan yang sama tanpa harus mendahulukan orang-orang terdekat yang memberi pelayanan tersebut.

Dari penjelasan di atas apabila dikaitkan dengan kerangka teori, maka aspek pelayanan yang diberikan oleh Desa Pasar Sorkam akan dilihat dari beberapa kategori dibawah ini. Dengan hanya mengandalkan jumlah tenaga pelayanan sebanyak 3 orang termasuk kepala desa, staf yang aktif itu hanya orang saja selain kepala desa, dapat dibayangkan bagaimana kepadatan seorang petugas atau aparatur desa dalam melayani kebutuhan masyarakat-kebutuhan administratif masyarakat di desa. Ditambah lagi kepala urusan disesa tidak mempunyai seorangpun staf untuk membantunya. Dalam kondisi padatnya urusan warga yang berurusan dikantor desa Pasar Sorkam. Biasanya aparatur desa termasuk kepala desa tidak sebatas memberikan pelayanan dalam urusan administrasi saja, namun biasanya segala urusan sosial kemasyarakatan lainnya pun biasanya masyarakat melibatkan bantuan kepala desa beserta aparaturnya. Misalnya disamping urusan dokumen kependudukan yang menjadi kebutuhan dasar warga desa, juga permasalahan agraria atau sengketa pertanahan desa yang juga menjadi salah satu urusan pemerintah desa yang cukup menyita waktu, tenaga dan pikiran aparatur pemerintahan desa Pasar Sorkam.

C. Kajian Fiqh Siyasah Terhadap Kinerja ASN dalam Pelayanan Masyarakat

Berdasarkan perspektif dari fiqih siyasah merupakan salah satu aspek hukum Islam yang membicarakan pengaturan dan pengurusan kehidupan manusia dalam bernegara demi mencapai kemaslahatan bagi manusia itu sendiri, yang terkandung di dalamnya dalam hubungan dengan kehidupan bernegara dan bermasyarakat.⁷³ Definisi Masalah, secara etimologi kata masalah berasal kata shalah yang memiliki beberapa makna, diantaranya adalah kebaikan, kebermanfaatan, kelayakan, dan kepatuhan. Kata al-maslahah adakalanya dilawankan dengan madharrah yang berarti kerusakan atau keburukan.

Dan menurut oleh Abdurrahman Taj menyatakan Siyasah Syar'iyah sebagai hukum-hukum yang mengatur kepentingan negara, mengorganisasi permasalahan umat sesuai dengan jiwa (semangat) syariat dan dasar-dasarnya yang universal demi terciptanya tujuan-tujuan kemasyarakatan, walaupun pengaturan tersebut tidak ditegaskan baik oleh Al-Qur'an maupun al-Sunnah.

Dengan menganalisis definisi-definisi yang dikemukakan para ahli diatas dapat ditemukan hakikat *Siyasah syar'iyah* yaitu :

1. Bahwa *Siyasah Syar'iyah* berhubungan dengan pengurusan dan pengaturan kehidupan manusia.
2. Pengurusan dan pengaturan ini dilakukan oleh pemegang kekuasaan (ulu al-amr).

⁷³Muhammad Iqbal, *Fiqih Siyasah Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam* (Jakarta :Prenadamedia Group,2014),h 4

3. Tujuan pengaturan tersebut adalah untuk menciptakan kemaslahatan dan menolak kemudhoratan (*jalb al-mashalih wa daf al-mafasid*).
4. Pengaturan tersebut tidak boleh bertentangan dengan roh atau semangat syariat Islam yang universal.⁷⁴

Dalam perkembangan masyarakat yang semakin bergerak cepat, permasalahan yang timbul pun semakin kompleks dan menuntut pemecahan. Diantara problem aktual yang berkembang saat ini umpamanya adalah hak asasi manusia, demokrasi, hubungan timbal balik antara karyawan dan perusahaan, perpajakan dan perbankan. Dengan demikian, bisa disimpulkan bahwa fiqih siyasah mempunyai kedudukan penting dan posisi yang strategis dalam masyarakat Islam. Untuk memikirkan, merumuskan, dan menetapkan kebijakan politik praktis yang berguna bagi kemaslahatan masyarakat Muslim khususnya, dan warga negara pada umumnya, seperti.

