

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa merupakan bentuk penyelenggaraan tata kelola desa Indonesia. Undang-undang desa menempatkan desa maupun desa adat sebagai kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat berdasarkan usulan masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.¹

Desa merupakan bagian pemerintahan Indonesia yang berada pada tingkat paling bawah. Tata kelola desa merupakan proses dan tata cara yang melibatkan kewenangan hak dan kewajiban, melalui proses interaksi antara pemerintahan desa dengan masyarakat baik secara formal maupun informal, demi terwujudnya suatu kebijakan yang adil dan terciptanya kesejahteraan masyarakat.

Tata kelola desa harus dapat meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan desa. Pada pelaksanaannya dapat dilihat pada tahapan perencanaan kebijakan pembangunan desa jangka menengah maupun jangka pendek, dan penganggaran desa yang bersifat rutin setiap tahun. Tata kelola pemerintahan desa dapat dikategorikan dalam tiga prinsip, yaitu prinsip transparansi, partisipasi dan akuntabilitas. Transparansi

¹Yossy Suparyo, “Modul Tata Kelola Desa”, h. 3.
<https://www.gedhe.or.id/wp-content/uploads/2018/03/Modul-2-Tata-Kelola-Desa.pdf>

atau keterbukaan merupakan asas yang membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif. Adapun prinsip partisipasi merupakan penyelenggaraan pemerintahan desa yang mengikutsertakan lembaga desa dan unsur masyarakat desa. Sedangkan akuntabilitas merupakan asas yang menentukan setiap kegiatan dan hasil akhir kegiatan penyelenggaraan pemerintahan desa harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat desa secara baik dan benar.²

Transparansi atau keterbukaan pemerintah desa didasarkan pada Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Undang-undang keterbukaan telah memberikan harapan bagi masyarakat dalam mengawasi penyelenggaraan sistem pemerintahan di desa. Pemberlakuan UU KIP merupakan sebagai bentuk wujud negara dalam menciptakan pemerintahan yang baik (*good governance*). Undang-undang keterbukaan informasi publik menekankan jaminan kepastian hukum bagi masyarakat untuk memenuhi haknya memperoleh informasi dan sebagai bentuk wujud mengawasi serta mengontrol sistem pemerintahan desa. Lembaga pemerintahan desa harus mempersiapkan sumber daya manusia, prasarana, serta peran dari setiap badan publik atau aparat untuk terlaksananya pemerintahan yang baik. Dalam mendukung terlaksananya undang-undang tersebut diperlukannya dukungan dari penegak hukum yang profesional untuk menjunjung tinggi keadilan.³

²Antlöv, Hans dkk., (ed.) “Village Governance, Community Life, and the 2014 Village Law in Indonesia” dalam Modul Tata Kelola Desa, h. 11.

³Endang Retnowati, *Keterbukaan Informasi...*, h. 54.
[http://jurnalperspektif.org /index.php/perspektif/article/view/94](http://jurnalperspektif.org/index.php/perspektif/article/view/94) (Diakses 29 November 2021).

Dalam hal ini Badan Permusyawaratan Desa (BPD) berperan aktif terkait transparansi pemerintah desa. BPD harus dapat menjalankan fungsinya secara maksimal agar dalam pengawasan terhadap pemerintah desa. Peran BPD dan masyarakat sangat penting dalam pengawasan pemerintah desa guna mendapatkan informasi terkait proses perencanaan pembangunan dan kebijakan anggaran di desa. Masyarakat harus memberikan masukan supaya pemerintah desa dapat meningkatkan kualitas kinerjanya di masa mendatang. Pada dasarnya masyarakat mempunyai keinginan untuk mengetahui informasi yang ada di desa, agar apabila sewaktu-waktu diikutsertakan dalam rapat-rapat, sehingga masyarakat bisa memberikan pendapat yang sesuai dan tepat.

