TANGGUNG JAWAB PEMERINTAH ATAS PEMENUHAN HAK MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DAERAH TERPENCIL

(Studi Di Desa Andongrejo Kecamatan Tempurejo Kabupaten Jember)

SKRIPSI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Oleh :

Ahmad Fardhan At Thohari
NIM : 212102030074

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS SYARIAH
JULI 2026

TANGGUNG JAWAB PEMERINTAH ATAS PEMENUHAN HAK MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DAERAH TERPENCIL

(Studi Di Desa Andongrejo Kecamatan Tempurejo Kabupaten Jember)

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Hukum (S.H)
Fakultas Syariah
Program Studi Hukum Tata Negara

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Oleh :

Ahmad Fardhan At Thohari
NIM : 212102030074

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS SYARIAH
JULI 2026

TANGGUNG JAWAB PEMERINTAH ATAS PEMENUHAN HAK MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DAERAH TERPENCIL

(Studi Di Desa Andongrejo Kecamatan Tempurejo Kabupaten Jember)

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Hukum (S.H)
Fakultas Syariah
Program Studi Hukum Tata Negara

Ahmad Fardhan At Thohari
NIM : 212102030074

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Disetujui Pembimbing

Sholikul Hadi, S.H., M.H.

NIP: 197507012009011009

TANGGUNG JAWAB PEMERINTAH ATAS PEMENUHAN HAK MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DAERAH TERPENCIL
(Studi Di Desa Andongrejo Kecamatan Tempurejo Kabupaten Jember)

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar
Sarjana Hukum (S.H)
Fakultas Syariah
Program Studi Hukum Tata Negara

Hari: Rabu
Tanggal: 1 Juli 2026

Tim Penguji

Ketua	Sekretaris
Achmad Hasan Basri, M.H.	**Irham Bashori Hasba, M.H.**
NIP. 198804132019031008	NIP. 198512132015031005

Anggota:

1. Dr. Basuki Kurniawan, M.H. ( )
2. Sholikul Hadi, S.H., M.H. ( )

Menyetujui
Dekan Fakultas Syariah

Dr. Nihayatul Hefni, M.A
NIP. 197911072018011004

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

MOTTO

إِنَّ ٱللَّهَ يَأۡمُرُ بِٱلۡعَدۡلِ وَٱلۡإِحۡسَٰنِ وَإِيتَآيِٕ ذِي ٱلۡقُرۡبَىٰ وَيَنۡهَىٰ عَنِ ٱلۡفَحۡشَآءِ وَٱلۡمُنكَرِ وَٱلۡبَغۡيِۚ يَعِظُكُمۡ لَعَلَّكُمۡ تَذَكَّرُونَ ٩٠

Artinya: "Sesungguhnya Allah memerintahkan untuk berlaku adil, berbuat baik, dan memberikan bantuan kepada kaum kerabat. Dia juga melarang perbuatan keji, kemungkaran, dan permusuhan. Dia memberikan pengajaran kepadamu agar kamu senantiasa mengingat." (QS. An-Nahl: 90).[*]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[*] Departemen Agama Republik Indonesia, *Alquran dan Terjemahan*, (Semarang: Toha Putra, 1998), 277.

PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT yang dengan Rahmat, Hidayah, dan Inayah-Nya, karya tulis ini dapat terselesaikan dengan baik. Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, suri tauladan bagi seluruh umat manusia, yang syafaatnya senantiasa diharapkan di akhirat kelak. Dengan penuh rasa syukur dan ketulusan hati, karya tulis ini penulis persembahkan kepada:

1. Bapak Tohari dan Ibu Yuliatin**,** sosok pekerja keras serta panutan, dan perempuan hebat yang selalu penulis panggil ibu. Kalian adalah rumah, tempat segala kasih sayang dan doa-doa terbaik berasal. Karya sederhana ini penulis persembahkan sebagai wujud terima kasih dan bakti atas segala perjuangan, cinta, dan kesabaran yang telah kalian berikan. Terima kasih telah membesarkan, mendidik, dan mencintai tanpa syarat, hingga akhirnya penulis mampu sampai di titik ini. Terima kasih pula untuk semangat dan doa-doa yang tiada henti Bapak dan Ibu panjatkan demi kesuksesan penulis. Bapak dan Ibu harus ada dalam setiap perjalanan dan pencapaian hidup penulis, tolong untuk hidup lebih lama lagi, Pak, Bu.
2. Mohammad Ardi Maulidi dan Zidan Rizki Atthohari**,** kakak dan adik yang selalu memberikan motivasi, dukungan, serta doa-doa baik kepada penulis. Kehadiran kalian menjadi salah satu kekuatan terbesar dalam setiap langkah penulis.
3. Amrita Azkal Azkiya**,** terima kasih telah menjadi seseorang yang tidak pernah menyerah untuk membantu penulis, bahkan di saat penulis sendiri hampir

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

menyerah. Terima kasih untuk kesabaran, ketulusan, dan kehadiran yang tidak pernah absen di setiap proses perjuangan ini. Kamu bukan sekedar saksi, tapi bagian dari selesainya karya ini.

4. Seluruh teman-teman yang telah membantu dan turut terlibat dalam penyelesaian karya tulis ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Terima kasih atas segala kebaikan yang telah diberikan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat dalam menuntaskan program sarjana dengan lancar. Tak lupa, sholawat dan salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah menunjukkan jalan kebenaran dan membimbing umat manusia dari zaman kegelapan menuju era pencerahan dengan ajaran Islam yang penuh rahmat. Terselesainya skripsi ini tentu tidak terlepas dari dukungan serta bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan yang berharga ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hepni, S.Ag., MM. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memimpin dan mengembangkan institusi sehingga penulis dapat menempuh pendidikan di lingkungan akademik yang kondusif dan berkualitas..
2. Bapak Dr. Wildan Hefni, M.A. selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memberikan kebijakan, fasilitas, dan dukungan kelembagaan selama penulis menjalani studi di Fakultas Syariah.
3. Ibu Dr. Busriyanti M.Ag. Selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memberikan pelayanan akademik dan kemudahan administratif selama proses perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak Solikul Hadi, S.H., M.H. selaku Ketua Jurusan dan Dosen Pembimbing Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memberikan bimbingan, arahan, dukungan dan motivasi yang luar biasa sepanjang proses penyusunan skripsi ini..
5. Bapak Ahmad Hasan Basri M.H. selaku Koordinator Program Studi Hukum Tata Negara Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memberikan arahan akademik dan kemudahan dalam proses administrasi program studi selama penulis menempuh pendidikan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

6. Terima kasih kepada segenap Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Syariah UIN KHAS Jember yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama dibangku perkuliahan yang telah memberikan ilmu, wawasan, dan pengalaman berharga kepada penulis selama menempuh pendidikan di bangku perkuliahan..
7. Terima kasih kepada seluruh informan yang telah bersedia meluangkan waktu dan berbagi pengetahuan serta pengalaman mereka. Tanpa bantuan, partisipasi, dan kesediaan informan untuk memberikan informasi yang sangat berharga, penyusunan skripsi ini tidak akan dapat terlaksana dengan baik.
8. Terima kasih kepada semua penulis buku-buku serta referensi yang telah saya manfaatkan dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini. Namun demikian, penulis tidak dapat menyebutkan satu per satu dan mohon maaf karena tidak dapat membalas segala kebaikan yang telah diberikan oleh dosen pengampu mata kuliah, teman-teman, dan semua pihak yang terlibat. Penulis senantiasa berdoa kepada Allah SWT agar memberikan segala kebaikan dan kelancaran dalam setiap langkah menuju keberhasilan.

Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat menghargai kritik dan saran yang membangun sebagai bahan perbaikan di masa mendatang. Akhirnya, penulis berharap semoga karya ini dapat memberikan manfaat dan keberkahan bagi banyak orang.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Jember, 25 Mei 2026.

Penulis

ABSTRAK

Ahmad Fardhan At Thohari, 2026: *Tanggung Jawab Pemerintah atas Pemenuhan Hak Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Daerah Terpencil (Studi di Desa Andongrejo Kecamatan Tempurejo Kabupaten Jember).*

Kata kunci: Tanggung Jawab Pemerintah, Pelayanan Publik, Daerah Terpencil, Kesenjangan Digital (*Digital Divide*), Defisit Infrastruktur.

Pelayanan publik merupakan kewajiban konstitusional negara yang harus diwujudkan secara merata bagi seluruh warga negara tanpa memandang letak geografis tempat tinggalnya. Indonesia sebagai negara hukum menjamin hak setiap warga negara atas pelayanan yang layak sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 28H dan Pasal 34 UUD 1945. Akan tetapi, realitas di lapangan menunjukkan adanya kesenjangan yang signifikan antara standar normatif (*das sollen*) dengan kondisi aktual (*das sein*), terutama di wilayah terpencil seperti Dusun Bandealit, Desa Andongrejo, Kecamatan Tempurejo, Kabupaten Jember, yang menghadapi keterbatasan akses pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan, kesehatan, maupun pendidikan.

Fokus penelitian ini antara lain: 1) bagaimana pelaksanaan tanggung jawab pemerintah atas pemenuhan hak masyarakat dalam pelayanan publik di Desa Andongrejo Kecamatan Tempurejo Kabupaten Jember?, 2) apa saja hambatan yang dihadapi oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan publik di Desa Andongrejo Kecamatan Tempurejo Kabupaten Jember?, 3) bagaimana upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Andongrejo Kecamatan Tempurejo Kabupaten Jember?.

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian hukum empiris dengan pendekatan sosiologi hukum. Teknik pengumpulan data yang digunakan yakni melalui wawancara. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman. Terkait keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Kesimpulan penelitian: 1) Pelaksanaan tanggung jawab pemerintah dalam pelayanan publik di Desa Andongrejo telah berjalan secara struktural melalui berbagai program di bidang administrasi kependudukan, kesehatan, dan pendidikan, namun belum optimal karena masih terdapat kesenjangan antara standar normatif dengan realitas di lapangan. 2) Hambatan yang dihadapi pemerintah bersumber dari dua permasalahan utama, yaitu defisit infrastruktur (*infrastructure deficit*) lintas sektoral dan kesenjangan digital (*digital divide*) antara kebijakan nasional dengan kesiapan sarana lokal, yang secara bersama-sama menghambat keterjangkauan layanan di wilayah terpencil. 3) Upaya pemerintah telah mencerminkan pergeseran dari model pelayanan pasif menuju model proaktif berbasis jemput bola dan inovasi adaptif, namun efektivitasnya masih terbatas akibat belum terselesaikannya persoalan infrastruktur dasar secara menyeluruh, sehingga dimensi *obligation to fulfill* sebagai puncak tanggung jawab negara belum sepenuhnya terpenuhi.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL ..... **i**

HALAMAN PERSETUJUAN ..... **ii**

HALAMAN PENGESAHAN ..... **iii**

MOTTO ..... **iv**

PERSEMBAHAN ..... **v**

KATA PENGANTAR ..... **vii**

ABSTRAK ..... **ix**

DAFTAR ISI ..... **x**

DAFTAR GAMBAR ..... **xii**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Konteks Penelitian 1

B. Fokus Penelitian 10

C. Tujuan Penelitian 10

D. Manfaat Penelitian 11

E. Definisi Istilah 12

F. Sistematika Pembahasan 15

BAB II KAJIAN PUSTAKA **18**

A. Penelitian Terdahulu 18

B. Kajian Teori 26

BAB III METODE PENELITIAN **49**

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian 49

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

B. Lokasi Penelitian 50
C. Subyek Penelitian 50
D. Teknik Pengumpulan Data 52
E. Analisis Data 53
F. Keabsahan Data 54
G. Tahap-tahap Penelitian 54
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS 57
A. Gambaran Obyek Penelitian 57
B. Penyajian Data dan Analisis 69
C. Pembahasan Temuan 114
BAB V PENUTUP 169
A. Simpulan 169
B. Saran-saran 172
DAFTAR PUSTAKA 175
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN 181
LAMPIRAN-LAMPIRAN 182
BIODATA PENELITI 196

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR GAMBAR

Hal.

4. 1 Dokumentasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pembuatan KTP-el 74

4. 2 SDN 03 Andongrejo dan SMPN 03 Tempurejo 82

4. 3 kondisi jalan Dusun Bandialialit 85

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB I
PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Indonesian merupakan negara hukum. Hal tersebut tertuang di dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Negara hukum adalah konsep di mana pemerintah dan semua warga negara harus mematuhi hukum yang berlaku. Konsep ini menekankan pentingnya supremasi hukum, di mana hukum berlaku secara adil dan sama untuk semua orang tanpa terkecuali.[1] Untuk mewujudkan terselenggaranya gagasan negara hukum tersebut, maka negara perlu campur tangan dan menjadi kewajiban negara untuk menjamin hak setiap orang mendapatkan keadilan. Dengan kata lain negara harus menegaskan adanya tugas pemerintah dan kewajiban negara untuk melindungi dan melayani segenap kepentingan publik, guna terwujudnya kebahagiaan segenap rakyat lndonesia.

Sebagai implementasi dari prinsip negara hukum, Indonesia mengakui dan menjamin persamaan di depan hukum (*equality before the law*). Prinsip ini tercermin dalam Pasal 27 ayat (1) UUD 1945 yang menegaskan bahwa "segala warga negara bersamaan kedudukannya di dalam hukum dan pemerintahan".[2] Persamaan ini tidak hanya diakui secara normatif, tetapi juga harus diwujudkan secara empiris dalam praktik penyelenggaraan negara,

[1] Undang-Undang Dasar Tahun 1945 Pasal 1 angka 3.
[2] Undang-Undang Dasar Tahun 1945 Pasal 27 ayat (1).

termasuk dalam pelayanan publik.[3] Dalam melaksanakan mandat kedaulatan rakyat, pemerintah wajib merealisasikan cita-cita nasional Indonesia yang tertuang dalam Pembukaan UUD 1945, khususnya poin keempat tentang peningkatan kesejahteraan umum. Penjelasan resmi UUD 1945 menegaskan komitmen negara dalam mewujudkan keadilan sosial secara menyeluruh. Konsep kesejahteraan dalam konteks ini dimaknai sebagai terpenuhinya tiga aspek fundamental: keamanan, ketenteraman, dan kemakmuran bagi seluruh warga negara.[4]

Menurut Hardiyansyah sebagaimana dikutip dari Muhammad Faisal pelayanan publik merupakan penyediaan layanan, baik oleh pemerintah, swasta yang bekerja sama dengan pemerintah, maupun pihak swasta secara mandiri, kepada masyarakat. Layanan ini dapat bersifat gratis maupun berbayar, dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan kepentingan publik.[5] Pada hakikatnya setiap individu memerlukan pelayanan, bahkan dalam arti yang paling ekstrem, pelayanan tersebut tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Masyarakat akan selalu menuntut pelayanan publik yang bermutu dari aparatur pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering kali tidak sesuai harapan, karena kenyataan yang ada, pelayanan publik saat ini masih menunjukkan ciri-ciri seperti rumit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan tersebut muncul karena masyarakat masih dipandang sebagai

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[3] Selfianus Laritmas dan Ahmad Rosidi, *Teori-teori Negara Hukum*, (Jakarta: Penerbit Kencana, 2024), 15.

[4] Awi Ruben, Eddy Asnawi, dan Slim Oktapani, Implementasi Tanggung Jawab Pemerintah Terhadap Pemeliharaan Jalan di Kabupaten Bengkalis, *Collegium Studiosum Journal* Vol.7, No.1, (Juni 2024), 143.

[5] Muhammad Faisal, *Hukum Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Bintang Semesta Media, 2023), 5.

"pelayan" bukan "yang dilayani". Oleh karena itu, perlu adanya perubahan dalam pelayanan publik dengan mengembalikan dan menata kembali peran pelayan dan yang dilayani sesuai dengan maknanya yang sebenarnya. Pelayanan yang seharusnya diberikan kepada masyarakat luas, sering kali justru berubah menjadi pelayanan publik kepada negara, padahal negara didirikan untuk kepentingan rakyat itu sendiri.[6]

Pelayanan publik di Indonesia menghadapi tantangan kompleks, terutama akibat kondisi geografis sebagai negara kepulauan yang menyulitkan distribusi layanan ke wilayah terpencil.[7] Masalah struktural diperparah oleh praktik maladministrasi dalam interaksi langsung antara penyedia dan penerima layanan. Bentuk penyimpangan ini mencakup penyalahgunaan wewenang, tindakan sewenang-wenang, dan perilaku tidak profesional oleh pejabat publik, seperti permintaan imbalan tidak sah (korupsi), penguasaan aset tanpa hak, hingga manipulasi barang bukti dalam proses hukum.[8] Secara operasional, penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih menunjukkan tujuh kelemahan mendasar: (1) responsivitas rendah, (2) transparansi informasi terbatas, (3) aksesibilitas tidak merata, (4) koordinasi antar sektor lemah, (5) prosedur birokratis berbelit, (6) minimnya respons terhadap aspirasi masyarakat, dan (7) ketidakefisienan sistem. Dari

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[6] Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, *Hukum administrasi Negara Dan Kebijakan Pelayanan Publik*, (Bandung: Penerbit Nuansa Cendekia, 2009), 17.

[7] Herlawan dan Fernandes Simangunsong, Manajemen Pelayanan di daerah 3T (Terdepan, Terpencil, Tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara, *Journal of Governance and Policy Innovation(JGPI)* Vol. 2, No. 2, (Oktober 2022), 131.

[8] Nur Maria Magdalena, Steviana Br. sihombing, Mellyana, Candra Hambatan dan Standar Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah, *Jurnal Ilmu Hukum dan Administrasi Negara* Vol.2, No.1, (Februari 2024), 281.

aspek SDM, masalah utama terletak pada empat dimensi: (a) profesionalisme, (b) kompetensi teknis, (c) empati, dan (d) kepatuhan etika. Pola kerja birokrasi masih menganut model klasik yang hierarkis, kaku, dan tertutup. Faktor struktural seperti skema kompensasi tidak kompetitif turut memengaruhi kinerja aparatur.[9]

Secara normatif (*das sollen*), negara telah menetapkan standar ideal penyelenggaraan pelayanan publik melalui berbagai peraturan perundang-undangan. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menjadi landasan utama dalam menjamin hak setiap warga negara atas pelayanan yang layak. Pasal 28H ayat (1) menegaskan bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, serta mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat, termasuk berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Sementara itu, Pasal 34 ayat (3) mewajibkan negara untuk menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak bagi seluruh warga negara.[10]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Sejalan dengan amanat konstitusi tersebut, Pasal 4 huruf k dan l Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.[11] Di bidang pendidikan, Pasal 11 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia

[9] Abdul Mahsyar, Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Melalui Perspektif Administrasi Publik, *Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar* Vol. 1, No.2, (Oktober 2011), 85.

[10] Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Pasal 28H ayat (1) dan Pasal 34 ayat (3).

[11] Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayan Publik, Pasal 4.

Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional mengamanatkan bahwa pemerintah dan pemerintah daerah wajib memberikan layanan dan kemudahan, serta menjamin terselenggaranya pendidikan yang bermutu bagi setiap warga negara tanpa diskriminasi.[12]

Pasal 7 ayat (1) huruf f Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menegaskan bahwa pemerintah kabupaten/kota berkewajiban memberikan penugasan kepada desa untuk menyelenggarakan sebagian urusan administrasi kependudukan berdasarkan asas tugas pembantuan.[13] Adapun di bidang kesehatan, Pasal 4 ayat (1) huruf c, d, dan e Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan menjamin bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya; berhak mendapatkan perawatan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan; serta berhak mendapatkan akses atas sumber daya kesehatan.[14]

Peraturan Bupati Jember Nomor 18 Tahun 2022 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Jember turut menggariskan standar yang sama pada tingkat daerah. Pasal 4 huruf k dan l menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[12] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, Pasal 11 ayat (1).

[13] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Pasal 7 angka (1) huruf f.

[14] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, Pasal 4 ayat (1) huruf c, d, dan e.

berasaskan ketepatan waktu, artinya penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan, serta kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Pasal 6 ayat (1) mengatur ruang lingkup pelayanan barang publik yang meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya. Selain itu, Pasal 16 huruf d dan e mewajibkan penyelenggara untuk menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai serta memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik.[15]

Rangkaian regulasi tersebut secara keseluruhan membentuk kerangka normatif yang mewajibkan pemerintah pusat maupun pemerintah daerah untuk memastikan bahwa setiap warga negara, tanpa terkecuali, memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, tepat waktu, mudah diakses, dan terjangkau. Standar ideal tersebut berlaku menyeluruh, termasuk bagi masyarakat yang bermukim di wilayah terpencil, sebab negara tidak boleh membedakan hak warga negara dalam memperoleh pelayanan berdasarkan letak geografis tempat tinggalnya. Akan tetapi, realitas di lapangan (*das sein*) menunjukkan bahwa capaian normatif tersebut belum sepenuhnya terwujud, terutama di daerah yang secara geografis sulit dijangkau seperti Dusun Bandealit, Desa Andongrejo, Kecamatan Tempurejo, Kabupaten Jember,

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[15] Peraturan Bupati Jember Nomor 18 Tahun 2022 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Jember.

yang meskipun tidak termasuk wilayah 3T sebagaimana diatur dalam Perpres No. 63 Tahun 2020, namun masih menghadapi keterbatasan akses pelayanan publik baik di bidang administrasi kependudukan, pendidikan, maupun kesehatan.