1. Dalil AL Quran Tentang Kinerja dalam Pelayanan Masyarakat

Merujuk pada dasar-dasar keislaman hadist atau ayat Al-Quran tentang orang yang bekerja secara profesional adalah mereka yang menyumbangkan jiwa dan tenaganya untuk kebaikan diri, keluarga, masyarakat dan negara tanpa menyusahkan orang lain. Ayat yang berkaitan dengan pentingnya kerja, salah satunya Allah berfirman dalam

⁷⁴A. Djazuli, *Fiqih Siyasah Implementasi Kemaslahatan Umat Dalam Rambu-Rambu Syari'ah*, (Jakarta : Kencana, 2009). H 7

Qs. At-Taubah ayat 105:

Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, Maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.

Allah SWT juga berfirman di dalam Al-Quran Surah Al-An'am Ayat 48:

Dan tidaklah Kami mengutus Para Rasul itu melainkan untuk memberikan kabar gembira dan memberi peringatan. Barangsiapa yang beriman dan Mengadakan perbaikan, Maka tak ada kekhawatiran terhadap mereka dan tidak pula mereka bersedih hati.

2. Kaidah- kaidah masalah

Adapun pengertian masalah Menurut istilah ulama ushul ada bermacam-macam ta'rif yang diberikan, yaitu:

- d) Imam Ar-Razy mena'rifkan sebagai berikut: "masalah adalah perbuatan yang telah diperintahkan oleh musyarri' (Allah) kepada hamba-Nya tentang pemeliharaan agamanya, jiwanya, akalanya, keturunannya dan hartanya."
- e) Imam Al-Ghazali mena'rifkan sebagai berikut: "masalah pada dasarnya adalah meraih manfaat dan menolak madharat"

- f) Muhammad Hasbi As-Siddiqi: "masalah adalah memelihara tujuan syara' dengan jalan menolak segala sesuatu yang merusakkan makhluk."⁷⁵

Dengan kata lain Islam sangat membenci pada orang yang malas dan bergantung pada orang lain. Secara normatif (ajaran) diatas, seharusnya kaum muslim khususnya di Indonesia memiliki kinerja yang tinggi. Karena Islam mengajarkan agar umatnya harus mengawali kerja dengan niat yang baik yaitu untuk ibadah kepada Allah. Selain itu tidak melakukan pekerjaan yang haram seperti korupsi dan merampok. Kemudian tidak meragukan orang lain, saling meridhai, tak ada unsur penipuan dan untuk meningkatkan kesejahteraan umum atau berdasarkan *rahmatan lil alamin*. Karena kalau sudah begitu maka seharusnya produktifitas kerjanya tinggi. Namun dalam prakteknya belum semua umat menerapkan ajaran dan peringatan Allah tentang kerja.

Adapun kaidah- kaidah mengenai masalah:

بِالْمَصْلِحَةِ تَصَرَّفُ الْأَمَامُ عَلَى الرِّعَايَةِ

مَنْوُطٌ

"Tindakan imam terhadap rakyatnya harus dikaitkan dengan kemaslahatan."

⁷⁵Hasbi Ash-Shiddieqy, *Falsafah Hukum Islam* (Jakarta: Bulan Bintang,1975).

Tindakan dan kebijaksanaan yang ditempuh oleh pemimpin atau penguasa harus sejalan dengan kepentingan umum bukan untuk golongan atau untuk diri sendiri. Penguasa adalah pengayom dan pengemban kesengsaraan rakyat.

Kaidah ini berasal dari fatwa Imam Asy-Syafi'i:

مَنْزِلَةُ الْإِمَامِ مِنَ الرَّعِيَّةِ مَنزِلَةُ الْوَالِيِّ

مِ الْيَتِيمِ

“Kedudukan imam terhadap rakyat adalah seperti kedudukan wali terhadap anak yatim”.