Keterbukaan yang dilakukan oleh lembaga pemerintah desa harus dibarengi dengan pelayanan publik yang baik pula. Pelayanan publik harus didasarkan pada peraturan yang berlaku, yaitu UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik dimaknai sebagai membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah desa. Hal ini sebagai bentuk harapan dan tuntutan masyarakat untuk meningkatkan pelayanan publik dengan baik. Tujuan adanya keterbukaan informasi publik dari pemerintah desa untuk memastikan penyelenggaraan pemerintah berjalan dengan baik, akuntabel dan kredibel. Dalam mewujudkan sistem pemerintahan yang baik dan bentuk perwujudan perlindungan terhadap hak asasi manusia maka dibutuhkan dasar hukum yang kokoh untuk melaksanakan keterbukaan informasi kepada rakyat secara transparan dari semua

pengelolaan sumber daya publik dari hal perencanaan, pelaksanaannya, sarana prasarana hingga kepegawaian.⁴

Peran masyarakat dalam tata kelola pemerintah desa bertujuan demi pembangunan masyarakat desa yang sejahtera. Undang-undang desa menjamin partisipasi masyarakat secara aktif dalam pasal 3, 4, 68, 72, 82 dan 94.⁵ Peran masyarakat dimaknai memberikan akses kepada warga dalam pengambilan keputusan dalam hal perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan. Selain itu, masyarakat berperan dalam meningkatkan kinerja pemerintah desa dan tata kelola desa yang demokratis. Pada pelaksanaannya, keterlibatan masyarakat dalam proses perencanaan penganggaran di desa terhalang pada kerja antara kepala desa, sekretaris desa, dan BPD. Ketiga unsur tersebut mempunyai kewenangan dalam menentukan pihak-pihak yang diundang dalam forum permusyawaratan desa, seperti Musrenbang Desa maupun Musyawarah Desa.

Pemerintahan desa sangat erat kaitannya dengan pelayanan masyarakat dan juga keterbukaan informasi. Antara keduanya saling berkaitan dan tidak dapat dihindarkan dari kehidupan masyarakat. Pemerintah desa berkewajiban untuk melayani masyarakat untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam hal pelayanan publik. Mendapatkan kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik merupakan proses penyelenggaraan pemerintahan yang harus terus

⁴Tjandra Riawan, *Hukum Administrasi Negara*, (Yogyakarta:Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2008), h. 24. (Dalam jurnal Endang Retnowati, “Keterbukaan Informasi Publik dan Good Governance (Antara Das Sein dan Das Sollen)”, *Jurnal Perspektif* Vol. 17, No. 1 (Januari 2008) Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, h. 57). <http://jurnalperspektif.org/index.php/perspektif/article/view/94> (Diakses 30 November 2021).

⁵Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa.

dilakukan sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai wujud mengawasi, mengontrol dan mempertegas guna terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bersih dengan didukung asas keterbukaan.⁶

Pemerintah desa dalam pelayanan kepada masyarakat mengharuskan adanya keterbukaan, melibatkan masyarakat dalam pengambilan keputusan dan setiap kebijakan yang di buat harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat dan hukum. Hal ini bertujuan demi menciptakan tata kelola pemerintahan desa yang baik (*good governance*).

Dalam Pasal 24 Poin d UU Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, menegaskan bahwa penyelenggaraan pemerintahan desa harus berdasarkan pada asas keterbukaan. Dalam hal ini, keterbukaan dimaknai sebagai asas yang mendasarkan kepada masyarakat untuk memenuhi haknya memperoleh informasi secara benar, jujur dan tidak diskriminatif dengan tetap memperhatikan peraturan perundang-undangan.

Namun dalam pelaksanaan tata kelola di desa masih belum berjalan maksimal. Masih ditemui masalah-masalah yang mengakibatkan pelayanan kepada masyarakat tidak berjalan dengan semestinya. Seperti halnya mekanisme pelayanan yang tidak maksimal dan tidak didukungnya dengan sarana keterbukaan dengan layak menjadikan informasi susah di terima oleh masyarakat.

⁶Suharno, dkk., (ed.) *Keterbukaan dan Keadilan Indonesia*, (PT Ghalia 2006), h. 14. (Dalam skripsi Siti Jumrah, “Analisis Keterbukaan Informasi dalam Mendukung Pelayanan Publik di Kantor Camat Kecamatan Kaway XVI Kabupaten Aceh Barat”, Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Teuku Umar Meulaboh Aceh Barat Tahun 2013, h. 4). <https://studylibid.com/doc/329009/a.-keterbukaan-dan-keadilan-dalam-kehidupan> (Diakses 1 Desember 2021).