Warga masih harus mengurus ke kantor Kecamatan Tempurejo atau langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Jember. Hal ini terjadi karena kantor desa belum aktif pasca pergantian bupati. Hambatan yang paling mencolok adalah lamanya proses perbaikan dokumen seperti KTP yang bisa mencapai waktu tiga bulan, yang berdampak pada aktivitas ekonomi warga karena KTP merupakan dokumen identitas penting. Akibatnya, masyarakat sering memilih langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mempercepat proses.[16]

Kendala pelayanan kesehatan di Desa Andongrejo terletak pada akses jalan menuju pusat kesehatan yang berada di Desa Curahnongko. Kondisi jalan yang belum sepenuhnya teraspal serta minimnya penerangan jalan menjadi hambatan bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan, terutama pada malam hari. Permasalahan tersebut sangat dirasakan oleh ibu hamil yang akan melahirkan. Bahkan, petugas kesehatan sering kali menyarankan agar ibu hamil yang usia kandungannya sudah mendekati waktu persalinan untuk sementara waktu turun ke daerah yang lebih dekat dengan fasilitas kesehatan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[16] Observasi di Dusun Bandealit, Desa Andongrejo, Kecamatan Tempurejo, Kabupaten Jember, 12 Juli 2025.

Hal ini dilakukan sebagai langkah antisipasi agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan, seperti proses persalinan di tengah perjalanan, yang sebelumnya pernah terjadi akibat sulitnya akses menuju fasilitas kesehatan. Selain itu, tidak terdapat Puskesmas di wilayah Desa Andongrejo sehingga masyarakat harus menempuh perjalanan ke Desa Curahnongko yang berjarak sekitar 15 menit, Jarak antara Dusun Bandealit dan UPTD Puskesmas Curahnongko di Kecamatan Tempurejo, Jember adalah sekitar 14 hingga 20 kilometer. Perjalanan biasanya memakan waktu sekitar 45 menit hingga 1 jam melintasi area perkebunan dan kawasan Taman Nasional Meru Betiri, sedangkan jarak dari Dusun Bandealit (Andongrejo, Tempurejo) ke RSD dr. Soebandi di pusat Kota Jember berkisar antara 60 hingga 64 kilometer. Mengingat lokasi dusun yang terpencil di kawasan Taman Nasional Meru Betiri, perjalanan ini biasanya memakan waktu tempuh 2 hingga 3,5 jam. Meskipun demikian, terdapat layanan kesehatan keliling seperti posyandu yang hadir setiap hari Jumat dan cukup membantu masyarakat.[17]

Sekolah di Dusun Bandealit hanya terdiri dari SD dan SMP yang menjadi satu atap, dengan guru SD yang merupakan warga lokal, sedangkan guru SMP berasal dari luar daerah. Ketimpangan ini berdampak pada waktu belajar siswa SMP yang baru dimulai pukul 08.00 pagi karena menunggu kedatangan gurunya. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan pendidikan di wilayah ini belum memenuhi standar yang diamanatkan

[17] Observasi di Dusun Bandealit, Desa Andongrejo, Kecamatan Tempurejo, Kabupaten Jember, 12 Juli 2025.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

undang-undang, terutama dalam hal pemerataan akses dan mutu pendidikan bagi setiap warga negara tanpa diskriminasi.[18]

Merespons kondisi tersebut, pernah terjadi upaya pelayanan di daerah terpencil yaitu kegiatan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Dalam kunjungan yang dilakukan, sebagaimana dilansir dari situs resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jember (dispendukcapil.jemberkab.go.id) pada 29 Juli 2024, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan pelayanan selama dua hari di Dusun Bandealit melalui program Bakti Sosial. Kegiatan ini diinisiasi oleh Relawan Ben Sromben dan dibuka oleh Bupati Jember, Hendy Siswanto, pada 27 Juli 2024. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Isnaini Dwi Susanti, menyampaikan adanya berbagai permasalahan administrasi seperti Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran. Ditemukan pula kasus unik, yakni tahun kelahiran ibu hampir sama dengan anaknya, akibat warga menyerahkan pengurusan dokumen kepada orang lain sehingga data menjadi tidak valid.[19]

Berdasarkan kondisi tersebut, peneliti merasa tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai pelayanan publik di Dusun Bandealit. Oleh karena itu, peneliti mengangkat judul penelitian **"Tanggung Jawab Pemerintah atas Pemenuhan Hak Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Daerah**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[18] Maria Ulfa, Potret Kondisi Sekolah Daerah Terpencil Di Dusun Bandealit Desa Andongrejo Kecamatan Tempurejo Kabupaten Jember, *Journal of Education*, Vol. 2 No. 1 (2023), 22.

[19] Disdukcapil Jember, Dua Hari Disdukcapil Jember Validkan Dokumen Warga Bandealit, diakses pada 22 Mei 2025, https://dispendukcapil.jemberkab.go.id/dua-hari-disdukcapil-jember-validkan-dokumen-warga-bandealit/ .

Terpencil (Studi di Desa Andongrejo, Kecamatan Tempurejo, Kabupaten Jember)".

B. Fokus Penelitian

1. Bagaimana pelaksanaan tanggung jawab pemerintah atas pemenuhan hak masyarakat dalam pelayanan publik di Desa Andongrejo Kecamatan Tempurejo Kabupaten Jember?
2. Apa saja hambatan yang dihadapi oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan publik di Desa Andongrejo Kecamatan Tempurejo Kabupaten Jember?
3. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Andongrejo Kecamatan Tempurejo Kabupaten Jember?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui dan menganalisis pelaksanaan tanggung jawab pemerintah atas pemenuhan hak masyarakat dalam pelayanan publik di Desa Andongrejo Kecamatan Tempurejo Kabupaten Jember.
2. Mengetahui dan menganalisis hambatan yang dihadapi oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan publik di Desa Andongrejo Kecamatan Tempurejo Kabupaten Jember.
3. Mengetahui dan menganalisis upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Andongrejo Kecamatan Tempurejo Kabupaten Jember.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Secara Teoritis

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap teori-teori keadilan sosial dan distribusi sumber daya. Dengan mengamati bagaimana pelayanan publik di daerah terpencil dilaksanakan serta sejauh mana pemerintah memenuhi hak-hak dasar masyarakat, penelitian ini berpotensi memperluas pemahaman mengenai keadilan dalam distribusi pelayanan publik, terutama bagi masyarakat di daerah terpencil.

2. Manfaat Secara Praktis

   a. Bagi Pemerintah Daerah

      Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik di daerah terpencil. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan rekomendasi kebijakan yang lebih tepat dalam memenuhi hak-hak dasar masyarakat Desa Andongrejo.

   b. Bagi Masyarakat Desa Andongrejo

      Masyarakat Desa Andongrejo diharapkan dapat memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai hak-hak mereka dalam pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat mendorong peningkatan kualitas layanan yang lebih merata dan adil bagi seluruh warga desa.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

c. Bagi Penyedia Layanan

Penelitian ini dapat membantu penyedia layanan publik dalam memahami kendala serta tantangan yang dihadapi dalam melayani masyarakat di daerah terpencil. Dengan demikian, mereka dapat mengembangkan strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan.

d. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi studi lebih lanjut mengenai tanggung jawab pemerintah dalam pemenuhan hak masyarakat, khususnya dalam konteks daerah terpencil. Selain itu, penelitian ini juga dapat memperkaya wawasan akademik serta menjadi dasar bagi penelitian lain yang berkaitan dengan kebijakan publik dan keadilan sosial.

E. Definisi Istilah

Definisi istilah berisi penjelasan mengenai istilah-istilah utama yang menjadi pusat perhatian peneliti dalam judul penelitian. Tujuan dari definisi ini adalah untuk mencegah terjadinya kesalahpahaman terkait makna istilah sesuai dengan maksud peneliti.[20]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

1. Tanggung Jawab

Menurut KBBI, tanggung jawab adalah bertanggung jawab penuh atas segala hal yang terjadi, termasuk dapat dituntut, dipersalahkan, atau

[20] Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Shiddiq Jember, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah UIN Khas Jember*, (Jember: Uin KHAS Jember, 2024), 46.

dipermasalahkan jika terjadi sesuatu.[21] Sedangkan Menurut Levinas, tanggung jawab merupakan fakta eksistensial yang melekat pada subjektivitas sebagai struktur hakikinya, bersifat non-normatif, substitusional, memanusiakan, dan menjadikan individu unik, serta harus diwujudkan secara konkret dan asimetris melalui tindakan nyata bagi orang lain tanpa mengharapkan imbalan.[22]

2. Pemerintah

Menurut kamus hukum, pemerintah adalah lembaga tertinggi yang bertugas mengelola dan mengatur suatu negara. Contohnya, kabinet atau badan pemerintahan yang terdiri dari menteri-menteri yang dipilih berdasarkan keahlian mereka merupakan salah satu bentuk pemerintahan.[23] Dalam pengertian luas, istilah "pemerintahan" mencakup seluruh aktivitas yang dilakukan oleh negara dalam rangka mewujudkan kesejahteraan rakyat dan menjaga kepentingan nasional, sehingga tidak terbatas pada fungsi eksekutif semata, melainkan juga mencakup fungsi legislatif dan yudikatif.[24]

3. Pemenuhan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pemenuhan didefinisikan sebagai proses, cara, atau tindakan dalam memenuhi sesuatu. Dengan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[21] Daryanto, *Kamus Bahasa Indonesia Lengkap*, (Surabaya: Apollo Lestari), 576.
[22] Kosmas Sobon, Konsep Tanggung Jawab Dalam Filsafat Emmanuel Levinas, *Jurnal Filsafat* Vol. 28, No.1, (Februari 2018), 71.
[23] M. Firdaus Sholihin dan Wiwin Yulianingsih, *Kamus Hukum Kontemporer,* (Jakarta: Sinar Grafika), 134.
[24] Suparman, *Sistem Pemerintahan*, (Jakarta: PT Balai Pustaka, 2012), 13.

demikian, pemenuhan dapat diartikan sebagai upaya untuk melaksanakan, merealisasikan, atau mewujudkan sesuatu.[25]

4. Hak Masyarakat

Menurut kamus hukum, hak adalah wewenang yang dimiliki seseorang untuk memperoleh sesuatu yang dianggap benar.[26] Dengan demikian, hak masyarakat mencakup segala sesuatu yang diterima atau diperoleh oleh seorang warga negara, baik dalam bentuk wewenang maupun kekuasaan. Sementara itu, berdasarkan Gramedia Blog Hak warga masyarakat dapat dimaknai sebagai segala sesuatu yang menjadi milik atau diperoleh oleh seorang warga negara, baik berupa kewenangan maupun bentuk kekuasaan tertentu.[27]

5. Pelayanan Publik

Menurut Kamus Hukum, pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan, baik berupa barang, jasa, maupun pelayanan administratif, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan disediakan oleh penyelenggara layanan publik.[28] Dalam Undang-Undang no. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[25] KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), https://kbbi.web.id/penuh , diakses pada 19 Maret 2025.

[26] M. Firdaus Sholihin dan Wiwin Yulianingsih, *Kamus Hukum Kontemporer*, (Jakarta Timur: Sinar Grafika), 64.

[27] Christin Devina, Pengertian Hak: Jenis-jenis Hak Beserta Contohnya, diakses pada 22 Mei 2025, https://www.gramedia.com/literasi/pengertian-hak/ .

peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.[29]

6. Daerah Terpencil

Menurut kamus hukum, daerah adalah tempat-tempat yang termasuk dalam lingkungan suatu kota atau kawasan.[30] Sementara itu, dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, terpencil berarti tersendiri, terasing, atau jauh dari yang lain.[31] Oleh karena itu, daerah terpencil mengacu pada wilayah yang masih berada dalam suatu kota atau kawasan, tetapi letaknya jauh, terpisah, atau terasing dari pusat aktivitas atau peradaban utama.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan disusun agar memberikan gambaran terstruktur mengenai isi skripsi. Berikut uraian setiap bab yang disusun secara sistematis dalam penelitian ini:

BAB I berisi pendahuluan yang mencakup berbagai aspek penting, yaitu:

1. Latar belakang penelitian, yang menjelaskan alasan utama serta konteks pelaksanaan penelitian;

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

---

[28] M. Firdaus Sholihin dan Wiwin Yulianingsih, *Kamus Hukum Kontemporer*, (Jakarta Timur: Sinar Grafika), 133.

[29] Undang-undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

[30] M. Firdaus Sholihin dan Wiwin Yulianingsih, *Kamus Hukum Kontemporer*, (Jakarta Timur: Sinar Grafika), 31.

[31] Daryanto, *Kamus Bahasa Indonesia Lengkap*, (Surabaya: Apollo Lestari), 483.

2. Fokus penelitian, yang menguraikan masalah atau isu utama sebagai pusat kajian penelitian;
3. Tujuan penelitian, yang menjelaskan hasil yang ingin dicapai;
4. Manfaat penelitian, yang mengidentifikasi kontribusi penelitian dari sisi teoritis maupun praktis;
5. Definisi istilah, yang menerangkan makna istilah dalam judul penelitian untuk mencegah salah tafsir;
6. Sistematika pembahasan, yang menyajikan ringkasan mengenai keseluruhan struktur isi penelitian.

BAB II menyajikan kajian pustaka yang terbagi menjadi dua bagian, yaitu:

1. Kajian terdahulu, yang mencakup penelitian-penelitian relevan sebelumnya dari jurnal, skripsi, tesis, maupun lainnya;
2. Kajian teori, yang membahas berbagai teori sebagai landasan penelitian. Pembahasan teori secara komprehensif dan mendalam memperkaya pemahaman peneliti dalam menganalisis aspek-aspek yang sesuai dengan rumusan dan tujuan skripsi ini.

BAB III membahas metode penelitian, mencakup pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data, serta tahapan penelitian.

BAB IV merupakan penyajian data dan analisis. Bab ini menjadi inti dari skripsi karena menerangkan serta menjawab rumusan masalah yang telah

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

dibuat. Di sini akan dijelaskan data-data yang telah dikumpulkan, dilanjutkan paparan mendalam serta pembahasan yang menjadi fokus kajian penelitian.

BAB V merupakan bagian penutup, memuat simpulan dan saran penulis berdasar hasil data dan analisis yang telah dilakukan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB II
KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

1. Tesis yang ditulis oleh Baso, Universitas Hasanuddin Makassar 2024 dengan judul *"Analisis Kebijakan Pemerintah Daerah dalam Pemberian Pelayanan Kesehatan di Daerah Sangat Terpencil"*, mengkaji isu hukum mengenai kewajiban pemerintah daerah dalam memenuhi hak masyarakat atas pelayanan kesehatan di wilayah yang sulit dijangkau, serta hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan kebijakan tersebut.

   Rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah 1). Bagaimana Tanggung Jawab Pemerintah Daerah Kabupaten Luwu Utara Terhadap Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Di Daerah Sangat Terpencil?, 2). Bagaimana Bentuk Kebijakan Yang Dilakukan Pemerintah Daerah Kabupaten Luwu Utara Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Di Daerah Sangat Terpencil?. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian normatif dengan dukungan data empiris. Sumber data utama berasal dari peraturan perundang-undangan, diperkuat dengan data lapangan dan bahan sekunder berupa teori-teori hukum yang relevan. Analisis dilakukan secara kualitatif dan disajikan secara deskriptif.

   Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan merupakan urusan wajib pemerintah daerah sesuai dengan ketentuan Pasal 12 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Pemerintah daerah Kabupaten Luwu Utara telah menjalankan tanggung

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

jawabnya melalui beberapa kebijakan khusus, di antaranya penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Bergerak, pendirian lebih dari satu Puskesmas di setiap kecamatan, serta pembentukan Pos Kesehatan Desa (Poskesdes). Meski demikian, implementasi kebijakan tersebut masih menghadapi kendala serius seperti keterbatasan tenaga kesehatan, minimnya sarana prasarana, serta aksesibilitas yang sulit karena kondisi geografis daerah pegunungan.[33]

Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada fokus terhadap pelaksanaan pelayanan publik oleh pemerintah. Namun, jika penelitian terdahulu hanya membahas pelayanan kesehatan di daerah sangat terpencil, khususnya di Kabupaten Luwu Utara, sedangkan penelitian saat ini berfokus pada tanggung jawab pemerintah dalam pemenuhan hak masyarakat atas pelayanan publik, baik di bidang administrasi kependudukan, kesehatan, maupun pendidikan, khususnya di daerah terpencil, yaitu Desa Andongrejo, Kecamatan Tempurejo, Kabupaten Jember.

2. Jurnal yang ditulis oleh Fheriyal Sri Isriawati, Jurnal Ilmu Hukum Legal Opinion 2015 degan judul *"Tanggung Jawab Negara Dalam Memenuhi Hak Atas Kesehatan Masyarakat Berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945"*. Mengkaji isu hukum mengenai sejauh mana kewajiban konstitusional negara dalam menjamin hak atas kesehatan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[33] Baso, *"Analisis Kebijakan Pemerintah Daerah Dalam Pemberian Pelayanan Kesehatan Di Daerah Sangat Terpencil"*, (Tesis Universitas Hasanuddin Makassar, 2024), diakses dari http://repository.unhas.ac.id/43506/2/B012221070_tesis_01-07-2024%2012(FILEminimizer).pdf

bagi seluruh warga negara. Penelitian ini dirumuskan ke dalam dua permasalahan utama, yaitu: (1) Bagaimana ruang lingkup tanggung jawab negara terhadap pemenuhan hak atas kesehatan berdasarkan UUD 1945?, dan (2) Bagaimana bentuk tanggung jawab negara dalam pemenuhan hak atas kesehatan berdasarkan UUD 1945?. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif dengan pendekatan doktrinal.

Hasil dari penelitian ini yaitu : Pertama, Konsepsi tanggung jawab negara dalam pemenuhan hak atas kesehatan merupakan hak hukum positif karena itu pemerintah wajib sebagai personifikasi negara untuk memenuhi hak kesehatan warga negara. Pengabaian hak atas kesehatan masyarakat berupa pengingkaran terhadap perlindungan dan penyediaan pelayanan kesehatan masyarakat yang layak merupakan pelanggaran terhadap konstitusi. Kedua, Kesehatan adalah hak fundamental setiap manusia, karena itu setiap individu, keluarga, dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya. Pemerintah bertanggung jawab mengatur dan melindungi hak atas kesehatan masyarakat secara optimal. Tanggung jawab pemerintah dalam pemenuhan hak atas kesehatan diwujudkan dalam bentuk penyediaan sarana dan fasilitas kesehatan yang layak, serta mudah diakses oleh masyarakat.[34]

Persamaan antara penelitian terdahulu dan penelitian saat ini terletak pada pembahasan mengenai bentuk tanggung jawab pemerintah terhadap

[34] Fheriyal Sri Isriawati, "Tanggung Jawab Negara Dalam Memenuhi Hak Atas Kesehatan Masyarakat Berdasarkan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945", *Jurnal Ilmu Hukum Legal Opinion*, Vol.3, No 4, (2015), diakses dari https://www.neliti.com/publications/145729/tanggung-jawab-negara-dalam-pemenuhan-hak-atas-kesehatan-masyarakat-berdasarkan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

warga negaranya. Perbedaannya, penelitian terdahulu lebih memfokuskan pada tanggung jawab negara dalam memenuhi kesehatan masyarakat berdasarkan undang-undang, sementara penelitian ini mengangkat isu tanggung jawab pemerintah dalam pemenuhan hak masyarakat, tidak hanya dalam bidang kesehatan, tetapi juga dalam administrasi kependudukan dan pendidikan, khususnya di daerah terpencil (Studi di Desa Andongrejo, Kecamatan Tempurejo, Kabupaten Jember). Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah jenis penelitian yuridis empiris, sementara penelitian terdahulu menggunakan pendekatan yuridis normatif dan yuridis doktrinal.

3. Jurnal yang ditulis Reskiyani Nurul Rahmatia, Jurnal Lex Administratum 2023 dengan judul *"Tinjauan Yuridis Terhadap Pelayanan Aparatur Sipil Negara Pada Instansi Daerah Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik"*, mengkaji isu hukum mengenai bagaimana aparatur sipil negara (ASN) melaksanakan fungsi pelayanan publik sesuai standar yang ditetapkan undang-undang. Rumusan masalah yang diajukan yaitu: (1) bagaimana pengaturan pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009?, dan (2) bagaimana pelaksanaan pelayanan publik oleh ASN pada instansi daerah sesuai ketentuan tersebut?. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif dengan spesifikasi deskriptif-komparatif, yang menekankan pada analisis terhadap peraturan hukum positif, doktrin hukum, serta perbandingan dengan praktik penyelenggaraan pelayanan publik di

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

lapangan. Data diperoleh dari bahan hukum primer, sekunder, dan tersier melalui studi kepustakaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara normatif pengaturan mengenai pelayanan publik di Indonesia telah diatur dengan cukup baik melalui UU Nomor 25 Tahun 2009, diperkuat oleh PP Nomor 96 Tahun 2012 dan Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan. Namun, dalam praktiknya pelaksanaan pelayanan publik oleh ASN di daerah masih menghadapi berbagai kendala, antara lain birokrasi yang berbelit, keterbatasan sumber daya manusia, minimnya sarana prasarana, serta lemahnya penegakan etika pelayanan karena belum adanya sanksi tegas atas pelanggaran Pasal 34 UU Pelayanan Publik. Ombudsman RI bahkan mencatat bahwa kurang dari 50% instansi pemerintahan masuk kategori "zona hijau" pelayanan publik pada tahun 2022.[35]

Persamaan antara penelitian terdahulu dan penelitian saat ini sama-sama membahas mengenai tanggung jawab pemerintah dalam pelaksanaan pelayanan publik. Perbedaannya, penelitian terdahulu fokus pada pelaksanaan pelayanan publik oleh aparatur sipil negara di instansi daerah berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dengan metode penelitian Yuridis Normatif. Sementara penelitian saat ini lebih fokus pada tanggung jawab pemerintah dalam pemenuhan hak masyarakat terhadap

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[35] Reskiyani Nurul Rahmatia, "Tinjauan Yuridis Terhadap Pelayanan Aparatur Sipil Negara Pada Instansi Daerah Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik", *Jurnal Lex Ad1 qministratum*, vol.12 No.1 2023, diakses dari https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/administratum/article/view/51042 .

pelayanan publik di daerah terpencil dengan menggunakan metode penelitian Yuridis Empiris.