Menurut beliau, fatwa beliau adalah berasal dari fatwa Umar bin Khattab yang diriwayatkan oleh Sa'id bin Mansyur dari Abu Ahwash dari Abi Ishaq dari Barro' bin Azib.

إِنِّي أَنْزَلْتُ نَفْسِي مِنْ مَالِ اللَّهِ - مَنزِلَةَ وَاوَالِيِّ الْيَتِيمِ إِنَّا حَتَجْتُ أَخَذْتُ مِنْهُ
وَإِذَا أَيْسَرْتُ رَدَدْتُهُ وَإِذَا اسْتَعْنَيْتُ اسْتَعْفَقْتُ

“Sungguh aku menempatkan diriku terhadap harta Allah seperti kedudukan wali terhadap anakyatim, jika aku membutuhkan, aku mengambil dari padanya, dan apabila ada sisa aku kembalikan. Dan apabila aku tidak membutuhkan, aku menjauhinya(menahan diri padanya)”.⁷⁶

Pemimpin merupakan sebuah keniscayaan dalam sebuah perkumpulan ataupun suatu badan. Karena tanpa seorang pemimpin maka suatu perkumpulan tidak akan berjalan dengan baik. Hal ini juga ditegaskan oleh nabi dalam salah satu haditsnya yang intinya bahwa tiap-tiap manusia itu memimpin dirinya sendiri dan dimintai pertanggung

⁷⁶ H. Abdul Mudjib, *Kaidah-kaidah Ilmu Fiqh* (Jakarta: Kalam Mulia,2001). hlm. 61-62

jawabannya. Begitu juga dengan seorang presiden ataupun khalifah menjadi pemimpin bagi rakyatnya dan akan dimintai pertanggung jawaban dari apa yang dipimpinnya.⁷⁷

كُلُّكُمْ رَاعٍ وَكُلُّكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ

“Masing-masing kalian adalah pemimpin, dan setiap pemimpin akan dimintai pertanggung jawaban atas kepemimpinannya.”⁷⁸

Kaidah ini paling tidak bisa diartikan bahwa keputusan seorang pemimpin suatu pemerintahan haruslah selalu berorientasikan kepada kebaikan masyarakat. Karena seorang pemimpin merupakan orang yang memiliki kekuasaan terhadap yang dipimpinnya. Salah satu bentuk kekuasaan yang diperoleh oleh seorang penguasa adalah memutuskan suatu perkara atau menentukan sebuah kebijakan. Maka jika kita berpegang kepada kaidah diatas, apa yang akan diputuskan oleh seorang pemimpin atau kebijakan apa yang akan diambil haruslah memiliki orientasi yang baik, yang membawa kemashlahatan kepada yang dipimpinnya. Kalau presiden, keputusan presiden haruslah membawa kemaslahatan bagi rakyatnya.

Kaidah diatas merupakan kaidah yang ditegaskan oleh imam syafi'i. Imam syafi'i berasumsi bahwa kedudukan seorang pemimpin dalam sebuah pemerintahan merupakan suatu kedudukan yang sama dengan kedudukan walinya anak yatim. Begitu juga dengan Umar yang pada waktu

⁷⁷ Muchlis Usman, *Kaidah-kaidah Ushuliyah dan Fiqhiyah*. (RajaGrafindo Persada, 1997). hlm:144

⁷⁸ Muchlis Usman, *Ibid*.

itu menjabat sebagai pemimpin rakyat atau umat islam yang memiliki hak penuh terhadap rakyat yang dipimpinnya. Apakah ia akan membawa rakyatnya kepada ke damaian dan kesejahteraan atautkah dibawa kepada kehancuran.⁷⁹