Pemerintah desa harus dapat mempertahankan ciri khasnya, yaitu gotong royong dan hubungan sosial antara masyarakat dengan pemerintah desa. Kepercayaan perlu didapatkan pemerintah desa agar penyelenggaraan desa berjalan dengan baik. Pemerintah desa dan BPD perlu mewujudkan tata pelayanan desa yang maksimal, menjamin keterlibatan seluruh elemen masyarakat tanpa terkecuali dan merencanakan mekanisme pengawasan bersama pelaksanaan pembangunan dan pembelanjaan anggaran. Kunci dari keberhasilan pemerintah desa adalah dengan menerapkan transparansi dan akuntabilitas. Maka dari itu, setiap kebijakan yang dibuat harus melibatkan dan informasi yang mudah diakses oleh masyarakat desa. Pemenuhan akses informasi yang memadai dan lengkap akan memicu masyarakat untuk mempelajari dan memahami setiap kebijakan yang dibuat pemerintah desa. Pada akhirnya, masyarakat akan senang hati terlibat dalam rapat-rapat pembahasan yang bersifat formal.

Dalam melakukan penelitian di lapangan, yaitu di Desa Sindangratu Kecamatan Panggarangan Kabupaten Lebak Provinsi Banten, penulis menemukan masalah-masalah dalam tata kelola pelayanan kepada masyarakat. Tata kelola yang tidak berjalan dengan baik serta pelayanan publik yang tidak maksimal menjadikan masyarakat susah dalam mengawasi pemerintah desa. Tidak adanya pusat informasi desa membuat masyarakat susah dalam mengakses informasi., sehingga masyarakat tidak dapat melakukan pengawasan secara intensif mengenai penyelenggaraan pemerintah desa. Tidak adanya website resmi pemerintah desa juga menjadi hambatan dalam pelayanan dalam menyampaikan informasi secara cepat dan efisien.

Hal tersebut menunjukan bahwa tata pelayanan yang dilakukan pemerintah desa kepada masyarakat tidak berjalan dengan baik. Seperti masalah-masalah yang telah disebutkan diatas bahwa sarana pendukung pelayanan kepada masyarakat masih kurang. Hal tersebut disebabkan beberapa faktor yang mengakibatkan masyarakat tidak dapat memperoleh informasi secara cepat. Selain itu, fungsi BPD sebagai representasi masyarakat tidak berfungsi sebagaimana mestinya. Keberadaan BPD tidak dapat menyampaikan aspirasi masyarakat kepada pemerintah desa.

Dalam Pasal 1 Ayat (7) UU No. 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan Publik pelayanan diartikan sebagai bentuk tolak ukur yang dilakukan lembaga pemerintah sebagai acuan penilaian pelayanan serta kewajiban dan janji lembaga pemerintah kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Pelayanan kepada masyarakat dapat berupa tulisan, lisan, menggunakan bahasa Indonesia atau lokal yang disajikan dalam bentuk elektronik maupun non elektronik.

Desa Sindangratu merupakan salah satu desa yang berada di kecamatan Panggarangan kabupaten Lebak. Kondisi desa Sindangratu yang dipenuhi hutan dan perkebunan serta mayoritas penduduknya bertani, tingkat ekonomi yang rendah dan minimnya pendidikan menjadikan hambatan besar bagi desa Sindangratu untuk maju dan berkembang. Faktor-faktor tersebut menjadi hambatan juga dalam hal pelayanan publik di pemerintahan desa. Kurangnya tata kelola pelayanan pemerintah desa dalam pemberdayaan masyarakat, sehingga dalam pelaksanaannya masih banyak ditemui ketidakpahaman masyarakat terhadap mekanisme pelayanan publik, hingga pada

akhirnya muncul masalah dalam pelayanan publik. Minimnya pendidikan juga menjadikan keterbatasan dalam hal pelayanan publik untuk memperoleh informasi dengan baik. Hal tersebut disebabkan tingkat pengetahuan yang rendah dan kurangnya kesadaran dari masyarakat untuk mendapatkan hak dan kewajibannya dalam memperoleh pelayanan publik yang baik.

Dalam pandangan hukum tata negara, tata kelola pelayanan pemerintahan desa di maknai sebagai bentuk masyarakat dalam mengawasi dan mengontrol jalannya sistem pemerintahan untuk mewujudkan pemerintahan yang baik dan bersih. Sehingga antara masyarakat dan pemerintah saling mempunyai hak dan kewajiban, dimana masyarakat berhak untuk mengawasi dan mengontrol jalannya pemerintah desa. Sedangkan pemerintah desa berkewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat guna mewujudkan pemerintahan yang bersih dan transparan serta kehidupan masyarakat yang sejahtera.