4. Skripsi yang ditulis Penelitian Andry Benefinto Christarto, Universitas Atma Jaya Yogyakarta 2020 dengan judul *"Pelaksanaan Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta"* . Isu hukum yang diangkat adalah sejauh mana pelaksanaan pelayanan publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah memenuhi prinsip-prinsip pelayanan publik, khususnya dalam hal kepastian hukum, kesetaraan, akuntabilitas, ketepatan waktu, serta kecepatan dan kemudahan akses pelayanan.

   Rumusan masalah dalam penelitian ini meliputi: 1). Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta?, 2). Apa kendala-kendala pelayanan publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta?, 3). Bagaimana upaya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta mengatasi kendala-kendala tersebut?. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif, serta sumber data yang diperoleh yakni melalui bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Adapun teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan dan studi lapangan.

   Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta ditinjau dari lima dimensi sudah cukup baik, meskipun pada dimensi keandalan masih

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

belum ada kepastian waktu penyelesaian yang jelas. Sarana prasarana dinilai memadai, pelayanan cepat tanggap, terjamin secara legalitas, biaya, kualitas, serta adil, dan sikap pegawai ramah, sopan, serta tidak diskriminatif. Kendala yang dihadapi meliputi keterbatasan sumber daya manusia, anggaran, kesadaran masyarakat, sarana prasarana, kelengkapan syarat administratif, serta faktor non-teknis seperti kerusakan alat perekam e-KTP. Upaya yang dilakukan antara lain sosialisasi langsung, perekaman e-KTP keliling, pelayanan sidang akta kelahiran, serta peningkatan kapasitas petugas melalui pendidikan dan pelatihan.[36]

Persamaan antara penelitian terdahulu dan penelitian ini terletak pada kajian pelaksanaan pelayanan publik oleh pemerintah. Perbedaannya, penelitian terdahulu fokus pada pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta dengan menggunakan metode penelitian hukum normatif, sementara penelitian ini menyoroti tanggung jawab pemerintah dalam pemenuhan hak masyarakat atas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan, kesehatan, dan pendidikan di daerah terpencil, khususnya di Desa Andongrejo, Kecamatan Tempurejo, Kabupaten Jember, dengan menggunakan metode penelitian hukum empiris.

5. Skripsi yang ditulis Annisa Fani Dwi Utami, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember 2022 dengan judul "Implementasi Pelayanan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

[36] Andry Benefinto Christarto, *"Pelaksanaan Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta"*, (Skripsi Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2020), diakses dari http://e-journal.uajy.ac.id/22461/ .

Publik Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso". Membahas isu hukum mengenai upaya pemerintah untuk menjamin kualitas pelayanan publik dengan mengembakan produk-produk legal yang mendukung Undang-undang Nomor 25Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Rumusan masalah penelitian ini yaitu: 1). Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso?, 2). Apa Kendala yang di Hadapi Dalam Melakukan Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso?. Metode penelitian ini yaitu Kualitatif dengan menggunakan kajian hukum yuridis empiris menggunakan pendekatan perundang-undangan serta pendekatan konseptual. Dengan menggunakan teknik pengumpulan data wawancara, observasi. Keabsahan data menggunakan teknik triangulasi dengan menggunakan tiga tahap penelitian yaitu tahap persiapan, tahap pelaksanaan, tahap penyelesaian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Pemenuhan dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 masih belum optimal karena kurangnya sumber daya manusia yang berkompeten, edukasi dan minimnya pengetahuan kepada masyarakat. 2) Kendala dalam standar pelayanan yang minimya edukasi kepada masyarakat, pada proses pelayanan *online* masih kurang responsif, minimnya terhadap pembaruan pengetahuan teknologi digital disebabkan karena gagap teknologi, kurangnya edukasi dan informasi

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

kepada perangkat desa yang harusnya bisa menjembatani percepatan proses pelayanan akan tetapi menimbulkan masalah baru.[37]

Persamaan antara penelitian terdahulu dan penelitian ini terletak pada kajian tentang pelaksanaan pelayanan publik oleh pemerintah. Perbedaannya, penelitian terdahulu hanya berfokus pada pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso, sementara penelitian ini fokus pada tanggung jawab pemerintah dalam pemenuhan hak masyarakat atas pelayanan publik, baik di bidang administrasi kependudukan, kesehatan, maupun pendidikan, khususnya di daerah terpencil, yaitu Desa Andongrejo, Kecamatan Tempurejo, Kabupaten Jember.

B. Kajian Teori

1. Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Publik

   a. Pengertian

      Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, melalui kutipan Indah Cahyani, menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dijalankan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara guna memenuhi kebutuhan masyarakat dan mendorong peningkatan taraf hidup mereka..[38] Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, khususnya Pasal 1 angka 1, pelayanan publik

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

[37] Annisa Fani Dwi Utami, *"Implementasi Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso"*, (Skripsi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2022), diakses dari http://digilib.uinkhas.ac.id/17494/ .

[38] Indah Cahyani, *Hukum Pelayanan Publik di Indonesia,* (Surabaya: PT. Scorpio Media Pustaka, 2021), 21.

didefinisikan sebagai suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat berdasarkan ketentuan hukum, baik berupa barang, jasa, maupun layanan administratif yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik kepada warga negara dan penduduk.[39]

Menurut Keputusan Menteri PAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik didefinisikan sebagai seluruh bentuk kegiatan layanan yang diselenggarakan oleh lembaga penyedia pelayanan publik, baik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan publik merupakan fungsi dasar yang wajib dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Fungsi ini juga menjadi tanggung jawab BUMN/BUMD dalam menyediakan layanan jasa maupun barang publik. Dalam konsep pelayanan publik, terdapat dua pihak yang terlibat dalam proses penyelenggaraannya, yakni penyedia layanan dan penerima layanan.[40]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

b. Konsep dan Tujuan Pelayanan Publik

Shafrudin menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan aktivitas yang dilakukan oleh instansi pemerintah, baik di tingkat pusat, daerah, maupun oleh BUMN/BUMD, untuk memenuhi kebutuhan

[39] Muhammad Fitri Rahmadana dkk, *Pelayanan Publik,* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020), 3.

[40] Sri Maulidiah, *Pelayanan Publik* (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Paten), (Bandung: Cv. Indra Prahasta, 2014), 69.

masyarakat akan barang dan/atau jasa.[41] Birokrasi sebagai pelaksana pelayanan publik idealnya mengedepankan prinsip profesionalisme, efektivitas, kesederhanaan, transparansi, keterbukaan, ketepatan waktu, responsivitas, dan adaptabilitas sebagai landasan penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Peningkatan kapasitas dan kualitas layanan menjadi jaminan bagi setiap warga negara untuk memperoleh pelayanan yang optimal. Khususnya di Indonesia sebagai negara demokratis, pemenuhan hak-hak warga negara harus dilakukan secara layak dan adil. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik mengatur secara teknis mengenai Sistem Pelayanan Terpadu, yang merupakan bentuk nyata dari implementasi tujuan pelayanan publik. Sistem ini diselenggarakan dengan tujuan untuk:

a. Memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat;
b. Mendekatkan pelayanan kepada masyarakat;
c. Memperpendek alur proses pelayanan;
d. Mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau; serta
e. Memberikan akses yang lebih luas bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan.

c. Asas Pelayanan Publik

a. Kepentingan Umum – Pelayanan harus mengutamakan kepentingan masyarakat, bukan kepentingan pribadi atau kelompok tertentu.
b. Kepastian Hukum: Adanya jaminan hukum atas hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
c. Kesamaan Hak: Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi berdasarkan suku, ras, agama, golongan, gender, atau status ekonomi.
d. Keseimbangan Hak dan Kewajiban: Hak yang diperoleh harus sebanding dengan kewajiban yang harus dipenuhi, baik oleh pemberi maupun penerima layanan.

[41] Shafrudin Hadi, *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IPM) di RSUD Jendral Ahmad Yani Kota Metro*, (Bandar Lampung: Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Lampung, 2014), 34.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

e. Keprofesionalan: Pelaksana pelayanan harus memiliki keahlian yang sesuai dengan bidang tugasnya.
f. Partisipatif: Mendorong peran aktif masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi dan kebutuhan mereka.
g. Persamaan Perlakuan (Non-Diskriminatif): Setiap warga negara berhak mendapat pelayanan yang adil dan setara.
h. Keterbukaan: Informasi mengenai pelayanan harus mudah diakses oleh masyarakat.
i. Akuntabilitas: Proses pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
j. Fasilitas Khusus bagi Kelompok Rentan: Penyediaan kemudahan bagi kelompok rentan untuk menjamin keadilan dalam pelayanan.
k. Ketepatan Waktu: Pelayanan harus diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.
l. Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan: Pelayanan harus cepat, mudah diakses, dan terjangkau oleh masyarakat.[42]

d. Ruang lingkup Pelayanan Publik

Ruang lingkup pelayanan publik diatur dalam UU Nomor 25/ 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu:

a. jasa publik: Pelayanan yang disediakan oleh unit layanan berupa sarana, prasarana, dan fasilitas pendukung, dengan hasil akhir berupa jasa yang memberikan manfaat langsung kepada penerima dan bersifat sekali pakai dalam jangka waktu tertentu. Contohnya adalah layanan perbankan, pos, dan pemadam kebakaran.
b. pelayanan barang publik: Pelayanan ini diberikan oleh unit layanan dalam bentuk kegiatan penyediaan dan/atau pengolahan barang fisik, termasuk distribusi dan penyampaiannya langsung kepada konsumen, baik individu maupun kelompok, dalam suatu sistem. Produk akhirnya berupa barang fisik, seperti layanan listrik, air bersih, dan telepon.
c. pelayanan administrasi: Pelayanan ini diberikan oleh unit layanan dalam bentuk pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan administrasi lainnya yang menghasilkan produk akhir berupa dokumen, seperti sertifikat, perizinan, rekomendasi, dan sejenisnya.[43]

Secara umum, ruang lingkup pelayanan publik mencakup seluruh kegiatan untuk memenuhi hak-hak administratif dan hak-hak lain

[42] Moh. Taufik, *Hukum Kebijakan Publik Teori dan Praksis*, (Yogyakarta: Tanah Air Beta, 2022), 80.

[43]Jamil Bazarah, Ahmad Jubaidi, dan Futum Hubaib, Konsep Pelayanan Publik di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia), *Jurnal Dedikasi* Vol. 22, No 2, Desember 2021, 109.

masyarakat yang menjadi tanggung jawab penyelenggara, sesuai dengan fungsi jabatannya dan mengikuti tata kelola serta mekanisme pelayanan yang didasarkan pada kepentingan masyarakat.[44]

e. Karakteristik Pelayanan Publik

Mengacu pada pandangan Rajanner Pangihutan Simamarta yang mengutip pendapat Leemans, pelayanan publik yang profesional ditandai oleh adanya akuntabilitas dan tanggung jawab dari penyedia layanan, dengan karakteristik sebagai berikut:

a. Efektivitas Pelayanan
   Pelayanan publik yang baik berfokus pada pencapaian tujuan serta target yang telah ditetapkan.
b. Kesederhanaan Proses
   Proses pelayanan harus mudah dijalani, cepat, tepat sasaran, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan dapat diakses oleh masyarakat secara praktis.
c. Kejelasan dan Kepastian
   Transparansi dalam pelayanan penting, termasuk kejelasan mengenai prosedur, persyaratan teknis dan administratif, siapa yang berwenang, rincian biaya, serta estimasi waktu penyelesaian.
d. Keterbukaan Informasi
   Informasi mengenai prosedur pelayanan harus disampaikan secara terbuka sehingga masyarakat dapat mengakses dan memahaminya dengan mudah.
e. Efisiensi Proses
   Persyaratan pelayanan harus difokuskan hanya pada hal-hal yang relevan dengan pencapaian tujuan pelayanan, dengan memperhatikan keselarasan antara persyaratan dan hasil layanan.
f. Ketepatan Waktu
   Pelayanan harus diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan agar tidak menimbulkan keterlambatan atau ketidakpastian.
g. Responsivitas
   Penyedia layanan harus sigap dan cepat dalam menanggapi keluhan, kebutuhan, serta aspirasi masyarakat.
h. Adaptabilitas

[44] Muhammad Faisal, *Hukum Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: CV Bintang Semesta Media), 17.

Pelayanan harus mampu menyesuaikan diri dengan perubahan kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat yang selalu berkembang.

Sementara itu, menurut Zethaml dan Warella, terdapat tiga karakteristik utama dalam layanan:

a. Tidak Berwujud (*Intangibility*)
   Layanan bersifat abstrak karena lebih berupa tindakan atau pengalaman daripada barang fisik. Hal ini menyebabkan layanan sulit diukur atau diuji sebelum diterima oleh pengguna, tidak seperti barang yang bisa diuji kualitasnya sebelum sampai ke pelanggan.
b. Keanekaragaman (*Heterogeneity*)
   Pelanggan memiliki kebutuhan yang sangat beragam. Walaupun menerima layanan serupa, tiap individu mungkin memiliki preferensi dan prioritas yang berbeda, serta hasil pelayanan bisa bervariasi tergantung waktu dan prosedur.
c. Tidak Terpisahkan (*Inseparability*)
   Proses produksi dan konsumsi layanan terjadi secara bersamaan. Artinya, kualitas layanan muncul dari interaksi langsung antara penyedia layanan dan pelanggan, berbeda dengan produksi barang yang bisa dilakukan terpisah sebelum sampai ke tangan konsumen. Kualitas layanan sangat bergantung pada hubungan dan proses interaksi ini, sehingga pemahaman terhadap kualitas layanan menjadi penting bagi organisasi.[45]

f. Klasifikasi Pelayanan Publik

a. Pelayanan kebutuhan dasar: Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menyediakan pelayanan kebutuhan dasar kepada masyarakat, termasuk di dalamnya adalah kesehatan, pendidikan dasar, dan penyediaan bahan kebutuhan pokok.
b. Kesehatan: Kesehatan merupakan kebutuhan dasar yang diakui sebagai hak setiap warga negara dan dijamin oleh Undang-Undang Dasar. Setiap negara memahami bahwa kesehatan adalah aset utama untuk mencapai kesejahteraan. Oleh karena itu, peningkatan layanan kesehatan dipandang sebagai investasi dalam pengembangan sumber daya manusia menuju terciptanya masyarakat sejahtera.
c. Pendidikan dasar: Pendidikan dasar, seperti halnya kesehatan, dipandang sebagai investasi dalam pengembangan sumber daya manusia. Kepedulian pemerintah terhadap pendidikan memiliki pengaruh besar terhadap masa depan bangsa. Tingkat pendidikan turut menentukan tingkat kemiskinan, karena pendidikan merupakan faktor utama dalam memutus rantai kemiskinan. Oleh sebab itu, peningkatan

[45] Rajanner Pangihutan Simamarta, *Birokrasi Pelayanan Publik*, (Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi, 2024), 18.

kualitas pendidikan menjadi salah satu strategi penting untuk mengatasi kemiskinan. Pendidikan dasar adalah bentuk layanan pendidikan yang paling fundamental. Ungkapan "jika ingin melihat masa depan bangsa 30 hingga 50 tahun mendatang, lihatlah anak-anak sekolah dasar saat ini" mencerminkan pentingnya pendidikan dasar. Dalam praktiknya, pemerintah mewujudkan hal ini melalui program wajib belajar sembilan tahun.

d. Bahan kebutuhan pokok: Selain kesehatan dan pendidikan, pemerintah juga bertanggung jawab menyediakan kebutuhan dasar lainnya, seperti bahan pokok. Bahan pokok mencakup berbagai jenis, seperti beras, minyak goreng, minyak tanah, gula pasir, daging, telur ayam, susu, garam beryodium, tepung terigu, sayuran, semen, dan sebagainya. Dalam penyediaannya, pemerintah harus menjamin stabilitas harga dan ketersediaan barang di pasar maupun di gudang sebagai cadangan atau stok.
e. Pelayanan umum: Pemerintah sebagai penyedia layanan publik juga memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Pelayanan ini dapat diklasifikasikan ke dalam tiga jenis, yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.[46]

2. Teori *Good Governance*

Konsep *good governance* lahir sebagai bentuk respons terhadap ketidakpuasan terhadap kinerja pemerintah yang selama ini dianggap sebagai pengelola urusan publik. Oleh karena itu, penerapan *good governance* perlu dilakukan secara bertahap dengan mempertimbangkan kapasitas pemerintah, masyarakat sipil, serta mekanisme pasar yang ada.[47] Dalam konteks pelayanan publik, konsep ini menekankan pentingnya penerapan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik sebagai dasar untuk mewujudkan pelayanan yang efektif, transparan, dan akuntabel.

Kraay, Kaufman, dan Mastruzzi mendefinisikan *governance* sebagai hubungan timbal balik antara pemerintah dan warga negara yang memungkinkan perumusan, pelaksanaan, serta evaluasi kebijakan dan

[46] Rajanner Pangihutan Simamarta, *Birokrasi Pelayanan Publik*, 26.
[47] Reydonnyzar Moenek dan Dadang Suwanda, *Good Governance*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2019), 140.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

program publik. Dalam konteks yang lebih luas, *governance* juga merujuk pada seperangkat aturan, institusi, dan jaringan yang menentukan bagaimana suatu negara atau organisasi dijalankan.[48] Sedangkan menurut Mardiasmo *Good Governance* merupakan konsep pemerintahan yang berfokus pada pembangunan sektor publik, tujuan utamanya adalah meningkatkan pembangunan dan kesejahteraan masyarakat, yang hanya dapat tercapai apabila pemerintah menjalankan tugas dan fungsinya secara optimal.[49]

UNDP merumuskan sembilan prinsip dasar *Good Governance* yang perlu di perhatikan yaitu:

1) Partisipasi masyarakat
   Partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan dapat dilakukan secara langsung maupun melalui lembaga perwakilan yang sah dan mencerminkan kepentingan mereka. Bentuk partisipasi ini didasarkan pada prinsip demokrasi, yaitu kebebasan untuk berkumpul dan menyampaikan pendapat secara konstruktif.
2) Penegakan Hukum
   Perancangan sistem hukum harus bersifat adil dan diterapkan secara tidak memihak, terutama dalam menjamin hak asasi manusia. Penerapan *good governance* merupakan bagian dari proses demokratisasi dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Salah satu syarat utama dalam sistem demokrasi adalah penegakan hukum yang adil dan tidak diskriminatif. Oleh karena itu, langkah awal dalam membangun *good governance* adalah menciptakan sistem hukum yang kuat dan sehat, baik dari segi regulasi, infrastruktur, maupun kualitas sumber daya manusia yang mengelolanya.
3) Transparansi
   Transparansi didasarkan pada kebebasan dalam mengakses informasi. Proses kelembagaan dan informasi harus tersedia dan dapat diakses langsung oleh pihak yang membutuhkannya. Informasi tersebut juga harus mudah dipahami dan diawasi.

[48] Reydonnyzar Moenek dan Dadang Suwanda, *Good Governance*, 57.
[49] Mardi Candra, *Birokrasi dan Good Governance*, (Jakarta: Kencana, 2024), 5.

4) Responsiveness

Setiap institusi dan proses harus berkomitmen untuk melayani seluruh pemangku kepentingan. Semua pihak yang terlibat dalam pembangunan *good governance* dituntut memiliki responsivitas terhadap kebutuhan dan keluhan para stakeholder. Upaya meningkatkan responsivitas ini terutama difokuskan pada sektor publik, yang selama ini cenderung tertutup, arogan, dan berorientasi pada kekuasaan. Untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, diperlukan survei berkala guna mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan.

5) *Consensus Orientation*

Good governance berperan sebagai jembatan untuk menyeimbangkan berbagai kepentingan guna menghasilkan pilihan terbaik bagi kepentingan yang lebih luas, baik dalam kebijakan maupun prosedur. Pada dasarnya, kegiatan bernegara, berpemerintahan, dan bermasyarakat merupakan aktivitas politik yang melibatkan konflik dan kesepakatan. Dalam *good governance*, pengambilan keputusan dan penyelesaian masalah bersama lebih mengutamakan kesepakatan, yang kemudian dilaksanakan secara konsisten. Bagi bangsa Indonesia, prinsip kesepakatan ini bukan hal baru, karena sejak dahulu penyelesaian masalah bangsa didasarkan pada musyawarah untuk mufakat.

6) *Equality*

Setiap warga negara, baik laki-laki maupun perempuan, memiliki hak yang sama untuk meningkatkan dan mempertahankan kesejahteraan. Seluruh warga negara juga memiliki hak dan kewajiban yang setara, tanpa pengecualian terhadap hukum, karena semua harus patuh di hadapan hukum.

7) Efektifitas dan efesiensi

Proses dan institusi harus berjalan sesuai ketentuan dengan memanfaatkan sumber daya secara optimal. Hal ini memerlukan perumusan kebijakan yang cermat, serta pemantauan dan evaluasi untuk memastikan hasil sesuai dengan harapan.

8) Akuntabilitas

Pengambil keputusan di pemerintahan, sektor swasta, dan masyarakat sipil bertanggung jawab kepada publik dan para pemangku kepentingan. Akuntabilitas mencakup organisasi dan tujuan dari keputusan yang diambil, apakah untuk kepentingan internal atau eksternal.

9) Strategic Vision

Pemimpin dan masyarakat harus memiliki pemahaman yang mendalam serta visi jangka panjang tentang *good governance* dan pengembangan manusia, sesuai dengan kebutuhan pembangunan yang berkelanjutan.[50]

[50] Muhammad Sholikhudin, *Good Governance*, (Yogyakarta, Bintang Semesta Media, 2022), 41.