Oleh karena itu seorang pemimpin rakyat memiliki hak penuh terhadap rakyatnya, maka seorang pemimpin memiliki kewajiban membawa rakyatnya kepada kedamaian dan dalam memerintah harus menimbulkan kemaslahatan. Diantara contoh-contoh tindakan seorang pemimpin yang memberikan kebaikan kepada rakyatnya adalah sebagai berikut: Sebagaimana diungkapkan oleh Imam al-Mawardi bahwa seseorang tidak diperkenankan mengangkat imam sholat dari orang fasik sekalipun sholat berjamaah kita bersamanya sah, karena hal tersebut bersifat makruh. Karena itu, seorang pemimpin harus menjaga kemashlahatan. Sedangkan membawa rakyat kepada hal-hal yang makruh itu tidak bersifat kemaslahatan.⁸⁰ Padahal seorang pemimpin harus membawa atau memberikan kemashlahatan bagi rakyatnya. Maka secara tidak langsung seorang pemimpin harus memutuskan bahwa seorang imam shalat bukanlah orang yang fasik.

⁷⁹ Amir Syarifuddin, *Ushul Fiqh jilid 2* (Jakarta: Gunung Agung, 1984). hal.,208

⁸⁰ *Ibid.* hal 84

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Pegawai Aparatur Sipil Negara bertugas sebagai: melaksanakan pelayanan publik yang dibuat oleh pembina kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undang, sedangkan Pegawai Aparatur Sipil Negara juga berfungsi sebagai: melaksanakan kebijakan publik, pelayanan publik, dan perekat dan pemersatu publik
2. Kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan di Kelurahan Binasi dan Desa Pasar Sorkam Kecamatan Sorkam Barat Kabupaten Tapanuli Tengah berdasarkan kriteria untuk mencapai hasil yang baik yaitu (a) Keandalan, yakni mencakup konsistensi kinerja dan keandalan dalam pelayanan, akurat, benar dan tepat. (b) Daya tanggap, (c) Kompetensi, (d) Akses, (e) Kesopanan, (f) Komunikasi, (g) Kejujuran, (h) Keamanan, (i) Pengetahuan terhadap pelanggan, dan (j) Bukti langsung belum menunjukkan hasil yang baik, hal ini setelah didengar pernyataan dari beberapa orang warga yang menerima pelayanan bahwa masyarakat itu sendiri menyatakan kalau mereka belum mendapatkan pelayanan yang baik.
3. Dalam kajian fiqh siyasah tentang cara pengaturan masalah ketatanegaraan Islam, bahwasanya yang menjadi pokok

permasalahan disini adalah mengenai kemaslahatan yaitu membawa kemudahan dan bukan mendatangkan kesulitan yang diluar batas. Kemudian merujuk pada dasar-dasar keislaman hadist atau ayat Al-Quran tentang orang yang bekerja secara profesional adalah mereka yang menyumbangkan jiwa dan tenaganya untuk kebaikan diri, keluarga, masyarakat dan negara tanpa menyusahkan orang lain. Ayat yang berkaitan dengan pentingnya kerja salah satunya dalam Qs. At-Taubah ayat 105.

B. saran

1. Perlu adanya upaya meningkatkan kualitas semua pegawai dengan bimbingan teknis, pelatihan-pelatihan serta penyuluhan secara berkala.
2. Perlu adanya penambahan fasilitas sarana dan prasarana yang memadai terutama yang berkaitan dengan kinerja pegawai di desa Pasar Sorkam maupun kelurahan Binasi kecamatan Sorkam Barat kabupaten Tapanuli Tengah.
3. perlunya meningkatkan kemampuan Sumber Daya Manusia(SDM) terutama dalam hal menggunakan dan mengoperasikan sarana komputer yang digunakan untuk mengolah dan menginput data-data penting.
4. Perlu adanya ketegasan dari pimpinan aparat desa terhadap kinerja aparat desa dalam menjalankan tugas pegawai dalam memberi

layanan terhadap masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Adi Suryanto, *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik* Bandung: Alfabeta, 2015.