Berdasarkan uraian diatas, penulis bermaksud akan melakukan penelitian dan mengkaji keterbukaan informasi dalam sistem pelayanan publik yang dilakukan di lingkungan pemerintahan desa Sindangratu. Penulis mengupayakan dalam sebuah kajian ilmiah ini untuk melakukan penelitian dengan judul **“Tata Kelola Pelayanan Desa Sindangratu Kabupaten Lebak berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tata kelola dalam pelayanan di Desa Sindangratu berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik?

2. Apa saja hambatan dan solusi dari pelayanan publik di Desa Sindangratu?

C. Fokus Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada tata kelola dalam konteks pelayanan di Desa Sindangratu berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan mengetahui hambatan serta solusi dari pelayanan publik di Desa Sindangratu.

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tata kelola dalam pelayanan di Desa Sindangratu berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
2. Untuk mengetahui hambatan dan solusi pelayanan publik di Desa Sindangratu.

E. Manfaat Penelitian

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan manfaat dalam perkembangan ilmu Hukum Tata Negara terutama dalam bidang tata kelola pelayanan publik di pemerintahan desa.
2. Di harapkan dapat memberikan manfaat bagi praktisi hukum di Indonesia mengenai tata kelola pelayanan publik di pemerintahan desa.
3. Di harapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat umum dan masyarakat Desa Sindangratu mengenai pelaksanaan tata kelola pelayanan publik di pemerintahan Desa Sindangratu.

F. Penelitian Terdahulu yang Relevan

No	Nama/Fak/PT/Tahun	Judul Penelitian	Keterangan Hasil Penelitian
1.	Gufron/Hukum/Universitas Islam Indonesia/2016	"Hubungan antara Pemerintah Daerah dan Pemerintah Desa dalam Konsep Otonomi Pasca Reformasi di Indonesia".	Tesis ini menjelaskan hubungan lembaga pemerintah daerah dan pemerintah desa setelah reformasi. Desa merupakan bagian dari pemerintah daerah dan desa akan melaksanakan kebijakannya atas kewenangan pemerintah daerah. Melalui UU No. 6 Tahun 2014 tentang Desa telah mengembalikan kembali hubungan desa dengan pemerintah daerah dan juga pemerintah pusat. Karena pembantuan dana desa berasal dari

			APBD dan APBN yang merupakan adanya hubungan antara desa, daerah dan pusat.
2.	Aszhar Nur Fahmi/Ilmu Sosial/Universitas Negeri Semarang/2017	“Implementasi Asas Keterbukaan Dalam Pelayanan Kependudukan di Desa Kalibagor Kecamatan Kalibagor Kabupaten Banyumas”.	Skripsi ini menjelaskan bahwa pemerintah Desa Kalibagor dalam memberikan informasi kependudukan secara terbuka. Pemberian informasi dilakukan dengan secara langsung dan tidak langsung. Secara langsung dengan melakukan sosialisasi ke masyarakat akan pentingnya mengurus surat-surat kependudukan dan memberi tahu dokumen apa saja yang harus dibawa ke kantor desa. Dan

			<p>prosedur secara tidak langsung dilakukan dengan membagikan brosur informasi kepada setiap RT di Desa Kalibagor terkait persyaratan mengurus dokumen kependudukan.</p>
--	--	--	--

3.	Siti Jumrah/Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/Universitas Teuku Umar Meulaboh Aceh Barat	“Analisis Keterbukaan Informasi dalam Mendukung Pelayanan Publik di Kantor Camat Kecamatan Kaway XVI Kabupaten Aceh Barat”.	Skripsi ini menjelaskan bahwa dalam pelaksanaan keterbukaan informasi di kantor pemerintahan kecamatan Kaway XVI Kabupaten Aceh Barat dapat dikatakan berjalan baik namun belum maksimal. Pendukung sarana prasarana informasi publik masih sedikit, sehingga proses penyampaian informasi kepada masyarakat tidak maksimal. Proses penyampaian informasi kepada masyarakat dilakukan dengan pengumuman, selebaran kertas dan papan pengumuman yang ada didepan
----	---	---	---

			kantor kecamatan Kaway. Tidak semua masyarakat dapat mengakses informasi tersebut, sehingga masyarakat tidak mendapatkan informasi sebagaimana mestinya.
--	--	--	--

Berdasarkan penjelasan dari penelitian-penelitian diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa penelitian yang akan dilakukan oleh penulis berbeda dengan penelitian-penelitian diatas tersebut. Penulis menemukan masalah terkait pelayanan publik di desa Sindangratu Kabupaten Lebak. Mekanisme pelayanan publik yang tidak berjalan dengan maksimal, membuat masyarakat tidak dapat memperoleh

informasi dengan baik. Tidak adanya website resmi pemerintah desa menjadikan penyampaian informasi menjadi lambat diterima oleh masyarakat.