3. Tanggung Jawab Negara

Tanggung jawab negara untuk mewujudkan keadilan bagi warga negaranya adalah dengan memberikan jaminan sosial. Amanat para pendiri negara Indonesia yang termaktub dalam dasar negara mengatakan bahwa keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia merupakan cita-cita yang harus diwujudkan oleh negara. Selain dalam dasar negara, cita-cita untuk mewujudkan warga negara yang adil juga dicantumkan dalam konstitusi negara yang ditafsirkan ke dalam beberapa pasal yang lebih merinci. Pendiri negara ini memang benar-benar memberikan amanat kepada penerus kepemimpinan untuk meletakkan isu keadilan sebagai prioritas bagi warga negara. Akan tetapi, sekalipun secara ideal cita-cita tersebut disampaikan, kenyataan di dalam realita tidak sepenuhnya mencerminkan bagaimana cita-cita tersebut dimaksudkan. Keadilan sosial yang dimaksud tentunya mencakup aspek kesejahteraan bagi seluruh warga negara yang bisa diperoleh dengan upaya-upaya yang dilakukan oleh negara selaku pemegang kendali.[51]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Berdasarkan hukum Indonesia, tanggung jawab negara terhadap pelayanan publik memiliki landasan konstitusional yang kuat dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menegaskan kewajiban negara untuk melindungi segenap bangsa serta memajukan kesejahteraan umum.[52] Ketentuan tersebut menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan bagian dari hak konstitusional warga negara

[51] Makmur Keliat, Agus Catur Aryanto, Cut Nury Hikmah, Hana Hanifah, dan Rizki Yuniarini, *Tanggung Jawab Negara*, (Jakarta: Friedrich-Ebert-Stiftung, 2016), 52.
[52] UUD 1945 Pembukaan alinea IV.

yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Peraturan lebih lanjut terdapat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 angka 1 yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara.[53] Undang-undang tersebut juga menegaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan yang berkualitas, transparan, dan akuntabel.

Secara teoritis, tanggung jawab negara merupakan salah satu konsep fundamental dalam hukum tata negara yang menggambarkan kewajiban negara untuk bertindak atau menahan diri dari tindakan tertentu demi melindungi dan memenuhi hak-hak warganya. Hotma P. Sibuea menjelaskan bahwa dalam negara hukum, pemerintah tidak hanya tunduk kepada hukum, tetapi juga berkewajiban secara aktif menciptakan kondisi yang memungkinkan warga negara menikmati hak-haknya secara penuh. Negara berperan bukan sekadar sebagai entitas yang menjaga ketertiban, melainkan sebagai aktor utama yang bertanggung jawab atas pemenuhan kesejahteraan rakyat dalam segala aspek kehidupan.[54]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Perkembangan konsep negara modern telah menggeser peran negara dari sekadar pelindung keamanan menuju negara kesejahteraan (*welfare state*) yang secara aktif bertanggung jawab atas pemenuhan kebutuhan dasar warganya. Dalam konteks ini, tanggung jawab negara mencakup tiga dimensi utama, yaitu kewajiban untuk menghormati (*obligation to respect*),

[53] UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 angka 1.
[54] Hotma P. Sibuea, *Asas Negara Hukum, Peraturan Kebijakan, dan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik*, (Jakarta: Erlangga, 2010), 51.

kewajiban untuk melindungi (*obligation to protect*), dan kewajiban untuk memenuhi (*obligation to fulfill*) hak-hak dasar warga negara. Ketiga dimensi tersebut menjadi landasan bagi setiap tindakan pemerintah dalam penyelenggaraan negara, termasuk dalam bidang pelayanan publik kepada seluruh masyarakat tanpa terkecuali.[55]

Berdasarkan konstitusi Indonesia, tanggung jawab negara terhadap pemenuhan hak warga negara diatur secara eksplisit dalam beberapa ketentuan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pasal 28H ayat (1) menegaskan bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Lebih lanjut, Pasal 28H ayat (2) menekankan perlunya kemudahan dan perlakuan khusus untuk memperoleh kesempatan dan manfaat yang sama guna mencapai persamaan dan keadilan. Ketentuan ini memperkuat posisi negara sebagai pihak yang berkewajiban menyediakan pelayanan yang merata, terutama bagi masyarakat yang berada dalam kondisi tidak setara.[56]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Lebih lanjut, Pasal 34 ayat (2) UUD 1945 menyatakan bahwa negara mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat kemanusiaan. Pasal 34 ayat (3) secara tegas menetapkan bahwa negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan

[55] Makmur Keliat, Agus Catur Aryanto, Cut Nury Hikmah, Hana Hanifah, dan Rizki Yuniarini, *Tanggung Jawab Negara*, (Jakarta: Friedrich-Ebert-Stiftung, 2016), 20.

[56] Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28H ayat (1) dan (2).

fasilitas pelayanan umum yang layak. Ketentuan konstitusional ini mencerminkan komitmen negara dalam mewujudkan *welfare state*, yakni negara yang aktif berperan dalam menciptakan kondisi sosial yang menjamin kesejahteraan seluruh warga negaranya tanpa terkecuali, termasuk mereka yang tinggal di daerah terpencil dan terisolasi dari pusat pemerintahan.[57]

Konsep tanggung jawab negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik juga mendapat penegasan dalam hukum positif Indonesia. Kadar Pamuji dkk menjelaskan bahwa dalam hukum administrasi negara, pemerintah selaku organ negara memiliki tanggung jawab hukum yang bersifat imperatif untuk menyediakan pelayanan publik yang berkualitas kepada seluruh lapisan masyarakat. Kegagalan negara dalam memenuhi kewajiban ini bukan sekadar pelanggaran kebijakan, melainkan pelanggaran terhadap norma hukum yang dapat dimintai pertanggungjawaban. Oleh karena itu, tanggung jawab negara dalam pelayanan publik tidak bersifat sukarela, melainkan merupakan kewajiban hukum yang mengikat seluruh aparatur penyelenggara negara.[58]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Fheriyal Sri Isriawati dalam penelitiannya menegaskan bahwa konsepsi tanggung jawab negara dalam pemenuhan hak warga negara merupakan hak hukum positif, sehingga pemerintah sebagai personifikasi negara wajib memenuhi hak-hak tersebut tanpa pengecualian. Pengabaian

[57] Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 34 ayat (2) dan (3).

[58] Kadar Pamuji, dkk., *Buku Ajar Hukum Administrasi Negara*, (Purwokerto: Unsoed Press, 2023), 89.

terhadap kewajiban ini, termasuk dalam hal penyediaan pelayanan publik di daerah terpencil, merupakan bentuk pelanggaran konstitusional yang bertentangan dengan cita-cita negara hukum yang berkeadilan. Dengan demikian, tanggung jawab negara bukan hanya menjadi diskursus teoritis, melainkan harus terwujud dalam tindakan nyata yang dapat dirasakan oleh seluruh warga negara, termasuk mereka yang secara geografis berada jauh dari pusat pemerintahan.[59]

4. Teori Efektivitas Hukum

Sebagai negara hukum, Indonesia yang memiliki keragaman sistem hukum menghadapi tantangan besar dalam menyatukan satu aturan yang berlaku bagi seluruh negara, terutama karena masyarakatnya sangat beragam, mulai dari yang masih sederhana hingga yang sudah modern. Efektivitas hukum dalam masyarakat dapat dipahami sebagai kemampuan hukum untuk berkembang serta menciptakan kondisi atau situasi yang sesuai dengan tujuan hukum itu sendiri. Dalam konteks ini, hukum tidak hanya berperan sebagai alat pengendalian sosial, tetapi juga sebagai sarana untuk mendorong perubahan ke arah yang lebih baik.[60]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Menurut Van Apeldoorn sebagaimana dikutip dari Nur Paikah, efektivitas hukum merupakan tingkat keberhasilan atau kemanjuran hukum atau undang-undang dalam mengatur kehidupan masyarakat agar berlangsung secara damai. Sementara itu, menurut Soerjono Soekanto,

[59] Fheriyal Sri Isriawati, Tanggung Jawab Negara Dalam Memenuhi Hak Atas Kesehatan Masyarakat Berdasarkan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, *Jurnal Ilmu Hukum Legal Opinion*, Vol. 3, No 4, (2015), 4.

[60] Darmawati H., *Sosiologi Hukum*, (Bone: Resota Mediatama, 2023), 131.

efektivitas hukum berkaitan dengan pelaksanaan hukum yang dalam batas tertentu dipengaruhi oleh keabsahan hukum tersebut. Artinya, hukum harus dibentuk dan dijalankan oleh pihak atau lembaga yang benar-benar memiliki kewenangan, yaitu kekuasaan yang diakui oleh masyarakat.[61]

Menurut Soerjono Soekanto, efektivitas hukum ditentukan oleh lima faktor berikut: Pertama, faktor hukum. Hukum bertujuan mewujudkan keadilan, kepastian, dan kemanfaatan. Dalam praktik, sering terjadi pertentangan antara kepastian (yang konkret) dan keadilan (yang abstrak). Jika hakim hanya berpegang pada undang-undang, keadilan belum tentu tercapai, sehingga keadilan seharusnya menjadi prioritas, tidak semata-mata hukum tertulis. Kedua, faktor penegak hukum. Kepribadian dan mentalitas aparat sangat menentukan. Aturan yang baik tidak berarti jika kualitas aparat rendah. Masyarakat kerap mengidentikkan hukum dengan perilaku aparat, sehingga penyalahgunaan wewenang dapat merusak citra hukum. Ketiga, faktor sarana atau fasilitas. Penegakan hukum membutuhkan dukungan fasilitas, baik perangkat maupun infrastruktur. Tanpa sarana yang memadai, aparat sulit menjalankan perannya secara optimal. Keempat, faktor masyarakat. Hukum berasal dari masyarakat dan bertujuan menciptakan ketertiban. Tingkat kesadaran dan kepatuhan masyarakat tinggi, sedang, atau rendah, menjadi indikator berfungsi tidaknya hukum. Kelima, faktor kebudayaan. Nilai-nilai budaya yang menentukan apa yang

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[61] Nur Paikah, *Sosiologi Hukum*, (Bone: CV Cendekiawan Indonesia Timur, 2023), 105.

dianggap baik atau buruk menjadi dasar hukum. Di Indonesia, hukum adat dan hukum tertulis harus selaras agar dapat berlaku efektif.[62]

Kelima faktor tersebut pada dasarnya harus terpenuhi secara bersamaan dalam penerapan hukum agar hukum dapat berjalan efektif. Artinya, keberhasilan penegakan hukum tidak hanya bergantung pada satu aspek saja, melainkan pada sinergi seluruh faktor yang saling mendukung. Apabila hukum diterapkan secara paksa tanpa mempertimbangkan kondisi yang ada, hal itu justru dapat menurunkan wibawa hukum di mata masyarakat. Melemahnya wibawa hukum tersebut dapat dipengaruhi oleh berbagai hal, salah satunya adalah ketika hukum tidak mendapatkan dukungan yang memadai dari norma-norma sosial di luar hukum, misalnya sebagai dampak dari proses modernisasi yang mengubah nilai dan pola perilaku masyarakat.[63]

5. Teori Sistem Hukum

Kajian terhadap efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik tidak dapat dilepaskan dari pemahaman tentang sistem hukum yang menopangnya secara menyeluruh. Lawrence M. Friedman, seorang ahli sosiologi hukum dari Universitas Stanford, memperkenalkan konsep sistem hukum (*legal system*) sebagai kerangka analitis untuk memahami mengapa suatu hukum dapat berjalan efektif atau justru sebaliknya gagal dalam masyarakat. Dalam karyanya yang berjudul *The Legal System: A Social Science Perspective*

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

[62] Oki Hajiansyah, M. Shofwan Taufiq, dan Rahmatul Ummah, *Pengantar Sosiologi Hukum* (Metro: Sai Wawai Publishing, 2019), 118.

[63] Muhammad Ridwan Lubis dan Cut Nurita, *Buku Ajar Sosiologi Hukum*, (Solok, Sumatera Barat: PT Mafy Media Literasi Indonesia, 2023), 141.

(1975), Friedman mengemukakan bahwa sistem hukum suatu negara terdiri atas tiga komponen yang saling berkaitan dan tidak dapat berdiri sendiri-sendiri, yaitu: struktur hukum (*legal structure*), substansi hukum (*legal substance*), dan budaya hukum (*legal culture*).[64]

1) Struktur Hukum (*Legal Structure*)

Komponen pertama adalah struktur hukum (*legal structure*), yang oleh Friedman diartikan sebagai kerangka kelembagaan dan institusional dari sistem hukum itu sendiri. Struktur hukum mencakup institusi-institusi yang menyelenggarakan hukum, termasuk lembaga pemerintah, birokrasi, pengadilan, aparatur penegak hukum, serta mekanisme dan prosedur kerja yang telah ditetapkan. Friedman menjelaskan bahwa struktur hukum adalah bagian sistem yang bergerak dengan cara tertentu, ibarat sebuah mesin yang bekerja dengan komponen-komponennya.[65]

2) Substansi Hukum (*Legal Substance*)

Komponen kedua adalah substansi hukum (*legal substance*), yang Friedman definisikan sebagai keseluruhan aturan, norma, dan pola perilaku nyata yang berlaku dalam sistem hukum, baik yang tertuang dalam peraturan perundang-undangan formal maupun aturan tidak tertulis yang hidup dalam praktik penyelenggaraan hukum sehari-hari.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[64] Lawrence M. Friedman, *The Legal System: A Social Science Perspective*, (New York: Russell Sage Foundation, 1975), 11.
[65] Lawrence M. Friedman, *The Legal System: A Social Science Perspective*, 12.

Substansi hukum adalah apa yang diputuskan dan dilakukan oleh sistem hukum, bukan sekadar apa yang tertulis di atas kertas.[66]

3) Budaya Hukum (*Legal Culture*)

Komponen ketiga dan paling menentukan menurut Friedman adalah budaya hukum (*legal culture*), yaitu sikap, nilai, kepercayaan, harapan, dan pendapat masyarakat terhadap hukum dan sistem hukum. Friedman menegaskan bahwa budaya hukum adalah kekuatan sosial yang menentukan kapan, mengapa, dan bagaimana orang menggunakan hukum, lembaga hukum, atau menghindari keduanya. Tanpa budaya hukum yang mendukung, struktur hukum dan substansi hukum yang sempurna pun tidak akan berarti apa-apa, seperti ikan mati yang tergeletak di dalam mesin yang paling canggih sekalipun.[67]

6. Teori Siyasah Tanfidziyah

1) Pengertian Siyasah Tanfidziyah

Siyasah tanfidziyah (التنفيذية السياسة) secara etimologis berasal dari kata *siyasah* (mengatur, mengendalikan) dan *tanfidziyah* (pelaksanaan/eksekusi). Secara terminologis, *siyasah tanfidziyah* merupakan cabang kajian *fiqh siyasah* yang membahas tentang kekuasaan eksekutif dalam pemerintahan Islam yakni bagaimana penguasa (*imam*/*ulil amri*) melaksanakan kebijakan, mengelola urusan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[66] Lawrence M. Friedman, *The Legal System: A Social Science Perspective*, 14.
[67] Lawrence M. Friedman, *The Legal System: A Social Science Perspective*, 15.

publik, dan memenuhi kewajiban negara kepada rakyatnya berdasarkan prinsip prinsip syariat.[68]

Ibn Taimiyah dalam *al-Siyasah al-Syar'iyyah fi Ishlah al-Ra'i wa al Ra'iyyah* mendefinisikan *siyasah* sebagai segala tindakan yang membawa manusia lebih dekat kepada kemaslahatan dan lebih jauh dari kerusakan, meskipun tidak ditetapkan secara eksplisit oleh Rasulullah SAW maupun wahyu.[69] Dengan demikian, *siyasah tanfidziyah* memberi ruang bagi penguasa untuk mengambil kebijakan adaptif demi kemaslahatan umum (*maslahah 'ammah*), selama tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip dasar syariat.[70]

2) Dasar Hukum Al-Quran

a. QS. An-Nisa ayat 58:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَن تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُم بَيْنَ النَّاسِ أَن تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ

"Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia hendaknya kamu menetapkannya dengan adil." (QS. An Nisa: 58)

Ayat ini menjadi landasan utama *siyasah tanfidziyah*, bahwa pelaksanaan kekuasaan pemerintahan adalah amanah yang wajib dijalankan dengan adil kepada seluruh rakyat, bukan hanya sebagian.[71]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[68] Muhammad Iqbal, *Fiqh Siyasah: Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam* (Jakarta: Gaya Media Pratama, 2001), 13.

[69] Ibn Taimiyah, *al-Siyasah al-Syar'iyyah fi Ishlah al-Ra'i wa al-Ra'iyyah* (Beirut: Dar al-Kutub al Ilmiyyah, t.t.), 4.

[70] H.A. Djazuli, *Fiqh Siyasah: Implementasi Kemaslahatan Umat dalam Rambu-rambu Syariah* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2003), 45.

[71] Departemen Agama Republik Indonesia, *Alquran dan Terjemahan*, (Semarang: Toha Putra, 1998), 118.

b. QS. An-Nisa ayat 59:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِي الْأَمْرِ مِنكُم

"Wahai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul dan ulil amri di antara kamu." (QS. An-Nisa: 59)

Ayat ini menetapkan bahwa *ulil amri* (pemegang kekuasaan/pemerintah) memiliki legitimasi untuk mengatur urusan publik, namun ketaatan tersebut mensyaratkan bahwa *ulil amri* itu sendiri taat kepada Allah dan Rasul-Nya termasuk dalam kewajiban memenuhi hak rakyat.[72]

c. QS. Al-Anbiya ayat 73:

وَجَعَلْنَاهُمْ أَئِمَّةً يَهْدُونَ بِأَمْرِنَا وَأَوْحَيْنَا إِلَيْهِمْ فِعْلَ الْخَيْرَاتِ

"Dan Kami jadikan mereka pemimpin-pemimpin yang memberi petunjuk dengan perintah Kami, dan Kami wahyukan kepada mereka agar berbuat kebaikan." (QS. Al-Anbiya: 73)

Ayat ini menegaskan bahwa kepemimpinan dalam Islam harus berorientasi pada *fi'l al-khayrat* berbuat kebaikan nyata bagi rakyat yang dalam konteks penelitian ini berarti kehadiran aktif negara dalam memenuhi pelayanan dasar.[73]

3) Dasar Hukum Hadis

a. Hadis tentang tanggung jawab pemimpin:

كُلُّكُمْ رَاعٍ وَكُلُّكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ، وَالإِمَامُ رَاعٍ وَهُوَ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِه

"Setiap kamu adalah pemimpin dan setiap kamu bertanggung jawab atas yang dipimpinnya. Seorang imam (pemimpin) adalah pemimpin dan bertanggung jawab atas rakyatnya." (HR. Bukhari No. 893 dan Muslim No. 1829)

[72] Depag RI, *Alquran dan Terjemahan*, 118.
[73] Depag RI, *Alquran dan Terjemahan*, 465.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

Hadis ini adalah dalil paling fundamental dalam *siyasah tanfidziyah*: tanggung jawab pemimpin bersifat total mencakup seluruh rakyat tanpa pengecualian geografis.[74]

b. Hadis tentang larangan menelantarkan rakyat:

مَنْ وَلِيَ مِنْ أَمْرِ النَّاسِ شَيْئًا فَأَغْلَقَ بَابَهُ دُونَ ذَوِي الْحَاجَةِ أَغْلَقَ اللَّهُ بَابَه

"Barangsiapa yang diserahi urusan manusia, lalu menutup pintunya bagi orang-orang yang membutuhkan, maka Allah pun akan menutup pintu Nya bagi kebutuhannya." (HR. Abu Dawud No. 2948 dan Tirmidzi No. 1332)

Hadis ini secara langsung relevan dengan temuan penelitian: ketidakhadiran layanan negara di Bandealit adalah bentuk "menutup pintu" bagi warga yang paling membutuhkan.[75]

4) Kaidah Fiqhiyah yang Relevan

a. Kaidah Pertama

تَصَرُّفُ الْإِمَامِ عَلَى الرَّعِيَّةِ مَنُوطٌ بِالْمَصْلَحَة

"Setiap tindakan imam (penguasa) terhadap rakyatnya harus didasarkan pada kemaslahatan."

Kaidah ini menetapkan bahwa tolak ukur kebijakan pemerintah bukan semata prosedur atau anggaran, melainkan apakah kebijakan tersebut benar-benar membawa kemaslahatan nyata bagi rakyat.[76]

b. Kaidah Kedua

الضَّرَرُ يُزَال

"Kemudharatan (bahaya/kerugian) harus dihilangkan."

[74] HR. Bukhari No. 893 dan Muslim No. 1829.
[75] HR. Abu Dawud No. 2948 dan Tirmidzi No. 1332. Al-Tirmidzi menilai hadis ini hasan.
[76] Ahmad Djazuli, *Kaidah-kaidah Fikih: Kaidah-kaidah Hukum Islam dalam Menyelesaikan Masalah-masalah yang Praktis*, (Jakarta: Kencana, 2006), 140.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

Kaidah ini mewajibkan pemerintah untuk secara aktif menghapus kondisi-kondisi yang merugikan rakyat, seperti ketiadaan ambulans penjemput, jalan rusak, dan putusnya akses pelayanan dasar.[77]

c. Kaidah Ketiga

مَا لَا يَتِمُّ الْوَاجِبُ إِلَّا بِهِ فَهُوَ وَاجِب

"Apapun yang menjadi prasyarat terlaksananya suatu kewajiban, maka ia pun menjadi wajib."