Al-Qur'an dan terjemahannya, Departemen Agama RI. Bandung: Diponegoro, 2008.

Amir Syarifuddin, *Ushul Fiqh jilid 2*. Jakarta: Gunung Agung, 1984.

Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Yudhistira, 2003.

Charles O. Jones, *Pengantar Kebijakan Publik* Jakarta: PT. Raja Grafindo.

Dr. Muh. Kadarisman, S.H.,M.Si, *Manajemen Aparatur Sipil Negara* Depok: PT. Raja Grafindo, 2018.

Drs. Musanef, *Manajemen Kepegawaian Di Indonesia* Jakarta: PT. Gunung Agung.

Dharma, Agus, *Manajemen Prestasi Kerja* Jakarta: Rajawali Pres.

Deddy Mulyadi, dkk, *Study Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik* (Bandung: Ifabeta, 2015).

Drs. Anggiat Tulus Sibagariang, *Kecamatan Sorkam Barat dalam Angka*,(CV Bima Masa, Cetakan I : September 2018), hal. 3

Fahmi, Irham, *Manajemen Kinerja dan Aplikasi Teori* Bandung: Alfabeta, 2007

H. A, Djazuli, *kaidah-kaidah fikih: kaidah hukum islam dalam menyelesaikan masalah - masalah yang praktis*. Cet. Ke-4, Jakarta: Kencana, 2011.

H. Abdul Mudjib, *Kaidah-kaidah Ilmu Fiqh*. Jakarta: Kalam Mulia, 2001.

Hasbi Ash-Shiddieqy, *Falsafah Hukum Islam* Jakarta: Bulan Bintang

Hadari Nawawi dan M. Martin Hadari, *Kepemimpinan yang Efektif* Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*. (Yogyakarta: Gava Media, 2011

Muchlis Usman, *Kaidah-kaidah Ushuliyah dan Fiqhiyah*.RajaGrafindo Persada, 1997.

Muhammad Iqbal, *Fiqih Siyasa Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam* Jakarta :Prenadamedia Group, 2014.

Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar,

2007.

Sri Hartini dkk, *Hukum Kepegawaian di Indonesia*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008.

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: PT Rineka Cipta.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R & D* Bandung: Alfabeta, 2015.

Sri Hartini, dkk, *Hukum Kepegawaian di Indonesia* Jakarta: Sinar Grafika, 2014.

Peraturan Perundang-undang

Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara

undang-undang no 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik

Internet

<https://ejurnal.unsrat.ac.id>, "Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik" (Hari Senin, 22 Juli 2019, 13.28 pm)

<https://ejurnal.unsrat.ac.id>, "Peran Pemerintah Desa Dalam Pemberdayaan Masyarakat" (Hari Senin, 22 Juli 2019, 13.28 pm)

Ase Satria, 2017. "Sistem Pemerintahan Kelurahan Di Negara indonesua". 23 Oktobert
2019 pkl 14:48. <http://www.materibelajar.id> .

Minfiate, dkk, 2017. "Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Masyarakat".29 Oktober 2019. <http://ejournal.unsrat.ac.id>

Wawancara

Aidil Harahap. Masyarakat Desa Pasar Sorkam. Wawancara Pribadi 23 Oktober 2019

Asridal,A. MA.Pd. Lurah Binasi. Wawancara Pribadi, 21 Oktober 2019

Hasdar Efendi Tanjung, Kepala Desa Pasar Sorkam, Wawancara Pribadi,Tgl 20 September 2019

Hermida Yanti Purba. Masyarakat Desa Pasar Sorkam. Wawancara Pribadi, 24 Oktober 2019

Julmaini. Masyarakat Kelurahan Binasi. Wawancara Pribadi 22 Oktober 2019

Nurhalimah, Masyarakat Kelurahan Binasi. Wawancara Pribadi 22 Oktober 2019

sapnifa yanti piliang. Masyarakat Desa Pasar Sorkam. Wawancara Pribadi, 23 Oktoberr 2019