G. Kerangka Pemikiran

1. Negara Hukum

Pasal 1 Ayat (2) UUD 1945 berbunyi: *Kedaulatan berada di tangan rakyat dan dilakukan menurut Undang-Undang Dasar*. Indonesia merupakan negara demokrasi, yaitu kekuasaan tertinggi negara Indonesia berada di tangan rakyat.⁷ Indonesia sebagai negara hukum yang demokrasi, dimana sistem pemerintahannya didasarkan atas amanah dari rakyat. Sistem penyelenggaraan pemerintahan harus dipertanggungjawabkan kepada rakyat. Sehingga setiap informasi-informasi yang dihasilkan dari sistem pemerintahan negara merupakan hak rakyat dan rakyat berhak untuk memperoleh informasi tersebut.

Pemerintah atau negara dalam menjalankan pemerintahannya harus mendasarkan pada peraturan-peraturan hukum dan bisa mempertanggungjawabkan kepada rakyat. Dalam penyelenggaraan negara, setiap badan pemerintahan harus memberikan akses kepada masyarakat untuk memperoleh informasi sebagai bentuk pemenuhan dan kewajiban masyarakat dalam mendapatkan informasi. Dalam hal ini setiap badan pemerintahan dalam menerapkan asas keterbukaan

⁷Masykuri Abdilah, *Demokrasi di Persimpangan Makna, Respons Intelektual Muslim Indonesia 1966-1993*, (Yogyakarta: Tiara Wacana, 1999), h. 71. (Dalam jurnal Endang Retnowati, “Keterbukaan Informasi Publik dan Good Governance (Antara Das Sein dan Das Sollen)”, *Jurnal Perspektif* Vol. 17, No. 1 (Januari 2008) Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, h. 55). <http://jurnal-perspektif.org/index.php/perspektif/article/view/94>. (Diakses 2 Desember 2021).

informasi harus dibarengi dengan pelayanan yang baik kepada pemohon informasi. pelayanan publik merupakan bentuk wujud negara dalam melayani masyarakat untuk memenuhi haknya mendapatkan informasi secara mudah dan cepat.

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Berlakunya Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan bentuk penyelenggaraan pemerintahan dalam melaksanakan kewajibannya melayani masyarakat dalam memperoleh informasi. Undang-undang pelayanan publik menekankan kepada setiap badan pemerintahan untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal. Karena pelayanan publik merupakan salah satu aspek dalam badan pemerintahan yang oleh masyarakat dapat dinilai kinerja badan pemerintahan tersebut. Sehingga apabila pelayanan publik dilakukan dengan baik dan maksimal, sudah barang tentu masyarakat akan merasa puas dengan kinerja dari badan pemerintah tersebut.

Undang-undang pelayanan publik bertujuan untuk memastikan kepastian hukum dalam kaitannya hubungan masyarakat dengan badan pemerintahan dalam hal pelayanan publik. Selain itu, undang-undang pelayanan publik menjadikan batasan dan hubungan yang jelas antara masyarakat dan badan pemerintahan. Hubungan tersebut meliputi hak, kewajiban tanggung jawab dan kewenangan dari seluruh pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik selain memberikan pelayanan kepada masyarakat juga sebagai bentuk pengawasan masyarakat terhadap lembaga pemerintah. Dalam

hal ini lembaga tidak bisa sewenang-wenang dalam menjalankan pemerintahannya karena harus dapat di pertanggungjawabkan secara hukum dan kepada masyarakat. Undang-undang tentang pelayanan publik menekankan setiap badan pemerintahan untuk menerapkan asas keterbukaan. Setiap hal yang dilakukan harus mengikutsertakan dan diinformasikan kepada masyarakat. Hal ini sebagai bentuk demokrasi dimana masyarakat ikut andil secara langsung dalam setiap kebijakan yang dibuat oleh lembaga pemerintah.