Kaidah ini menjadi argumen kuat: jika pemerintah wajib memberikan pelayanan kesehatan dan pendidikan, maka membangun infrastruktur jalan dan jaringan komunikasi yang menjadi prasyaratnya pun hukumnya wajib.[78]

5) Prinsip-Prinsip Siyasah Tanfidziyah

Menurut literatur *fiqh siyasah*, Muhammad Iqbal merumuskan beberapa prinsip utama *siyasah tanfidziyah* yang relevan sebagai kerangka analisis,[79] yang diperinci lebih lanjut oleh Djazuli sebagai berikut:

a. Amanah
Penguasa mengemban kepercayaan rakyat dan wajib melaksanakan tugasnya dengan penuh tanggung jawab tanpa mengabaikan satu pun kelompok warga.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[77] Ahmad Djazuli, *Kaidah-kaidah Fikih: Kaidah-kaidah Hukum Islam dalam Menyelesaikan Masalah-masalah yang Praktis*, 67.
[78] Ahmad Djazuli, *Kaidah-kaidah Fikih: Kaidah-kaidah Hukum Islam dalam Menyelesaikan Masalah-masalah yang Praktis*, 96.
[79] Muhammad Iqbal, *Fiqh Siyasah: Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam*, (Jakarta: Gaya Media Pratama, 2001), 18.

b. 'Adl/Keadilan
   Kebijakan dan distribusi layanan publik harus dijalankan secara adil, termasuk menjamin kesetaraan akses antara warga perkotaan dan pedesaan terpencil.
c. Maslahah 'Ammah
   Setiap kebijakan eksekutif harus berorientasi pada kepentingan umum yang nyata, bukan sekadar formalitas administratif.
d. Musawah/Persamaan
   Tidak ada warga negara yang boleh diperlakukan lebih rendah dalam hal pemenuhan hak dasar hanya karena faktor geografis atau status administratif.
e. Hifz al-Huquq
   Negara wajib menjaga dan melindungi hak-hak rakyatnya, yang dalam konteks modern mencakup hak atas pelayanan publik yang layak.
f. Tanfidz al-Ahkam
   kewajiban eksekutif untuk melaksanakan aturan dan kebijakan yang telah ditetapkan secara nyata dan terukur di lapangan, bukan hanya di atas kertas.[80]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[80] H.A. Djazuli, Fiqh Siyasah: Implementasi Kemaslahatan Umat dalam Rambu-rambu Syariah (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2003), 47.

BAB III
METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum empiris, yang juga dikenal sebagai penelitian lapangan. Metode ini dilakukan dengan mengumpulkan data langsung dari lapangan untuk memperoleh gambaran yang lebih lengkap dan menyeluruh mengenai peristiwa hukum yang diteliti. Penelitian hukum empiris menelaah hukum sebagai perilaku nyata dalam kehidupan masyarakat, yaitu sebagai fenomena sosial yang tidak tertulis namun dialami oleh individu dalam interaksi sehari-hari. Menurut Abdulkadir Muhammad, "penelitian empiris bertujuan untuk mengidentifikasi pola perilaku dalam masyarakat sebagai fenomena hukum melalui ekspresi perilaku nyata yang dialami oleh anggotanya".[81] Dengan demikian, metode ini berfokus pada fenomena hukum yang terjadi di masyarakat dengan melakukan pengamatan, menggali informasi melalui wawancara dengan pihak-pihak terkait, serta menganalisis data yang diperoleh dari lapangan.

Penelitian ini menggunakan tiga jenis pendekatan. Pertama, pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) yang merujuk pada penggunaan peraturan hukum sebagai objek kajian utama. Melalui pendekatan ini, peneliti menelaah aturan hukum yang menjadi dasar tanggung jawab pemerintah dalam pemenuhan hak masyarakat atas pelayanan publik. Kedua, pendekatan

[81] Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, (Mataram : Mataram University Press, 2020), 80-81.

konseptual (*conceptual approach*) yang berfungsi untuk mengintegrasikan pandangan para ahli dan konsep-konsep praktis guna membentuk kerangka berpikir dalam merumuskan solusi atas permasalahan hukum yang dikaji.[82] Pendekatan ketiga adalah pendekatan sosio-legal (*socio-legal approach*), yang menghubungkan analisis hukum dengan realitas sosial di masyarakat. Pendekatan ini digunakan untuk memahami bagaimana norma hukum terkait tanggung jawab pemerintah dalam pelayanan publik diimplementasikan dalam praktik, khususnya di Dusun Bandealit, Desa Andongrejo, Kecamatan Tempurejo, Kabupaten Jember, serta untuk mengetahui dampaknya terhadap pemenuhan hak-hak masyarakat.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini di lakukan di wilayah Desa Andongrejo, Kecamatan Tempurejo, Kabupaten Jember sebagai lokasi penelitian guna memahami secara langsung implementasi tanggung jawab pemerintah dalam pemenuhan hak masyarakat terhadap pelayanan publik di daerah terpencil. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada karakteristiknya sebagai wilayah yang jauh dari pusat pemerintahan, sehingga dapat memberikan gambaran nyata mengenai tantangan serta upaya yang dilakukan pemerintah dalam menyediakan layanan publik bagi masyarakat setempat.

C. Subyek Penelitian

Subyek penelitian juga dapat disebut sebagai responden atau informan yang memberikan data dan informasi yang relevan terkait dengan topik yang

[82] Johni Ibrahim, *Teori & Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, (Malang: Bayumedia Publishing, 2007), 302.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

dikaji. Beberapa informan yang akan dijadikan objek wawancara dalam penelitian ini melibatkan berbagai pihak di Desa Andongrejo, Kecamatan Tempurejo, Kabupaten Jember. Informan yang akan diwawancara dalam penelitian ini meliputi:

a. Masyarakat Desa Andongrejo.
b. Aparat Desa Andongrejo.
c. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
d. Dinas Pendidikan.
e. Dinas Kesehatan.

Adapun bahan hukum pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan sumber hukum yang mengikat (peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, dokumen resmi negara). Berikut ini bahan hukum primer yang digunakan peneliti:

a. Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
b. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038.
c. Peraturan Bupati Jember Nomor 18 Tahun 2022 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Jember. Berita Daerah Kabupaten Jember Tahun 2022 Nomor 18.
d. Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 3 Tahun 2021 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Jember

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

Tahun 2021-2026. Lembaran Daerah Kabupaten Jember Tahun 2021 Nomor 3.

2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan literatur atau penjelasan hukum dari para ahli, penelitian, jurnal, atau karya ilmiah. Berikut ini bahan hukum sekunder yang digunakan peneliti antara lain:

a. Buku
b. Jurnal
c. Skripsi
d. Tesis
e. *Website*
f. Al-Quran.

D. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi dilakukan secara langsung di Desa Andongrejo, Kecamatan Tempurejo, Kabupaten Jember, untuk mengamati kondisi nyata pelayanan publik yang diterima masyarakat di daerah terpencil. Melalui observasi, peneliti dapat melihat secara langsung bagaimana bentuk tanggung jawab pemerintah dalam pemenuhan hak masyarakat, baik dari aspek sarana prasarana, kualitas pelayanan, maupun kendala yang dihadapi masyarakat dalam mengakses pelayanan publik.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

2. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan pihak-pihak yang terkait, seperti aparat pemerintah desa, petugas pelayanan publik, serta masyarakat Desa Andongrejo. Tujuan wawancara adalah untuk menggali informasi lebih mendalam mengenai tanggung jawab pemerintah dalam memberikan pelayanan publik, pengalaman masyarakat dalam menerima pelayanan, serta hambatan-hambatan yang terjadi di lapangan.

E. Analisis Data

Analisis data yang digunakan peneliti yakni model analisis dari Miles dan Huberman yang meliputi tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.[83]

1. Reduksi

Melalui reduksi data, peneliti dapat memilah dan memilih informasi yang relevan serta signifikan dari data lapangan yang telah dikumpulkan. Dengan memfokuskan pada topik inti dan merangkum informasi secara terstruktur, peneliti mampu mengidentifikasi pola atau tema utama yang berkaitan dengan fokus penelitian.

2. Penyajian Data

Tahap berikutnya setelah reduksi data adalah penyajian data. Pada fase ini, informasi yang telah melalui proses seleksi dan peringkasan disajikan dalam format yang lebih mudah dicerna, baik melalui tabel, grafik, maupun uraian deskriptif. Tujuan penyajian data

[83] Nur Solikin, *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum*, (Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media, 2021), 126.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

adalah untuk menyampaikan informasi hasil olahan secara sistematis dan jelas, memudahkan peneliti maupun pembaca dalam mengidentifikasi pola, tren, maupun keterkaitan antar data.

3. Kesimpulan/verifikasi

Tahap ketiga dalam analisis data adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi, yang dilakukan setelah penyajian data. Pada fase ini, peneliti mengevaluasi data yang telah disajikan untuk merumuskan temuan inti yang sesuai dengan tujuan penelitian.

F. Keabsahan Data

Data penelitian harus diuji keabsahannya agar dapat dipertanggungjawabkan. Dalam penelitian hukum empiris, hal ini biasanya dilakukan dengan teknik triangulasi.[84] Dengan demikian untuk memastikan Keabsahan data Peneliti menggunakan 2 jenis triangulasi, yaitu Triangulasi Sumber data dan Triangulasi Teknik. Triangulasi Sumber Data melibatkan penggunaan berbagai sumber informasi untuk mengonfirmasi atau memvalidasi temuan penelitian. Sumber data ini bisa berasal dari individu yang berbeda, kelompok yang berbeda, dokumen yang berbeda, atau lokasi yang berbeda. Sementara itu, untuk Triangulasi Teknik yakni menggunakan berbagai metode pengumpulan data untuk mempelajari fenomena yang sama.

G. Tahap-tahap Penelitian

Bagian ini menjabarkan proses pelaksanaan sebuah penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebagai berikut:

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

[84] Nur Sholikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media, 2021),126.

1. Tahap Pra-Lapangan / Tahap Persiapan

   Tahap persiapan merupakan fondasi awal yang krusial sebelum penelitian dimulai. Tahap ini meliputi serangkaian aktivitas sebagai berikut:

   a. Perumusan tema dan penentuan fokus penelitian.
   b. Penentuan subjek penelitian serta pemilihan lokus (tempat) penelitian.
   c. Pengajuan judul penelitian kepada Fakultas Syariah untuk memperoleh persetujuan.
   d. Penyusunan proposal penelitian yang komprehensif.
   e. Pengurusan perizinan penelitian kepada pihak-pihak yang berwenang.
   f. Pengembangan dan penyiapan instrumen penelitian yang akan digunakan.

2. Tahap Pelaksanaan Penelitian

   Seluruh rencana penelitian diimplementasikan secara sistematis pada tahap pelaksanaan ini.

   a. Melakukan pengumpulan data primer dan sekunder dari berbagai sumber yang relevan melalui metode survei, observasi, wawancara.
   b. Mencatat dan mendokumentasikan seluruh hasil observasi dan wawancara secara cermat dan terstruktur.
   c. Melakukan proses seleksi dan klasifikasi data untuk memisahkan informasi yang relevan dan mendukung tujuan penelitian dari data yang tidak berkaitan dengan fokus penelitian.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

d. Menganalisis data yang terpilih secara mendalam melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi pola, hubungan, serta temuan signifikan yang dapat menjawab rumusan masalah penelitian. Selanjutnya, dirumuskan implikasi temuan bagi pengembangan ilmu pengetahuan maupun aplikasi praktis.

3. Tahap Pasca-Pelaksanaan Penelitian

Tahap akhir penelitian berfokus pada penyelesaian dan penyebarluasan hasil karya ilmiah.

1) Mengonsultasikan hasil analisis dan draf skripsi kepada dosen pembimbing untuk memperoleh masukan dan koreksi.
2) Melakukan perbaikan dan revisi terhadap naskah skripsi berdasarkan arahan dari dosen pembimbing.
3) Mengikuti ujian akhir skripsi (sidang) sebagai bentuk diseminasi dan pertanggungjawaban akademik atas hasil penelitian.
4) Menyelesaikan proses penjilidan naskah skripsi final sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB IV
PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Gambaran Umum Letak Geografis dan Administratif Desa Andongrejo

Desa Andongrejo merupakan salah satu desa yang berada di wilayah Kecamatan Tempurejo, Kabupaten Jember, Provinsi Jawa Timur. Secara geografis, Desa Andongrejo terletak pada koordinat 8°24'–8°33' Lintang Selatan dan 113°47'–113°58' Bujur Timur. Wilayah desa ini berbatasan langsung dengan kawasan konservasi Taman Nasional Meru Betiri (TNMB) di sisi timur dan barat, serta pesisir Samudra Hindia di sisi selatan.

Secara administratif, batas-batas wilayah Desa Andongrejo adalah sebagai berikut: sebelah utara berbatasan dengan Desa Pondokrejo; sebelah timur berbatasan dengan kawasan Taman Nasional Meru Betiri; sebelah selatan berbatasan dengan Samudra Hindia; dan sebelah barat berbatasan dengan Desa Curahnongko. Luas wilayah Desa Andongrejo kurang lebih 12.000 hektar, yang sebagian besar merupakan kawasan hutan konservasi dan lahan perkebunan.

Desa Andongrejo terdiri dari beberapa dusun, di antaranya Dusun Andongrejo, Dusun Krajan, dan Dusun Bandealit. Dusun Bandealit merupakan dusun yang paling terpencil karena terletak di ujung selatan wilayah desa, berbatasan langsung dengan kawasan TNMB dan pesisir Pantai Bandealit. Jarak Dusun Bandealit dari pusat Desa Andongrejo sekitar 15 km, sedangkan jarak dari pusat pemerintahan Kabupaten Jember (Kota

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Jember) sekitar 65–70 km dengan waktu tempuh sekitar 2–2,5 jam menggunakan kendaraan bermotor.

Desa Andongrejo terbentuk sebagai desa pemekaran dari Desa Curahnongko. Pemekaran ini dilakukan berdasarkan pertimbangan luasnya wilayah Desa Curahnongko serta kebutuhan pelayanan pemerintahan yang lebih efektif dan efisien bagi masyarakat di wilayah selatan. Desa Andongrejo kemudian ditetapkan sebagai desa definitif pada tahun 1995 berdasarkan Keputusan Gubernur Jawa Timur. Sejak ditetapkan sebagai desa definitif, Desa Andongrejo secara bertahap membangun infrastruktur pemerintahan dan sarana pelayanan publik guna mendukung kehidupan masyarakatnya.[85]

Mata pencaharian utama penduduk Desa Andongrejo adalah di sektor pertanian, perkebunan, dan perikanan. Kondisi alam yang kaya, termasuk potensi wisata Pantai Bandealit yang berada di dalam kawasan TNMB, menjadikan desa ini memiliki potensi pengembangan ekowisata yang signifikan. Jumlah penduduk Desa Andongrejo kurang lebih 3.500–4.000 jiwa yang tersebar di beberapa dusun, dengan tingkat kepadatan yang relatif rendah mengingat luasnya wilayah desa.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[85] PPID.Desa, Profil PPID Desa Andongrejo Kecamatan Tempurejo Kabupaten Jember, diakses pada 27 Desember 2025, https://ppid-desa.jemberkab.go.id/desa/andongrejo .

a. Visi dan Misi Pemerintah Desa Andongrejo

1) Visi

Terwujudnya Desa Andongrejo yang maju, mandiri, sejahtera, dan berdaya saing melalui pengelolaan potensi alam dan sumber daya manusia yang berkelanjutan.

2) Misi

a) Meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan desa yang transparan, akuntabel, dan partisipatif;

b) Meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat secara adil, merata, dan berkelanjutan;

c) Mengembangkan potensi ekonomi lokal berbasis pertanian, perkebunan, dan ekowisata;

d) Meningkatkan kualitas pendidikan dan kesehatan masyarakat desa;

e) Memperkuat kapasitas kelembagaan desa dan partisipasi masyarakat dalam pembangunan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

b. Struktur Pemerintahan Desa Andongrejo

Pemerintah Desa Andongrejo diselenggarakan oleh Pemerintah Desa yang terdiri atas Kepala Desa dan Perangkat Desa. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, pemerintah desa dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan, pembinaan kemasyarakatan, dan pemberdayaan masyarakat. Susunan organisasi Pemerintah Desa Andongrejo terdiri atas:

1) Kepala Desa, sebagai pimpinan pemerintahan desa;
2) Sekretaris Desa, yang memimpin sekretariat desa dalam menjalankan fungsi administrasi;
3) Kepala Urusan (Kaur) Keuangan, Kaur Perencanaan, dan Kaur Tata Usaha dan Umum;
4) Kepala Seksi (Kasi) Pemerintahan, Kasi Kesejahteraan, dan Kasi Pelayanan;
5) Kepala Kewilayahan/Kepala Dusun yang memimpin masing-masing dusun.

c. Tugas dan Kewenangan Kepala Desa

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa dan Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Desa, Kepala Desa Andongrejo mengemban tugas dan kewenangan sebagai berikut:

1) Tugas Kepala Desa
   a) Memimpin penyelenggaraan pemerintahan desa;
   b) Mengangkat dan memberhentikan perangkat desa;
   c) Memegang kekuasaan pengelolaan keuangan dan aset desa;
   d) Menetapkan peraturan desa;
   e) Menetapkan Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa (APBDes);
   f) Membina kehidupan masyarakat desa;
   g) Membina ketenteraman dan ketertiban masyarakat desa;

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

h) Membina dan meningkatkan perekonomian desa serta mengintegrasikannya agar tercapai skala produktif untuk sebesar-besarnya kemakmuran masyarakat desa;

i) Mengembangkan sumber pendapatan desa;

j) Mengusulkan dan menerima pelimpahan sebagian kekayaan negara guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa;

k) Mengembangkan kehidupan sosial budaya masyarakat desa;

l) Memanfaatkan teknologi tepat guna;

m) Mengoordinasikan pembangunan desa secara partisipatif;

n) Mewakili desa di dalam dan di luar pengadilan.

2) Kewajiban Kepala desa

a) Memegang teguh dan mengamalkan Pancasila, melaksanakan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

b) Mempertahankan dan memelihara keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia dan Bhinneka Tunggal Ika;

c) Meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa;

d) Memelihara ketenteraman dan ketertiban masyarakat desa;

e) Melaksanakan kehidupan demokrasi dan berkeadilan gender;

f) Melaksanakan prinsip tata pemerintahan desa yang akuntabel, transparan, profesional, efektif, efisien, bersih, dan bebas dari kolusi, korupsi, dan nepotisme;

g) Menjalin kerja sama dan koordinasi dengan seluruh pemangku kepentingan di desa;

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

h) Menyelenggarakan administrasi pemerintahan desa yang baik;

i) Melaporkan penyelenggaraan pemerintahan desa kepada Bupati/Walikota melalui Camat;

j) Menyampaikan laporan keterangan penyelenggaraan pemerintahan secara tertulis kepada Badan Permusyawaratan Desa setiap akhir tahun anggaran.

2. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Jember.

a. Profil Lembaga.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember, yang selanjutnya disebut Dispendukcapil, adalah perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Jember yang berkedudukan di Jalan Sudarman, Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur. Dispendukcapil merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan daerah di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati Jember melalui Sekretaris Daerah Kabupaten Jember.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

Keberadaan Dispendukcapil Kabupaten Jember didasarkan pada Peraturan Daerah Kabupaten Jember tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, yang mengacu pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Dalam konteks penelitian ini,

Dispendukcapil Kabupaten Jember menjadi instansi yang dikaji terkait dengan implementasi pemenuhan hak masyarakat Desa Andongrejo di bidang administrasi kependudukan.

b. Visi dan Misi Dispendukcapil Kabupaten Jember.

1) Visi

Terwujudnya tertib administrasi kependudukan dengan pelayanan prima menuju masyarakat Kabupaten Jember yang sadar administrasi.

2) Misi

a) Meningkatkan kualitas database kependudukan yang akurat, terkini, dan terintegrasi;

b) Meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang mudah, cepat, murah, dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat;

c) Meningkatkan sumber daya manusia aparatur yang profesional, kompeten, dan berintegritas;

d) Mengembangkan inovasi layanan administrasi kependudukan yang berorientasi pada kemudahan masyarakat, khususnya bagi warga yang tinggal di daerah terpencil;

e) Memperkuat koordinasi dan kerja sama lintas sektor dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

c. Struktur Organisasi Dispendukcapil Kabupaten Jember.

Berdasarkan Peraturan Bupati Jember tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember, susunan organisasi Dispendukcapil terdiri atas:

1) Kepala Dinas;
2) Sekretariat, yang membawahi Subbagian Umum dan Kepegawaian serta Subbagian Keuangan dan Program;
3) Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk;
4) Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil;
5) Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan;
6) Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan;
7) UPT (Unit Pelaksana Teknis) Dispendukcapil pada masing-masing kecamatan.

d. Tugas dan Kewenangan Dispendukcapil Kabupaten Jember.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendelegasian Wewenang Pengesahan Dokumen Kependudukan, Dispendukcapil Kabupaten Jember memiliki tugas dan kewenangan sebagai berikut:

1) Melaksanakan pendaftaran penduduk yang meliputi pencatatan biodata penduduk, penerbitan Nomor Induk Kependudukan (NIK),

penerbitan Kartu Keluarga (KK), penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), dan Kartu Identitas Anak (KIA);

2) Melaksanakan pelayanan pencatatan sipil yang meliputi penerbitan akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, akta pengakuan anak, dan akta pengesahan anak;
3) Mengelola sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) dan memelihara database kependudukan yang akurat dan terkini;
4) Memanfaatkan dan menyajikan data kependudukan untuk kepentingan perencanaan pembangunan dan pelayanan publik;
5) Mengembangkan inovasi pelayanan administrasi kependudukan, termasuk program jemput bola dan pelayanan di tingkat kecamatan guna mempermudah akses masyarakat di daerah terpencil;
6) Melakukan koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka pemutakhiran data kependudukan;
7) Melakukan sosialisasi dan penyuluhan kepada masyarakat tentang pentingnya tertib administrasi kependudukan;
8) Menerima, memproses, dan menerbitkan dokumen kependudukan paling lambat sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

3. Gambaran Umum Dinas Pendidikan Kabupaten Jember.

a. Profil Lembaga.

Dinas Pendidikan Kabupaten Jember adalah perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pendidikan di wilayah Kabupaten Jember. Dinas Pendidikan berkedudukan di Jalan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Jawa Nomor 1, Kabupaten Jember, Provinsi Jawa Timur, dan dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang bertanggung jawab kepada Bupati Jember melalui Sekretaris Daerah.

Keberadaan Dinas Pendidikan Kabupaten Jember didasarkan pada Peraturan Daerah Kabupaten Jember tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah yang mengacu pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Dinas Pendidikan Kabupaten Jember memiliki kewenangan dalam mengelola penyelenggaraan pendidikan pada jenjang Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD), Pendidikan Dasar (SD/MI dan SMP/MTs), Pendidikan Non-Formal, serta pengelolaan dan pembinaan guru dan tenaga kependidikan.

b. Visi dan Misi Dinas Pendidikan Kabupaten Jember.

1) Visi

Terwujudnya insan cerdas, berkarakter, dan berdaya saing yang berlandaskan nilai-nilai keagamaan dan budaya lokal untuk mendukung Kabupaten Jember yang maju dan sejahtera.

2) Misi

a) Mewujudkan pemerataan akses dan peningkatan mutu pendidikan pada semua jenjang, jalur, dan jenis pendidikan di seluruh wilayah Kabupaten Jember;

b) Meningkatkan kualitas dan kompetensi pendidik dan tenaga kependidikan melalui program pelatihan, sertifikasi, dan pengembangan profesional berkelanjutan;

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

c) Memenuhi sarana dan prasarana pendidikan yang layak dan memadai, termasuk di daerah terpencil dan tertinggal;
d) Menguatkan tata kelola pendidikan yang akuntabel, transparan, dan partisipatif melalui peningkatan kapasitas manajemen satuan pendidikan;
e) Mendorong terciptanya lingkungan pendidikan yang aman, inklusif, dan bebas dari kekerasan.

c. Struktur Organisasi Dinas Pendidikan Kabupaten Jember.

Berdasarkan Peraturan Bupati Jember tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Pendidikan Kabupaten Jember, susunan organisasi Dinas Pendidikan terdiri atas:

1) Kepala Dinas;
2) Sekretariat, yang membawahi Subbagian Umum dan Kepegawaian serta Subbagian Keuangan dan Perencanaan;
3) Bidang Pembinaan PAUD dan Pendidikan Non-Formal;
4) Bidang Pembinaan Sekolah Dasar;
5) Bidang Pembinaan Sekolah Menengah Pertama;
6) Bidang Guru dan Tenaga Kependidikan;
7) Unit Pelaksana Teknis (UPT) di bawah Dinas Pendidikan.

d. Tugas dan Kewenangan Dinas Pendidikan Kabupaten Jember.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan, dan Peraturan Menteri

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi, Dinas Pendidikan Kabupaten Jember mengemban tugas dan kewenangan sebagai berikut:

1) Merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis di bidang pendidikan sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan;
2) Mengelola penyelenggaraan pendidikan pada jenjang PAUD, Pendidikan Dasar, dan Pendidikan Non-Formal di seluruh wilayah Kabupaten Jember;
3) Menetapkan standar, kriteria, dan prosedur penyelenggaraan pendidikan serta pembinaan satuan pendidikan di bawah kewenangannya;
4) Melaksanakan pemetaan kebutuhan guru dan tenaga kependidikan, serta mengatur distribusi dan penempatan guru PNS di satuan pendidikan, termasuk di daerah terpencil;
5) Memberikan rekomendasi izin operasional satuan pendidikan formal dan non-formal;
6) Melakukan supervisi, monitoring, dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pendidikan di satuan pendidikan;
7) Mengelola dan mengalokasikan anggaran bantuan operasional sekolah (BOS) dan anggaran sarana prasarana pendidikan kepada satuan pendidikan;

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

8) Melaksanakan program peningkatan kompetensi pendidik dan tenaga kependidikan melalui kegiatan pelatihan, seminar, dan pengembangan profesi;
9) Menyusun dan melaporkan data pendidikan Kabupaten Jember kepada Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi secara berkala.

B. Penyajian Data dan Analisis

Berdasarkan teknik pengumpulan data yaitu menggunakan wawancara dan observasi maka diperoleh data-data hasil penelitian yang mengacu pada fokus penelitian sebagai berikut:

1. Pelaksanaan Tanggung Jawab pemerintah atas Pemenuhan Hak Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Desa Andongrejo Kecamatan Tempurejo Kabupaten Jember.

Implementasi tanggung jawab Pemerintah Desa Andongrejo dalam memenuhi hak-hak masyarakat secara fundamental tercermin melalui efektivitas pelayanan publik yang diselenggarakan. Suatu pelayanan dapat dikategorikan efektif apabila proses pemenuhan hak masyarakat dilakukan secara eksplanatif, yakni melalui prosedur yang ringkas, durasi yang cepat, serta hasil yang memuaskan. Secara normatif, hal ini sejalan dengan ketentuan Pasal 1 angka 7 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mengamanatkan bahwa pemenuhan hak masyarakat harus didasarkan pada prinsip kecepatan, kemudahan, keterjangkauan, serta standar yang terukur. Dalam konteks di Desa Andongrejo, perwujudan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

tanggung jawab tersebut harus didukung oleh praktik birokrasi yang berintegritas serta ketersediaan sarana prasarana yang berkualitas guna menjamin pelayanan yang prima bagi seluruh warga desa.

a. Pelaksanaan Tanggung Jawab Pemerintah dalam Pelayanan Publik dibidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Sesuai Pasal 1 angka 7 UU No. 25 Tahun 2009, tanggung jawab Pemerintah Desa Andongrejo dan Dispendukcapil diwujudkan melalui layanan yang cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Efektivitasnya bergantung pada sinergi desa sebagai fasilitator dan Dispendukcapil sebagai pelaksana teknis untuk menyederhanakan birokrasi, mempercepat penyelesaian dokumen, serta memberi kepastian hukum dengan dukungan integritas aparat dan infrastruktur teknologi yang memadai.

Guna melihat bagaimana tanggung jawab ini dijalankan di tingkat Desa Andongrejo, peneliti telah melakukan wawancara terkait pemanfaatan teknologi informasi dan manajemen waktu pelayanan di balai desa. Intisari percakapan dengan Bapak Riyadi sebagai Sekretaris Desa Andongrejo tersebut disajikan sebagai berikut:

> "Pada saat ini di Desa Andongrejo memang belum ada Kepala Desa definitif, sehingga saya sebagai Sekretaris ditunjuk sebagai Pelaksana Harian (Plh). Untuk masalah pelayanan secara umum di kantor desa, alhamdulillah berjalan dengan lancar. Saat ini, dengan adanya *website* desa, pelayanan pengurusan administrasi kependudukan seperti KK dan KTP dapat dilakukan secara daring dan terintegrasi langsung dengan Disdukcapil. Sementara itu, untuk pelayanan lain seperti surat keterangan tetap dilayani di Balai Desa. Secara formal, jam layanan ditentukan pukul 08.00 hingga 15.30 WIB, namun pada kenyataannya kami tetap

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

> melayani masyarakat, baik untuk urusan persuratan maupun penanganan kejadian sosial di luar jam administrasi. Intinya, kami berupaya tidak mengenal waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di desa ini."[86]

Berdasarkan keterangan Bapak Riyadi di atas, dapat dipahami bahwa pemerintah desa telah memanfaatkan teknologi informasi melalui *website* desa sebagai sarana pelayanan administrasi kependudukan yang terintegrasi dengan Dispendukcapil. Selain itu, fleksibilitas waktu pelayanan menjadi salah satu bentuk komitmen aparatur desa dalam melayani masyarakat.

Namun, perwujudan pelayanan administrasi yang diklaim lancar dan responsif tersebut nyatanya belum sepenuhnya dirasakan oleh masyarakat di kawasan yang lebih terpencil seperti Dusun Bandealit. Pelaksanaan tanggung jawab aparat di lapangan masih menyisakan celah birokrasi yang membebani masyarakat, khususnya ketika terjadi kesalahan pendataan awal. Hal ini sebagaimana penuturan Ibu Yul, salah satu warga Bandealit, saat diwawancarai terkait pengalamannya mengurus administrasi kependudukan:

> "Punya saya itu kekeliruannya yang pertama saat bikin KK itu nama orang tua saya itu nggak ditanya. Pertama bikin KK nama orang tua asal asalan dinamai Siti padahal Sebenarnya orang tua saya itu namanya Pia. Saya mengurusin masalah itu masih harus ke Kecamatan,ke desa, kayak gitu. Tapi kan disini sebenarnya cukup RTRW kan, Bener bener ngurusin nama orang tua di KK kan ibaratkan jangan dipersulit, itu maksudnya kan. Itu kakeliruan yang disana, asal-asalan dan kayak gitu terus sampai

[86] Riyadi selaku Sekretaris Desa Andongrejo, diwawancarai oleh peneliti, Jember, pada 14 Januari 2026.

> sekarang, di KK nama orang tua saya itu namanya Siti, sebenarnya bukan."[87]

Keterangan dari masyarakat tersebut memperlihatkan adanya kesenjangan antara kebijakan dengan realitas. Tanggung jawab pemerintah desa dalam menjamin kepastian dan kemudahan pelayanan ternyata belum menyentuh aspek pendampingan secara substansial. Masih ada kesan birokrasi yang "dilempar-lempar" ketika warga mengalami kendala perbaikan dokumen, yang menunjukkan bahwa implementasi asas keprofesionalan dan kemudahan akses belum terwujud seutuhnya.

Meskipun demikian, perwujudan tanggung jawab pemerintah secara kelembagaan juga terus diupayakan dengan bergantung pada koordinasi antara desa, kecamatan, dan kabupaten. Sinergi ini penting untuk menjamin kepastian hukum dan menyederhanakan birokrasi bagi masyarakat terpencil, dengan desa sebagai penyedia dokumen awal. Terkait mekanisme koordinasi tersebut, Bapak Riyadi kembali menjelaskan:

> "Koordinasi antara pemerintah desa dengan pemerintah kecamatan maupun kabupaten dilakukan dalam bentuk kerja sama teknis. Dalam artian, masyarakat yang membutuhkan pelayanan akan meminta surat keterangan di tingkat desa sebagai dokumen persyaratan yang nantinya diajukan ke tingkat kecamatan atau kabupaten. Sebagai contoh, ketika masyarakat memerlukan persyaratan untuk pecah Kartu Keluarga (KK), maka pihak desa akan menyiapkannya. Begitu pula untuk pengurusan Kartu Indonesia Pintar (KIP), kami berperan memberikan arahan dan verifikasi awal agar warga dapat

[87] Yul selaku warga Desa Andongrejo, diwawancarai oleh peneliti, Jember, Pada 5 Mei 2026.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

> langsung memprosesnya ke tingkat kecamatan dengan membawa kelengkapan dokumen yang sesuai."[88]

Keterangan tersebut menunjukkan bahwa pemerintah desa berperan sebagai fasilitator awal dalam alur birokrasi pelayanan dokumen kependudukan, di mana desa berfungsi menyiapkan dokumen prasyarat sebelum masyarakat melanjutkan pengurusan ke jenjang pemerintahan yang lebih tinggi.

Selain peran Pemerintah Desa Andongrejo, pemenuhan dokumen kependudukan juga menjadi tanggung jawab Dispendukcapil Kabupaten Jember agar seluruh warga, termasuk di wilayah terpencil, mendapat layanan yang setara. Terkait upaya inovatif menjangkau Dusun Bandealit, Bapak Mufid selaku pegawai Dispendukcapil menjelaskan:

> "Dispendukcapil hadir untuk memberikan layanan pengurusan dokumen Admindukcapil yang terdiri dari KTP, KK, akta kelahiran, akta kematian, hingga surat pindah. Kami memegang prinsip bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama untuk memiliki dokumen kependudukan, baik mereka yang tinggal di kota, desa, maupun daerah terpencil. Sebagai bentuk tanggung jawab, kami pernah turun langsung dan menginap selama dua hari di daerah terpencil untuk melakukan pelayanan. Saat ini, fasilitas pencetakan KTP dan KIA sudah tersedia di setiap kecamatan, termasuk Kecamatan Tempurejo, melalui inovasi 'PETA CINTA' (Pelayanan Cetak KTP-el di Kecamatan Masing-masing). Program ini bertujuan untuk mempermudah dan mendekatkan akses bagi masyarakat dalam memenuhi hak dasar mereka untuk mendapatkan dokumen kependudukan."[89]

[88] Riyadi selaku Sekretaris Desa Andongrejo, diwawancarai oleh peneliti, pada 14 Januari 2026.

[89] Mufid selaku pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember, diwawancarai oleh peneliti, Jember, pada 3 Februari 2026.



Sumber: DISDUKCAPIL Kabupaten Jember

4. 1 Dokumentasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pembuatan KTP-el

Berdasarkan keterangan narasumber dari sisi pemerintah tersebut, secara deskriptif dapat diketahui bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Desa Andongrejo diselenggarakan melalui mekanisme bertingkat antara pemerintah desa dan Dispendukcapil, dengan pemanfaatan teknologi informasi dan inovasi layanan lapangan sebagai upaya mendekatkan akses kepada masyarakat terpencil.

Namun, inovasi desentralisasi layanan ke tingkat kecamatan tersebut pada praktiknya tidak selalu diimbangi dengan profesionalisme aparatur di lapangan. Alih-alih mempermudah, masyarakat terkadang justru menghadapi birokrasi yang dipersulit dan tidak efisien di tingkat kecamatan. Fakta ini terungkap dari pengalaman Ibu Leha, warga Dusun Bandealit lainnya, yang mendapati kerabatnya dipermainkan oleh waktu saat mengurus perbaikan fisik KTP:

> "Kalo di kecamatan dipersulit emang Mas. Bapaknya anak ini masih saudara saya dia pulang kerja dari Bali, foto wajah pada KTP-nya pudar tidak kelihatan gara-gara gesekan dari dompet, jadi pergi ke kecamatan untuk mengurus perbaikan KTP. Tapi respons dari kecamatan malah harus nunggu tiga bulan. Kalau

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

> harus nunggu tiga bulan ya saudara saya tidak bisa kerja Mas. Akhirnya balik dan punya inisiatif sendiri langsung ke Disdukcapil. Pas nyampe di sana, nggak sampai 5 menit ditanya kendalanya terus langsung dikasih oretan, disuruh kasih ke kecamatan dan langsung jadi Mas. Bapak ini emosi, ngomel-ngomel ke orang kecamatan yang bilang nunggu tiga bulan karena merasa dikerjain Mas, bukan dilayani dengan baik."[90]

Peristiwa ini secara tegas memperlihatkan ketimpangan kualitas pelayanan antara instansi induk (Dispendukcapil) dengan instansi pelaksana di bawahnya (Kecamatan). Janji kemudahan dari program layanan tingkat kecamatan tercederai oleh lambatnya respon aparatur pelaksana, yang memicu hilangnya kepercayaan masyarakat (*public trust*). Ketika warga harus mengambil jalan pintas melapor ke Dispendukcapil untuk menyelesaikan urusan yang seharusnya bisa diselesaikan di tingkat kecamatan dalam hitungan menit, hal ini membuktikan bahwa pengawasan teknis dan standar operasional (SOP) pelayanan publik di daerah tersebut masih bermasalah.

Berdasarkan keterangan aparatur pemerintah serta kesaksian warga seperti Ibu Yul dan Ibu Leha, dapat ditarik analisis bahwa pelaksanaan tanggung jawab pemerintah dalam pelayanan administrasi kependudukan memiliki dua sisi realitas. Secara struktural, pelaksanaan tanggung jawab sudah dirancang secara adaptif dan kolaboratif. Pemerintah desa berperan mengintegrasikan teknologi, sementara Dispendukcapil memperluas jangkauan melalui inovasi PETA CINTA dan pelayanan jemput bola.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[90] Leha selaku warga Desa Andongrejo, diwawancarai oleh peneliti, Jember, pada 14 Januari 2026.

Meski demikian, tanggung jawab tersebut masih gagap dalam tahap implementasi di akar rumput. Pengalaman warga membuktikan bahwa literasi aparatur pelaksana di tingkat terbawah sering kali menjadi penghambat utama. Secara keseluruhan, pemenuhan tanggung jawab pelayanan administrasi menuntut lebih dari sekadar regulasi dan pengadaan fasilitas diperlukan pengawasan ketat, sanksi bagi aparatur yang indisipliner, serta empati yang tinggi agar tidak ada lagi masyarakat yang merasa dipersulit, dipermainkan dengan waktu, atau "dilempar-lempar" dalam mengakses hak sipilnya.

b. Pelaksanaan Tanggung Jawab Pemerintah dalam Pelayanan Publik dibidang Kesehatan.

Kesehatan merupakan salah satu hak dasar masyarakat yang pemenuhannya menjadi tanggung jawab mutlak pemerintah, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar 1945 dan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. Dalam konteks pelayanan publik di Desa Andongrejo, khususnya di wilayah pedalaman seperti Dusun Bandealit, pelaksanaan tanggung jawab ini mencakup dua dimensi utama: ketersediaan fasilitas/layanan medis (*availability*) dan keterjangkauan atau kemudahan aksesibilitas (*accessibility*).

Guna melihat sejauh mana perwujudan pelayanan kesehatan tersebut dirasakan oleh masyarakat, peneliti melakukan wawancara dengan warga setempat. Berdasarkan temuan di lapangan, intervensi

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

pemerintah melalui program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) berupa BPJS dan layanan preventif berbasis masyarakat (Posyandu) telah berjalan dengan cukup baik. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Ibu Yul, salah satu warga Dusun Bandealit:

> "Kalau masalah kesehatan, saya punya BPJS kesehatan. Pelayanannya alhamdulillah oke. Kalau Posyandu ya di sini ada, di Cawang juga ada, di setiap dusun gini ada... itu tiap sebulan sekali. Intinya pelayanannya dari Puskesmas alhamdulillah enak, nggak ada kesulitan."[91]

Pernyataan di atas menunjukkan bahwa secara administratif dan prosedural, pemerintah telah berhasil menjalankan tanggung jawabnya dalam menyediakan layanan kesehatan dasar yang memadai. Kepuasan warga terhadap pelayanan tenaga medis dan program Posyandu yang rutin menjangkau tiap dusun menjadi indikator positif bahwa asas keprofesionalan dalam pelayanan kesehatan telah diimplementasikan dengan baik.

Namun, keberhasilan pada aspek pelayanan di dalam fasilitas kesehatan tersebut nyatanya masih terganjal oleh hambatan struktural yang berada di luar kendali pihak medis, yakni buruknya infrastruktur jalan. Kondisi geografis yang terisolasi membuat layanan tanggap darurat (evakuasi medis) tidak dapat berjalan secara optimal. Ibu Yul lebih lanjut memaparkan realitas sulitnya mobilitas kesehatan pada saat kondisi gawat darurat:

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[91] Yul selaku warga Desa Andongrejo, diwawancarai oleh peneliti, Jember, Pada 3 Mei 2026.

> "Iya tidak ada (masalah layanan puskesmas), cuma akses jalannya saja yang susah. Kalau dalam keadaan genting biasanya berangkat sendiri Mas ke Puskesmas. Kalau dijemput (ambulans) tidak, kecuali pulangnya ada yang diantar pakai ambulans."[92]

Sanding data antara ketersediaan layanan BPJS/Posyandu dengan fakta lapangan terkait minimnya penjemputan kedaruratan ini memperlihatkan adanya kesenjangan dalam pemenuhan tanggung jawab pelayanan kesehatan. Di satu sisi, pemerintah telah mewujudkan pelayanan kesehatan yang murah dan teratur. Kendati demikian, esensi dari perlindungan hak atas kesehatan tereduksi ketika warga dalam keadaan sakit atau gawat darurat harus mengusahakan transportasinya sendiri karena ambulans puskesmas hanya beroperasi untuk mengantar kepulangan pasien.

Sebagai upaya mengonkretkan tanggung jawab tersebut, pemerintah melalui Dinas Kesehatan melakukan distribusi unit layanan kesehatan dasar yang disesuaikan dengan kebutuhan dan jangkauan administratif setiap desa. Strategi ini merupakan bentuk nyata dari desentralisasi pelayanan kesehatan agar lebih dekat dengan masyarakat, terutama bagi warga yang berada di wilayah dengan akses geografis yang menantang. Terkait pemetaan infrastruktur kesehatan dan mekanisme pelayanan dasar yang diberikan bagi masyarakat di wilayah Desa Andongrejo dan Dusun Bandealit, Ibu Ika Ratna selaku Kepala

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

[92] Yul, diwawancarai oleh peneliti, Jember, Pada 3 Mei 2026.