3. Keterbukaan informasi

Keterbukaan informasi merupakan sistem penyelenggaraan pemerintahan secara terbuka, mudah dan dapat diakses oleh setiap masyarakat yang membutuhkan informasi tersebut dengan memperhatikan keseimbangan antara hak dan kewajiban pemerintah dalam memberikan informasi, kecuali informasi rahasia negara agar tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.⁸

Dalam penyelenggaraan pemerintah desa, asas keterbukaan sangat penting agar masyarakat dapat memperoleh informasi yang di butuhkan secara cepat dan mudah. Keterbukaan dimaknai sebagai bentuk ikut serta masyarakat juga mengawasi dan mengontrol penyelenggaraan pemerintahan desa agar dalam menjalankan kebijakan-kebijakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan mengedepankan kepentingan umum.

Mekanisme pelayanan publik di pemerintahan desa harus terbuka dan transparan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan layanan publik. Pelayanan publik harus didukung dengan

⁸Asep Sholihin, *Kebebasan Informasi*,..., h. 58.
<https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/1500> (Diakses 2 Desember 2021).

sarana prasarana pendukung keterbukaan informasi agar masyarakat tidak kebingungan mengenai mekanisme layanan publik yang ada di pemerintahan desa. Proses layanan publik menekankan kepada masyarakat untuk memenuhi haknya memperoleh informasi yang dibutuhkan. Selain itu, keterbukaan informasi menekankan agar penyelenggaraan pemerintah desa tidak sewenang-wenang dalam menjalankan kebijakan-kebijakannya.

Pelayanan publik yang baik akan menciptakan rasa kepuasan dari masyarakat terhadap kinerja badan pemerintah. Hal ini sebagai bentuk wujud negara dalam melayani masyarakat dalam hal pemenuhan informasi yang dibutuhkan masyarakat. Pelayanan publik harus menekankan keterbukaan informasi agar masyarakat dapat mengetahui segala sesuatu kebijakan yang dilakukan oleh lembaga pemerintah. Lembaga pemerintah akan mendapatkan citra positif dari masyarakat apabila pelayanan publik yang dilakukan secara baik dengan mengedepankan kepentingan umum. Sudah seharusnya sebagai lembaga pemerintah memberikan akses yang luas kepada masyarakat untuk memperoleh informasi secara benar, jujur dan tidak diskriminasi.

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian normatif-empiris. Penelitian normatif merupakan penelitian yang difokuskan pada peraturan perundang-undangan atau hukum yang dikonsepsikan sebagai kaidah atau norma yang merupakan patokan berperilaku

masyarakat terhadap apa yang dianggap pantas.⁹ Sedangkan penelitian empiris merupakan penelitian yang menggunakan fakta-fakta empiris yang diambil dari tingkah laku manusia, baik itu didapat dengan proses wawancara maupun perilaku yang dilakukan dengan pengamatan secara langsung.¹⁰ Dari dua pengertian penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa penelitian normatif-empiris adalah penelitian yang menggabungkan unsur hukum normatif yang didukung dengan data-data empiris.

2. Jenis Pendekatan

Penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan *Socio-Legal*. Pendekatan perundang-undangan merupakan pendekatan yang didasarkan pada aturan hukum yang berlaku sebagai fokus penelitian. Pendekatan perundang-undangan akan menghasilkan analisis hukum yang akurat mengenai masalah-masalah hukum yang dihadapi.¹¹ Jadi, pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan menganalisis setiap peraturan perundang-undangan dengan pengaturan yang berkaitan dengan masalah hukum yang sedang dihadapi. Sedangkan pendekatan *Socio-Legal* merupakan salah satu ilmu sosial yang mempelajari keberadaan hukum positif (negara). Pendekatan *Socio-Legal* akan menghasilkan hasil yang kompleks atas peristiwa yang terjadi di masyarakat.¹²

⁹Jonaedi Efendy dan Jhonny Ibrahim, *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, (Depok: Prenadamedia Group 2018), h. 124.

¹⁰Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, (Pustaka Pelajar, 2010), h. 280.

¹¹Jonaedi Efendy dan Jhonny Ibrahim, *Metode Penelitian...*, h. 132.

¹²Jonaedi Efendy dan Jhonny Ibrahim, *Metode Penelitian...*, h. 153.