Tata Usaha Puskesmas Curahnongko memberikan penjelasan sebagai berikut:

> "Puskesmas Curahnongko saat ini menaungi empat desa, yaitu Andongrejo, Sanenrejo, Wonoasri, dan Curahnongko. Dalam rangka memenuhi tanggung jawab pelayanan dasar, setiap desa dibekali dengan fasilitas pendukung yang berbeda sesuai klasifikasinya. Di Desa Wonoasri dan Sanenrejo terdapat Puskesmas Pembantu (Pustu), sementara untuk Desa Andongrejo sendiri difasilitasi dengan Pondok Kesehatan Desa (Ponkesdes). Sebelumnya, di wilayah Dusun Bandealit tersedia Pondok Bersalin Desa (Polindes) yang dilayani oleh bidan, namun sejak tahun 2017 fasilitas tersebut sudah tidak aktif dikarenakan adanya mutasi tenaga bidan. Saat ini, pelayanan di wilayah tersebut diakomodasi langsung oleh Ponkesdes Andongrejo melalui kunjungan rutin setiap bulan untuk kegiatan pengobatan dan Posyandu. Dalam teknis pelaksanaannya, bidan bertugas melakukan pemeriksaan ibu hamil, sementara perawat memberikan pelayanan pengobatan umum guna menjamin hak kesehatan masyarakat di pedalaman tetap terpenuhi."[93]

Berdasarkan wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa Puskesmas Curahnongko telah berupaya memenuhi tanggung jawab pelayanan kesehatan dasar melalui pembagian wilayah layanan dan penyediaan fasilitas yang disesuaikan dengan kondisi masing-masing desa. Meskipun terdapat kendala seperti tidak aktifnya Polindes di Dusun Bandealit akibat keterbatasan tenaga kesehatan, upaya alternatif berupa pelayanan kunjungan rutin oleh Ponkesdes Andongrejo menunjukkan adanya responsivitas pemerintah dalam menjamin pemenuhan hak kesehatan masyarakat, khususnya di wilayah terpencil.

Tanggung jawab pemerintah daerah di bidang kesehatan di Desa Andongrejo belum dapat dikatakan tuntas secara komprehensif.

[93] Ika Ratna selaku Kepala Tata Usaha Puskesmas Curahnongko, diwawancarai oleh peneliti, Jember, 16 Desember 2025.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

Pemenuhan hak atas pelayanan kesehatan di daerah terpencil tidak dapat hanya dititikberatkan pada Dinas Kesehatan semata, melainkan menuntut sinergi lintas sektoral, khususnya dengan Dinas Pekerjaan Umum untuk perbaikan akses jalan. Selama infrastruktur jalan raya belum memadai, layanan kedaruratan medis seperti ambulans tidak akan pernah bisa menjemput bola secara maksimal, yang pada gilirannya tetap menempatkan masyarakat Bandealit pada posisi yang rentan saat menghadapi situasi kritis kesehatan. Secara keseluruhan, upaya ini mencerminkan pemenuhan hak kesehatan masyarakat sesuai Pasal 28H ayat (1) UUD 1945 dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Observasi yang peneliti lakukan secara langsung di wilayah Dusun Bandealit mengindikasikan adanya kekosongan fasilitas pelayanan kesehatan permanen yang beroperasi aktif di tingkat dusun, suatu kondisi yang secara nyata membatasi aksesibilitas masyarakat terhadap layanan medis dasar dalam kehidupan sehari-hari. Ketiadaan fasilitas kesehatan tetap tersebut menyebabkan warga Dusun Bandealit sepenuhnya mengandalkan mekanisme pelayanan berbasis kunjungan berkala yang diselenggarakan oleh tenaga kesehatan Puskesmas Curahnongko, yang dalam praktiknya hanya hadir pada waktu-waktu tertentu dan tidak dapat menjamin tersedianya respons medis yang cepat, khususnya pada situasi yang membutuhkan penanganan darurat.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

c. Pelaksanaan Tanggung Jawab Pemerintah dalam Pelayanan Publik dibidang Pendidikan.

Pemenuhan hak atas pendidikan merupakan amanat konstitusional yang menuntut tanggung jawab negara untuk menjamin ketersediaan, keterjangkauan, dan kualitas layanan pendidikan bagi seluruh warga negara tanpa kecuali. Dalam kerangka hukum pelayanan publik, pemerintah berkewajiban untuk memastikan bahwa proses belajar-mengajar tidak hanya tersedia secara fisik dalam bentuk gedung sekolah, namun juga harus didukung oleh profesionalisme tenaga pendidik serta aksesibilitas yang memadai. Di wilayah terpencil Desa Andongrejo, tanggung jawab ini dijalankan oleh Pemerintah Kabupaten Jember melalui Dinas Pendidikan dengan fokus pada penyediaan sarana dan prasarana di SDN 03 Andongrejo dan SMPN 03 Tempurejo guna memastikan hak pendidikan tetap terjaga.

Secara teoretis, efektivitas pelayanan pendidikan sangat bergantung pada penyediaan infrastruktur dasar, mulai dari ketersediaan listrik hingga bantuan sosial bagi siswa kurang mampu. Hal ini memerlukan sinergi antara kebijakan makro Dinas Pendidikan dengan kebutuhan nyata di lapangan agar hak administratif dan pendidikan siswa terpenuhi secara inklusif dan akomodatif. Terkait perhatian pemerintah terhadap pemenuhan hak pendidikan di wilayah tersebut, Bapak Zainuri selaku Kepala SDN 03 Andongrejo memberikan keterangan sebagai berikut:

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

”Alhamdulillah, secara keseluruhan pemerintah memberikan perhatian yang sangat baik terhadap pemenuhan hak pendidikan di SDN 03 Andongrejo. Hal ini terlihat dari terpenuhinya berbagai aspek pelayanan dasar, termasuk ketersediaan aliran listrik yang sangat mendukung operasional sekolah. Namun demikian, kami masih menghadapi kendala di bidang teknologi informasi karena akses internet hingga saat ini belum menjangkau wilayah kami. Selain itu, hal yang sangat kami nantikan saat ini adalah realisasi program Makan Bergizi Gratis (MBG) bagi para siswa. Program ini sangat mendesak untuk segera diimplementasikan karena mayoritas masyarakat di sini berada pada tingkat ekonomi menengah ke bawah, sehingga bantuan tersebut akan sangat membantu menunjang kebutuhan gizi dan konsentrasi belajar siswa di sekolah.”[94]



4. 2 SDN 03 Andongrejo dan SMPN 03 Tempurejo

Berdasarkan wawancara di atas, dapat dipahami bahwa pemerintah telah menunjukkan komitmen yang cukup baik dalam memenuhi hak pendidikan di SDN 03 Andongrejo, terutama dalam penyediaan fasilitas dasar seperti listrik yang menunjang kegiatan belajar mengajar. Meskipun demikian, masih terdapat kendala dalam aspek akses teknologi informasi, khususnya belum tersedianya jaringan internet yang memadai, sehingga berpotensi menghambat proses pembelajaran berbasis digital. Selain itu, kebutuhan akan realisasi

[94] Zainuri selaku Kepala Sekolah SDN 03 Andongrejo, diwawancari oleh peneliti, Jember, 12 Januari 2026.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

program Makan Bergizi Gratis (MBG) menjadi hal yang mendesak, mengingat kondisi ekonomi masyarakat yang relatif menengah ke bawah, sehingga program tersebut diharapkan dapat mendukung pemenuhan gizi serta meningkatkan konsentrasi belajar siswa.

Meskipun terdapat apresiasi terhadap ketersediaan listrik, tantangan kompleks tetap muncul pada status administratif wilayah yang berimplikasi pada alokasi anggaran. Dusun Bandealit secara administratif sering kali terjebak dalam ambiguitas klasifikasi wilayah, yang dijelaskan oleh Bapak Muhammad Nasrullah selaku operator dan guru SMPN 03 Tempurejo:

> "Secara data, Bandialit sebenarnya bukan dikategorikan sebagai daerah terpencil atau 3T (Terdepan, Terluar, Tertinggal), sehingga secara administratif tidak ada dana khusus yang mengalir untuk sekolah ini. Padahal, jika kita dianggap sebagai daerah 3T, tentu akan ada banyak perlakuan khusus dari pemerintah pusat. Namun, jika berbicara mengenai perhatian pemerintah daerah, Bapak Bupati memberikan atensi yang cukup nyata setelah melihat kondisi kami secara langsung. Sebagai contoh, pimpinan daerah sebelumnya sempat terkejut melihat kondisi fisik bangunan sekolah, yang kemudian ditindaklanjuti dengan penyediaan anggaran khusus untuk renovasi dan pengerasan lapangan sekolah dengan paving. Jadi, meskipun secara data kami tidak dianggap sebagai daerah khusus, secara perlakuan praktis di lapangan terdapat perbedaan kebijakan dibandingkan dengan sekolah lain yang aksesnya lebih mudah."[95]

Berdasarkan wawancara di atas, dapat dipahami bahwa secara administratif wilayah Bandialit belum dikategorikan sebagai daerah 3T, sehingga tidak memperoleh alokasi dana khusus dari pemerintah pusat. Akan tetapi, terdapat bentuk responsivitas dari pemerintah daerah,

[95] Muhammad Nasrullah selaku guru dan operator SMPN 03 Tempurejo, diwawancarai oleh peneliti, Jember, 12 Janurari 2026.

khususnya melalui perhatian Bupati Jember yang memberikan intervensi langsung setelah melihat kondisi riil di lapangan. Hal ini tercermin dari adanya kebijakan renovasi bangunan sekolah dan perbaikan fasilitas, yang menunjukkan bahwa meskipun tidak didukung oleh status administratif tertentu, pemerintah daerah tetap berupaya memenuhi kebutuhan sarana pendidikan melalui kebijakan yang bersifat situasional dan adaptif.

Dukungan tersebut menunjukkan bahwa bentuk tanggung jawab pemerintah juga diimplementasikan melalui fungsi pengawasan dan kehadiran pimpinan daerah secara langsung. Instrumen kunjungan lapangan ini menjadi vital dalam memvalidasi kebutuhan riil sekaligus memberikan dorongan moril. Namun, jika ditinjau secara lebih mendalam, pelaksanaan tanggung jawab pemerintah di bidang pendidikan ini masih menghadapi tantangan multifaktorial yang mencakup kendala geografis dan dinamika sosiologis masyarakat setempat. Ibu Yul, selaku warga Dusun Bandealit, memaparkan hambatan fisik yang sering dihadapi siswa:

> "Kalau masalah hambatan, biasanya kalau hujan deras sampai akses jalannya menuju sekolah itu banjir, ya anak-anak tidak sekolah, libur. Tapi kalau untuk jenjang pendidikan, kebanyakan anak-anak di sini tetap lanjut ke jenjang Sekolah Menengah Atas (SMA), banyak yang sekolah di daerah luar Desa Andongrejo."[96]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[96] Yul selaku warga Desa Andongrejo, diwawancarai oleh peneliti, Jember, pada 3 Mei 2026.



4. 3 kondisi jalan Dusun Bandialialit

Keterangan di atas memperlihatkan bahwa tanggung jawab pemerintah dalam aspek infrastruktur memiliki korelasi langsung terhadap pemenuhan hak pendidikan. Hambatan akses akibat banjir menunjukkan bahwa ketiadaan solusi teknis terhadap kondisi geografis di Bandealit secara berkala telah melumpuhkan aktivitas pendidikan masyarakat. Di sisi lain, pemerintah melalui Dinas Pendidikan Kabupaten Jember berupaya menanggapi keterbatasan ini melalui tinjauan kebijakan manajerial dan pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM). Bapak Ahmad Supono, selaku Kepala Bidang Pembinaan SD Dinas Pendidikan Kabupaten Jember, menjelaskan:

> "Pemerintah selalu berupaya untuk memenuhi seluruh sumber daya yang dirasa masih kurang, tentu dengan tetap mengikuti standar prosedur yang berlaku. Kami memberikan perhatian serius terhadap ketersediaan tenaga di satuan-satuan pendidikan agar tidak terjadi kekosongan. Melalui perencanaan yang matang, pemerintah akan terus mengusahakan agar setiap lembaga pendidikan mendapatkan pemenuhan tenaga kependidikan yang mencukupi guna menunjang kualitas layanan."[97]

[97] Ahmad Supono selaku Kepala Bidang Pembinaan Sekolah Dasar pada Dinas Pendidikan Kabupaten Jember, diwawancarai oleh peneliti, Jember, 12 Februari 2026.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

Berdasarkan wawancara di atas, dapat dipahami bahwa pemerintah menunjukkan komitmen dalam memenuhi kebutuhan sumber daya pendidikan, khususnya terkait ketersediaan tenaga kependidikan di setiap satuan pendidikan. Upaya tersebut dilakukan melalui perencanaan yang sistematis dan tetap mengacu pada prosedur yang berlaku, guna mencegah terjadinya kekosongan tenaga serta menjamin keberlangsungan layanan pendidikan. Hal ini mencerminkan adanya perhatian pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan melalui pemenuhan sumber daya manusia yang memadai.

Klaim manajerial tersebut sering kali berbenturan dengan realitas penurunan kualitas pelayanan tenaga pendidik di lapangan. Ibu Yul menyoroti rendahnya efektivitas waktu mengajar akibat ketidakhadiran guru yang bersifat struktural, khususnya pada jenjang Sekolah Menengah Pertama (SMP):

> "Menurut saya yang kurang itu tenaga gurunya, soalnya kalau guru SMP itu kebanyakan dari luar Bandialit, jadi masuknya nggak tentu, kadang jam 8, kayak pelajaran katak lah intinya loncat-loncat. Jam 7 nggak langsung masuk tapi masih nunggu gurunya datang. Kalau dulu di sini walaupun desa terpencil, konsisten jam 7 sudah masuk karena semua guru sudah ada di sekolah karena ada rumah dinas. Tapi kalau sekarang sepertinya tidak ada Mas. Jam 8 anak-anak masih ada di luar, kadang masuknya jam setengah 9, kadang gurunya malah nggak ada. Berbeda dengan SD yang gurunya orang daerah sini semua."[98]

Analisis terhadap penuturan tersebut menunjukkan bahwa terdapat degradasi kualitas pelayanan publik di bidang pendidikan jika

[98] Yul selaku warga Desa Andongrejo, diwawancarai oleh peneliti, Jember, pada 3 Mei 2026.

dibandingkan dengan periode sebelumnya. Hilangnya fasilitas penunjang seperti rumah dinas guru di dekat sekolah telah menjadi faktor utama menurunnya profesionalisme tenaga pendidik yang berasal dari luar wilayah Bandealit. Hal ini menciptakan kondisi "pelajaran katak" (jam belajar yang tidak pasti), yang secara yuridis merupakan bentuk ketidakpatuhan terhadap standar operasional prosedur pelayanan pendidikan.

Sanding data antara kondisi guru SD yang mayoritas warga lokal dengan guru SMP yang mayoritas warga luar mempertegas bahwa ketergantungan pada tenaga pengajar luar tanpa dukungan fasilitas tempat tinggal telah menghambat pemerataan kualitas pendidikan. Menanggapi ketimpangan akses teknologi, Dinas Pendidikan Kabupaten Jember menyatakan bahwa akselerasi infrastruktur digital dilakukan secara bertahap dengan skala prioritas. Mengenai upaya mengatasi hambatan internet ini, Bapak Ahmad Supono menambahkan:

> "Fasilitas teknologi dipenuhi secara bertahap. Memang benar ada sebagian wilayah yang belum terjangkau internet, namun pemerintah tetap memberikan perhatian serius. Sebagai contoh nyata, di SMPN 03 Tempurejo saat ini sudah tersedia jaringan internet sehingga siswa-siswi sudah bisa memanfaatkan fasilitas WiFi untuk membuka platform pembelajaran. Kami pastikan pemenuhannya dilakukan secara bertahap untuk seluruh lembaga pendidikan."[99]

Berdasarkan wawancara di atas, dapat dipahami bahwa pemerintah telah berupaya memenuhi fasilitas teknologi pendidikan

[99] Ahmad Supono selaku Kepala Bidang Pembinaan Sekolah Dasar pada Dinas Pendidikan Kabupaten Jember, diwawancarai oleh peneliti, Jember, 12 Februari 2026.

secara bertahap, meskipun belum merata di seluruh wilayah. Hal ini terlihat dari tersedianya akses internet di SMPN 03 Tempurejo yang memungkinkan siswa memanfaatkan platform pembelajaran berbasis digital. Meskipun demikian, masih terdapat kesenjangan akses di beberapa daerah, sehingga pemerintah terus melakukan upaya pemerataan guna menunjang kualitas layanan pendidikan secara menyeluruh.

Adapun beberapa temuan observasi yang diperoleh secara langsung oleh peneliti di lapangan. Pada bidang pendidikan, peneliti mengamati bahwa kegiatan belajar mengajar di SMP Andongrejo (SMPN 03 Tempurejo) kerap terganggu karena sejumlah guru yang berasal dari luar daerah tidak selalu hadir tepat waktu atau bahkan tidak hadir sama sekali, sehingga siswa sering mengalami jam kosong dan terpaksa pulang lebih awal dari jadwal yang seharusnya. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara ketersediaan tenaga pendidik secara administratif dan kehadiran aktual di lapangan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

2. Hambatan yang dihadapi Oleh Pemerintah atas Pemenuhan Hak Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Desa Andongrejo Kecamatan Tempurejo Kabupaten Jember.

Pelayanan publik di Desa Andongrejo telah menunjukkan upaya optimal dari pemerintah desa dan instansi terkait, namun masih menghadapi hambatan yang memengaruhi efektivitas dan kualitas layanan. Kendala berasal dari keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur, kondisi

geografis, serta akses teknologi dan jaringan. Identifikasi hambatan ini penting sebagai dasar perumusan solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

a. Hambatan yang dihadapi Oleh Pemerintah dalam Pelayanan Publik dibidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Transformasi digital dalam sistem administrasi kependudukan yang diusung oleh pemerintah sering kali berbenturan dengan realitas infrastruktur di wilayah pedalaman. Meskipun sistem pelayanan daring telah diintegrasikan untuk menyederhanakan alur birokrasi, efektivitasnya di Desa Andongrejo masih terhambat oleh fenomena kesenjangan digital (*digital divide*). Karakteristik geografis yang ekstrem serta ketiadaan jaringan telekomunikasi yang stabil, khususnya di wilayah Dusun Bandealit, menjadi faktor determinan yang menghalangi sinkronisasi data secara *real-time*.

Pelayanan publik di tingkat desa tidak hanya terkendala infrastruktur, tetapi juga tantangan komunikasi dan akurasi data kependudukan. Pemerintah desa harus menjaga prosedur ketat agar tidak terjadi kesalahan dokumen, sekaligus tetap menyesuaikan dengan keterbatasan akses masyarakat di wilayah terpencil. Terkait hambatan ini, Bapak Riyadi selaku Sekretaris Desa Andongrejo menjelaskan:

> "Hambatan utama yang kami rasakan adalah masalah komunikasi. Terkadang masyarakat menginginkan pengurusan surat-surat tanpa harus datang ke kantor desa, terutama karena akses jalan yang dulunya cukup sulit. Namun, untuk urusan tertentu seperti pengurusan akta kematian, kami mewajibkan warga untuk datang langsung ke Balai Desa. Hal ini dilakukan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

> demi keamanan data untuk menghindari miskomunikasi atau kesalahan fatal, seperti orang yang masih hidup dilaporkan meninggal dunia—karena kejadian seperti itu pernah terjadi. Meskipun saat ini infrastruktur jalan sudah membaik dan kami berupaya melayani dengan cepat, tantangan lainnya adalah permintaan layanan di luar jam kerja administratif, seperti sore hingga malam hari. Kami tetap berupaya memaklumi dan melayani karena memahami kondisi masyarakat di lapangan."[100]

Berdasarkan wawancara di atas, dapat dipahami bahwa hambatan utama dalam pelayanan publik di tingkat desa terletak pada aspek komunikasi dan ekspektasi masyarakat terhadap fleksibilitas layanan. Di satu sisi, masyarakat menginginkan kemudahan akses pelayanan tanpa harus datang langsung ke kantor desa, namun di sisi lain pemerintah desa tetap menerapkan prosedur tertentu, seperti keharusan hadir langsung dalam pengurusan dokumen penting, demi menjaga akurasi dan keamanan data. Selain itu, tantangan juga muncul dari tingginya permintaan layanan di luar jam kerja administratif, yang menunjukkan adanya kesenjangan antara standar pelayanan formal dengan kebutuhan riil masyarakat. Meskipun demikian, pemerintah desa tetap berupaya bersikap responsif dengan menyesuaikan pelayanan sesuai kondisi masyarakat di lapangan.

Dilema antara prosedur administrasi desa yang ketat dan keterbatasan komunikasi masyarakat berakar pada hambatan struktural di tingkat kabupaten. Dispendukcapil Kabupaten Jember menghadapi kesulitan memobilisasi perangkat teknologi ke wilayah *blank spot*,

[100] Riyadi selaku Sekretaris Desa Andongrejo, diwawancarai oleh peneliti, Jember, pada 14 Januari 2026.

sehingga target digitalisasi belum selaras dengan ketersediaan jaringan dan literasi administrasi masyarakat. Terkait kendala ini, Bapak Mufid selaku pegawai Dispendukcapil menyampaikan:

> "Untuk wilayah kategori terpencil, hambatan utama kami meliputi akses jalan dan stabilitas jaringan internet. Koneksi internet yang terbatas menyebabkan masyarakat kesulitan mengakses informasi persyaratan, sehingga sering kali saat kami turun ke lapangan, dokumen yang dibawa warga tidak lengkap atau tidak sesuai. Oleh karena itu, kami harus melakukan koordinasi berjenjang melalui kecamatan dan desa untuk melakukan sosialisasi persyaratan secara masif agar tetap memenuhi esensi kebenaran hukum tanpa melanggar peraturan perundang-undangan. Selain masalah sinyal, kendala fisik berupa infrastruktur jalan juga sangat berisiko bagi sarana prasarana kami. Kami membawa perangkat sensitif seperti komputer, alat perekaman, hingga alat cetak KTP-el yang sangat rawan terhadap guncangan di perjalanan, yang terkadang membuat kami tidak bisa melewati jalur tertentu."[101]

Berdasarkan wawancara di atas, dapat dipahami bahwa hambatan utama dalam pelayanan publik di wilayah terpencil terletak pada keterbatasan akses infrastruktur dan teknologi, khususnya kondisi jalan dan jaringan internet yang tidak stabil. Keterbatasan tersebut berdampak pada rendahnya akses informasi masyarakat terkait persyaratan administrasi, sehingga sering terjadi ketidaksesuaian dokumen saat pelayanan berlangsung. Selain itu, kondisi jalan yang kurang memadai juga berisiko terhadap keamanan sarana prasarana pelayanan yang bersifat sensitif. Oleh karena itu, diperlukan upaya koordinasi dan sosialisasi yang berkelanjutan dari pemerintah agar pelayanan tetap berjalan optimal tanpa mengabaikan ketentuan hukum yang berlaku.