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara merupakan kegiatan tanya jawab antara penanya dengan narasumber guna mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Dalam hal penelitian proses wawancara sangatlah penting, karena narasumber yang dimintai informasi merupakan orang-orang yang mempunyai pengetahuan dan informasi mengenai lingkungan yang sedang diteliti.¹³

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu pendekatan yang memahami gejala-gejala yang terjadi di masyarakat dengan sedemikian rupa yang bersifat kuantitatif.¹⁴

- 1) Membuat kerangka dan garis besar pokok-pokok yang akan ditanyakan dalam proses wawancara.
- 2) Proses penyusunan pokok-pokok tersebut dilakukan sebelum proses wawancara.
- 3) Pokok-pokok permasalahan tidak akan ditanyakan secara berurutan.
- 4) Proses wawancara menggunakan pertanyaan baku namun tetap melihat situasi dan kondisi masyarakat setempat. Urutan kata-kata dan penyajiannya disesuaikan dengan narasumber yang diteliti. Namun pertanyaannya antara satu narasumber dengan narasumber yang lain tetap sama pada persoalan pokok masalah. Dalam hal ini peneliti akan melakukan wawancara sebanyak 5 orang yang terdiri dari:

¹³Lexy J. Moloeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya 1999), h. 135.

¹⁴Jonaedi Efendy dan Jhonny Ibrahim, *Metode Penelitian...*, h. 58.

Daftar Narasumber Penelitian

Narasumber	Jumlah
Kepala Desa Sindangratu	1 orang
Sekretaris Desa Sindangratu	1 orang
Kasi Pemerintahan Desa Sindangratu	1 orang
Masyarakat Desa Sindangratu	2 orang
Total	5 orang

b. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan langkah awal ketika hendak melakukan sebuah penelitian. Proses dokumentasi dilakukan dengan cara menyimpan data dari setiap kegiatan, seperti surat-surat, catatan harian dan laporan-laporan penulisan.

4. Sumber Data Hukum

Sumber data hukum merupakan subjek dari mana data dapat diperoleh. Sumber data disebut narasumber, yaitu orang yang memberikan jawaban atas pertanyaan peneliti, baik pertanyaan tertulis maupun lisan.

a. Sumber Data Hukum Primer

Sumber data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber utama. Sumber data primer diperoleh dari responden atau narasumber yang didapat dari data lapangan. Sumber data hukum primer dapat diperoleh dengan wawancara dan dokumentasi.

b. Sumber Data Hukum Sekunder

Sumber data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung. Pengumpulan sumber data sekunder

diperoleh dari data kepustakaan dan dokumen yang meliputi bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, bahan hukum tersier dan bahan non hukum.¹⁵

c. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses pengumpulan data dan mengurutkan ke dalam suatu pola. Metode penelitian dengan menggunakan normatif-empiris akan menghasilkan data berupa kata-kata yang didapat dari objek yang diteliti, sehingga data-data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah kualitatif.¹⁶

I. Sistematika Pembahasan

Skripsi ini terdiri dari lima bab, hal ini bertujuan untuk memudahkan penulis dalam menyusun skripsi ini, yaitu dengan rincian sebagai berikut:

Bab kesatu: Pendahuluan yang terdiri dari Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Fokus Penelitian, Manfaat Penelitian, Penelitian Terdahulu Yang Relevan dan Metode Penelitian.

Bab kedua: Gambaran umum Desa Sindangratu, yang terdiri dari Kondisi Geografis dan Demografi, Struktur Organisasi Desa Sindangratu, Kondisi Sosial dan Budaya Desa Sindangratu.

Bab ketiga: Perwujudan Pelayanan Publik yang berisi tentang Negara Hukum, Pelayanan Publik, Keterbukaan Informasi dan Pelayanan Keterbukaan Informasi dalam Konteks Hukum Islam.

¹⁵Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, (NTB: Mataram University Press, 2020), h. 89-90.

¹⁶Lexy J. Moloeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, ..., h. 197.

Bab keempat: Terdiri dari hasil penelitian dan pembahasan, yang berisi Tata Kelola Pelayanan Publik Desa Sindangratu Kabupaten Lebak berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Hambatan dan Solusi dari Pelayanan Publik di Desa Sindangratu Kabupaten Lebak.

Bab kelima: Penutup, yang berisi kesimpulan, saran dan daftar pustaka.