[101] Mufid selaku pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember, diwawancarai oleh peneliti, Jember, 3 Februari 2026.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

Kendala utama adalah keterbatasan internet di wilayah pedalaman seperti Dusun Bandealit yang menghambat layanan digital dan akses informasi sehingga dokumen warga sering tidak lengkap. Hambatan komunikasi juga muncul karena sebagian masyarakat ingin layanan tanpa hadir langsung, padahal beberapa proses membutuhkan verifikasi untuk menjaga keabsahan data.

Faktor geografis dan kondisi jalan menyulitkan mobilitas layanan Dispendukcapil serta berisiko merusak peralatan perekaman dan pencetakan. Selain itu, literasi administrasi masyarakat masih rendah sehingga proses pelayanan kurang efisien dan membutuhkan sosialisasi berulang. Secara keseluruhan, hambatan meliputi keterbatasan teknologi, komunikasi, infrastruktur jalan, dan literasi administrasi, sehingga keberhasilan layanan sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur dan adaptasi pemerintah di lapangan.

kondisi akses jalan menuju Dusun Bandealit cukup menantang, melintasi kawasan perbukitan dan hutan lindung dengan kontur jalan yang sempit, sehingga menyulitkan mobilitas kendaraan bermuatan berat maupun kendaraan standar.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

b. Hambatan yang dihadapi Oleh Pemerintah dalam Pelayanan Publik dibidang Kesehatan.

Pemerataan layanan kesehatan di wilayah pedalaman tidak hanya bergantung pada fasilitas fisik, tetapi juga pada kemampuan mengatasi hambatan geografis. Di Desa Andongrejo, jarak jauh dan kondisi jalan

yang sulit membuat respons layanan kesehatan belum optimal, sehingga pemerintah menghadapi tantangan besar untuk menjamin akses medis yang cepat dan layak bagi seluruh warga.

Kondisi ini menjadi tantangan besar bagi pemerintah untuk menjamin akses medis cepat dan layak di tengah keterbatasan transportasi darurat. Di lapangan, hambatan tidak hanya bersifat medis, tetapi juga terkait ketersediaan armada khusus, stabilitas jaringan komunikasi, dan infrastruktur jalan yang belum memadai. Terkait kendala tersebut, Ibu Ika Ratna selaku Kepala TU Puskesmas Curahnongko menyampaikan:

> "Hambatan pertama adalah komunikasi karena kendala sinyal yang sangat sulit. Kemudian dari sisi transportasi, tidak semua ambulans bisa mengakses daerah sana dikarenakan medan jalan yang berat. Masih ada beberapa titik jalan yang belum bisa diakses kendaraan biasa, sehingga kami harus menggunakan ambulans tipe 4x4. Saat ini, kami memiliki dua unit ambulans 4x4, namun satu unit dalam kondisi rusak dan satunya lagi kondisi fisiknya sudah kurang baik. Meski begitu, armada tersebut tetap kami pertahankan karena itulah satu-satunya akses menuju ke sana. Kalau untuk ketersediaan obat-obatan dan kebutuhan medis lainnya sejauh ini aman, yang kami butuhkan saat ini hanyalah kemudahan akses komunikasi dan perbaikan sarana transportasi."[102]

Berdasarkan wawancara dengan Kepala TU Puskesmas Curahnongko, pelayanan kesehatan di Desa Andongrejo, khususnya Dusun Bandealit, masih menghadapi hambatan struktural dan operasional yang memengaruhi efektivitas layanan.

[102] Ika Ratna selaku Kepala Tata Usaha Puskesmas Curahnongko, diwawancarai oleh peneliti, Jember, 16 Desember 2025.

Kendala utama adalah jaringan komunikasi yang tidak stabil sehingga koordinasi dan penanganan darurat sering terlambat. Faktor geografis dan kondisi jalan yang sulit juga menghambat mobilitas layanan, sementara ketersediaan ambulans 4x4 terbatas dan sebagian tidak dalam kondisi baik. Walau obat dan kebutuhan medis relatif tersedia, akses layanan tetap terkendala oleh transportasi dan komunikasi yang belum memadai. Secara keseluruhan, hambatan meliputi keterbatasan jaringan, infrastruktur jalan, dan sarana transportasi kesehatan di wilayah terpencil.

c. Hambatan yang dihadapi Oleh Pemerintah dalam Pelayanan Publik dibidang Pendidikan.

Upaya realisasi hak dasar di sektor pendidikan bagi masyarakat Dusun Bandealit tidak berjalan tanpa rintangan. Dalam penyelenggaraannya, instansi terkait berhadapan dengan kendala multidimensi yang secara langsung mendisrupsi Kegiatan Belajar Mengajar (KBM). Berdasarkan observasi dan wawancara lapangan, hambatan yang menonjol dapat diklasifikasikan ke dalam tiga aspek utama: rintangan fisik berupa infrastruktur dan faktor alam, rintangan manajerial terkait pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM), serta rintangan infrastruktur teknologi dan digitalisasi.

Terkait rintangan fisik, kondisi geografis Bandealit yang ekstrem menjadi kendala absolut yang berada di luar kendali satuan pendidikan. Cuaca buruk sering kali memutus satu-satunya akses menuju sekolah,

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

sehingga proses pendidikan terpaksa dihentikan. Kesaksian mengenai dampak langsung dari faktor alam ini disampaikan oleh Ibu Yul, warga setempat:

> "Kalau masalah hambatan, biasanya kalau hujan deras sampai akses jalannya menuju sekolah itu banjir, ya anak-anak tidak sekolah, libur. Tapi kalau untuk jenjang pendidikan, kebanyakan anak-anak di sini tetap lanjut ke jenjang Sekolah Menengah Atas (SMA), banyak yang sekolah di daerah luar Desa Andongrejo."[103]

Berdasarkan wawancara di atas, dapat dipahami bahwa hambatan dalam sektor pendidikan di wilayah tersebut lebih dipengaruhi oleh faktor kondisi alam, khususnya curah hujan tinggi yang menyebabkan akses jalan menuju sekolah terhambat hingga aktivitas belajar mengajar terpaksa diliburkan. Meskipun demikian, dari sisi keberlanjutan pendidikan, kesadaran masyarakat tergolong cukup baik, yang ditunjukkan dengan tetap tingginya minat siswa untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang Sekolah Menengah Atas (SMA), meskipun harus menempuh pendidikan di luar Desa Andongrejo.

Berdasarkan analisis pelayanan publik, fenomena ini mengonfirmasi bahwa ketiadaan infrastruktur jalan dan jembatan yang tahan terhadap cuaca (*weather-proof*) merupakan penghalang utama bagi akses pendidikan. Tingginya animo dan kesadaran belajar anak-anak Bandealit untuk menempuh pendidikan hingga ke jenjang SMA di luar desa nyatanya harus berbenturan dengan realitas medan yang secara periodik melumpuhkan mobilitas mereka saat musim penghujan tiba.

[103] Yul selaku warga Desa Andongrejo, diwawancarai oleh peneliti, Jember, 3 Mei 2026.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

Selain kendala alam, rintangan yang jauh lebih rumit terletak pada manajemen tenaga pendidik, khususnya pada jenjang Sekolah Menengah Pertama (SMP). Pemerintah Kabupaten Jember menghadapi kesulitan besar dalam mempertahankan tingkat kehadiran dan kedisiplinan guru di kawasan terisolasi. Warga setempat mengistilahkan kondisi ini sebagai "pelajaran katak," di mana ritme pembelajaran menjadi sangat fluktuatif. Ibu Yul mengeluhkan dampak dari hambatan SDM tersebut:

> "Menurut saya yang kurang itu tenaga gurunya, soalnya kalau guru SMP itu kebanyakan dari luar Bandealit, jadi masuknya nggak tentu, kadang jam 8, kayak pelajaran katak lah intinya loncat-loncat. Jam 7 nggak langsung masuk tapi masih nunggu gurunya datang. Kalau dulu di sini walaupun desa terpencil, konsisten jam 7 sudah masuk karena semua guru sudah ada di sekolah karena ada rumah dinas buat guru dekat sekolah. Tapi kalau sekarang sepertinya tidak ada Mas. Jam 8 anak-anak masih ada di luar, kadang masuknya jam setengah 9, kadang gurunya malah nggak ada. Berbeda dengan SD yang gurunya orang daerah sini semua."[104]

Berdasarkan wawancara di atas, dapat dipahami bahwa salah satu hambatan dalam penyelenggaraan pendidikan, khususnya di tingkat SMP, adalah keterbatasan dan ketidakhadiran tenaga pendidik yang tidak menetap di wilayah tersebut. Kondisi ini berdampak pada rendahnya kedisiplinan waktu pembelajaran, sehingga proses belajar mengajar menjadi tidak optimal. Berbeda dengan jenjang SD yang didukung oleh tenaga guru lokal, keberadaan guru dari luar daerah tanpa didukung fasilitas seperti rumah dinas menyebabkan kurangnya konsistensi

[104] Yul, diwawancarai oleh peneliti, Jember, pada 3 Mei 2026.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

kehadiran. Hal ini menunjukkan bahwa aspek distribusi dan penempatan tenaga pendidik masih menjadi tantangan dalam menjamin kualitas layanan pendidikan di wilayah terpencil.

Keterangan di atas membongkar akar permasalahan sesungguhnya dari hambatan SDM di daerah terpencil. Rintangan utamanya tidak hanya terletak pada minimnya jumlah pengajar, tetapi pada ketidakmampuan instansi pendidikan dalam menyediakan ekosistem pendukung kerja, yakni fasilitas akomodasi atau rumah dinas. Pada masa lampau, ketersediaan hunian di sekitar sekolah terbukti ampuh menetralisir hambatan jarak dan menjaga konsistensi jam belajar. Namun, dengan absennya fasilitas tersebut saat ini, jarak tempuh yang jauh dari pusat kota menuju Bandealit menjadi kendala tak terelakkan yang membuat para guru pendatang sering datang terlambat atau absen. Hal ini berbanding terbalik dengan kondisi di Sekolah Dasar (SD) yang relatif stabil karena tenaga pengajarnya merupakan warga lokal yang tidak terdampak oleh kendala jarak tempuh.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Lebih lanjut, di era modern ini, implementasi pendidikan digital turut menghadirkan kesenjangan akses yang nyata. Keterbatasan jaringan internet di Dusun Bandealit menjadi hambatan utama karena berbagai program pendidikan dan evaluasi nasional saat ini sangat bergantung pada konektivitas. Sulitnya akses internet ini bukan sekadar masalah teknis, melainkan hambatan nyata yang membuat standar pendidikan nasional sulit dijangkau. Kondisi ini menuntut dedikasi dan

pengorbanan ekstra dari para pengajar demi menjembatani kesenjangan fasilitas. Mengenai tantangan operasional tersebut, Bapak Zainuri selaku Kepala SDN 03 Andongrejo menjelaskan:

> "Hambatan yang paling utama adalah jaringan internet. Saat ini terdapat program pemerintah, seperti Asesmen Nasional Berbasis Komputer (ANBK), yang mewajibkan pelaksanaan secara daring (*online*). Karena di wilayah kami sangat sulit mengakses internet, saya seringkali harus membawa siswa-siswi 'turun' ke daerah yang lebih terjangkau sinyal, seperti ke Curahnongko, bahkan sampai harus menginap selama tiga hari di sana. Oleh karena itu, kami sangat memerlukan akses internet untuk mempermudah proses belajar mengajar serta kelancaran program pemerintah tersebut."[105]

Berdasarkan wawancara di atas, dapat dipahami bahwa keterbatasan akses jaringan internet menjadi hambatan utama dalam pelaksanaan program pendidikan berbasis digital, termasuk Asesmen Nasional Berbasis Komputer yang mewajibkan sistem daring. Kondisi ini memaksa pihak sekolah untuk mencari solusi alternatif dengan membawa siswa ke wilayah yang memiliki akses sinyal lebih baik, bahkan hingga harus menginap selama beberapa hari. Hal tersebut menunjukkan adanya kesenjangan infrastruktur teknologi yang cukup signifikan, sehingga diperlukan perhatian lebih dari pemerintah dalam pemerataan akses internet guna menunjang efektivitas proses pembelajaran dan pelaksanaan program pendidikan.

Keterbatasan ini secara langsung menghambat pelaksanaan pendidikan berbasis digital. Program wajib seperti ANBK tidak dapat

[105] Zainuri selaku Kepala Sekolah SDN 03 Andongrejo, diwawancarai oleh peneliti, Jember, 12 Januari 2026.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

berjalan di lokasi asalnya, sehingga sekolah harus melakukan relokasi siswa yang tentu saja menambah beban operasional, waktu, dan tenaga. Beban serupa juga dialami pada jenjang menengah pertama. Upaya mewujudkan sekolah modern ternyata tidak cukup hanya mengandalkan pasokan listrik yang telah tersedia. Guru dan siswa terpaksa bertahan dengan metode konvensional di tengah tuntutan sistem pendidikan yang serba *online*. Mengenai tantangan ini, Bapak Muhammad Nasrullah selaku guru dan operator SMPN 03 Tempurejo menyampaikan:

> "Hambatan yang paling berat adalah bagaimana kami bisa menggunakan teknologi mutakhir dalam pembelajaran. Meskipun listrik sudah mulai stabil sekitar setengah tahun terakhir, kami tetap terkendala oleh akses sinyal internet yang sangat terbatas. Akibatnya, kami belum bisa memanfaatkan aplikasi atau *website* pendukung media ajar, sehingga kami terpaksa kembali menggunakan cara-cara lama dengan media yang kami buat sendiri secara manual. Tantangan terasa semakin berat karena saat ini hampir seluruh urusan mengajar hingga administrasi diwajibkan serba *online*. Bahkan, untuk membantu pendaftaran siswa ke jenjang sekolah yang lebih tinggi pun menjadi kendala, kami hanya bisa memberikan arahan dan informasi seadanya karena keterbatasan akses tersebut."[106]

Berdasarkan wawancara di atas, dapat dipahami bahwa hambatan utama dalam proses pembelajaran terletak pada keterbatasan akses teknologi, khususnya jaringan internet, meskipun ketersediaan listrik sudah mulai membaik. Kondisi ini menyebabkan tenaga pendidik belum dapat memanfaatkan media pembelajaran berbasis digital secara optimal dan masih bergantung pada metode manual. Selain itu, keterbatasan tersebut juga berdampak pada aspek administratif dan layanan

[106] Muhammad Nasrullah selaku Guru dan Operator SMPN 03 Tempurejo, diwawancarai oleh peneliti, Jember, 12 Januari 2026.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

pendidikan lainnya yang kini menuntut sistem daring, sehingga menghambat efektivitas proses pembelajaran serta pelayanan kepada siswa, termasuk dalam proses pendaftaran ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi.

Pernyataan tersebut mempertegas bahwa guru di wilayah terpencil menghadapi beban ganda. Selain tidak dapat memanfaatkan platform sumber belajar digital dalam pembelajaran harian, fungsi administrasi pendidikan yang kini berbasis daring seperti penginputan data, pelaporan, dan pendampingan pendaftaran siswa menjadi sangat tidak efektif. Oleh karena itu, dapat ditarik kesimpulan bahwa hambatan pemerintah dalam mengoptimalkan pendidikan di Desa Andongrejo merupakan kombinasi dari kelemahan infrastruktur fisik, ketiadaan sistem dukungan fasilitas bagi aparatur negara (mess guru), serta belum siapnya infrastruktur digital.

Hasil observasi lapangan mengindikasikan bahwa keterbatasan infrastruktur teknologi informasi merupakan kondisi faktual yang dialami kedua satuan pendidikan di wilayah penelitian; SDN 3 Andongrejo belum memiliki akses internet sama sekali, sedangkan SMPN 03 Tempurejo baru menjangkau konektivitas internet pada tahap awal dengan kapasitas yang masih sangat terbatas.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

3. Upaya yang dilakukan Oleh Pemerintah untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Andongrejo Kecamatan Tempurejo Kabupaten Jember.

Pemerintah Kabupaten Jember bersama Pemerintah Desa Andongrejo terus melakukan langkah strategis untuk mengurangi kesenjangan layanan di wilayah terpencil melalui perbaikan infrastruktur, inovasi prosedur, dan optimalisasi SDM. Upaya ini menunjukkan komitmen menghadirkan layanan negara secara inklusif meski menghadapi tantangan geografis.

Peningkatan kualitas dilakukan melalui pelayanan yang proaktif dan fleksibel, didukung sinergi dinas kabupaten dan pemerintah desa, termasuk layanan jemput bola dan mobilisasi sumber daya ke wilayah terluar agar standar pelayanan minimal tetap terjaga.

a. Upaya yang dilakukan Oleh Pemerintah dalam Pelayanan Publik dibidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dispendukcapil Kabupaten Jember bersama Pemerintah Desa Andongrejo menerapkan strategi terpadu untuk memastikan hak identitas hukum warga di wilayah terpencil tetap terpenuhi. Mengingat digitalisasi belum optimal di daerah sulit sinyal, pelayanan dilakukan lebih proaktif dan manual sebagai wujud kehadiran negara dalam menjamin kepastian hukum bagi seluruh warga.

Upaya ini dilakukan di tingkat desa dengan memadukan efisiensi teknologi digital dan verifikasi lapangan yang hati-hati. Pemerintah desa

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

memberi fleksibilitas akses melalui media komunikasi daring, namun tetap menerapkan tatap muka untuk dokumen penting. Terkait hal ini, Bapak Riyadi selaku Sekretaris Desa menjelaskan:

> "Untuk memudahkan pelayanan kepada masyarakat dengan kondisi akses jalan yang sulit seperti itu, kami mulai membuka layanan melalui media *online*. Kami memanfaatkan platform media sosial atau aplikasi pesan yang umum digunakan masyarakat untuk urusan administrasi yang bersifat umum. Namun, untuk dokumen tertentu seperti surat izin usaha, surat keterangan pindah, hingga surat izin wali atau pernyataan pergi ke luar negeri, warga tetap diwajibkan datang langsung ke kantor desa. Hal ini sangat penting agar kami mengetahui secara pasti siapa yang berangkat dan siapa yang memberikan izin, sehingga aspek keamanan dan legalitas warga tetap terjaga."[107]

Berdasarkan wawancara di atas, dapat dipahami bahwa pemerintah desa telah melakukan inovasi pelayanan dengan memanfaatkan media *online* untuk mempermudah akses masyarakat, khususnya dalam kondisi geografis yang sulit. Penggunaan platform digital untuk layanan administrasi umum menunjukkan adanya upaya adaptasi terhadap kebutuhan masyarakat. Akan tetapi, untuk dokumen-dokumen yang bersifat krusial, pemerintah desa tetap memberlakukan kehadiran langsung guna menjamin keabsahan data serta aspek keamanan dan legalitas. Hal ini mencerminkan adanya keseimbangan antara pemanfaatan teknologi dan penerapan prinsip kehati-hatian dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Selain inovasi prosedur dan teknologi, kualitas layanan di Desa Andongrejo dipengaruhi oleh responsivitas aparat desa terhadap

[107] Riyadi selaku Sekretaris Desa Andongrejo, diwawancarai oleh peneliti, Jember 14 Januari 2026.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

kebutuhan warga. Minimnya keluhan menunjukkan pendekatan yang humanis dan fleksibel mampu memenuhi harapan masyarakat. Terkait pengelolaan aduan dan komitmen pelayanan, Bapak Riyadi menambahkan:

> "Untuk saat ini, keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang ada di kantor desa ini sangat minim, bahkan dapat dikatakan hampir belum ada. Hal ini dikarenakan kami selalu berupaya siap sedia memberikan pelayanan, bahkan sering kali dilakukan di luar jam kerja yang sudah ditentukan, kecuali memang ada kegiatan dinas yang berbarengan—namun itu pun tetap kami usahakan. Jika ada keluhan yang muncul, biasanya hal tersebut berkaitan dengan hal-hal di luar cakupan pelayanan administratif yang kami berikan di kantor desa."[108]

Berdasarkan wawancara di atas, dapat dipahami bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di kantor desa tergolong cukup tinggi, yang ditunjukkan dengan minimnya keluhan yang disampaikan. Kondisi ini tidak terlepas dari komitmen aparatur desa yang berupaya memberikan pelayanan secara maksimal, bahkan hingga di luar jam kerja formal. Adapun keluhan yang muncul umumnya berada di luar ruang lingkup pelayanan administratif desa, sehingga tidak secara langsung mencerminkan kualitas layanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan adanya responsivitas dan dedikasi pemerintah desa dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Upaya desa membutuhkan dukungan kebijakan dan teknis dari kabupaten. Sinergi Pemerintah Desa Andongrejo dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember menjadi kunci

[108] Riyadi, diwawancarai oleh peneliti, Jember 14 Januari 2026.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

mengatasi hambatan infrastruktur melalui strategi kolaboratif yang melibatkan perangkat desa untuk menjembatani jarak layanan dengan warga pedalaman. Terkait mekanisme koordinasi dan solusi teknis tersebut, Bapak Mufid menjelaskan:

> "Langkah yang kami ambil adalah membangun kerja sama yang kuat dengan pihak desa, terutama dalam hal mobilisasi warga. Mengingat ada titik-titik lokasi yang memang tidak bisa dijangkau oleh sarana transportasi kami, kami meminta bantuan pihak desa untuk mengumpulkan warga di satu titik yang aksesnya lebih memungkinkan untuk dilakukan pelayanan. Selain itu, kami juga membawa perangkat mandiri untuk mengantisipasi kestabilan jaringan internet yang sering kali tidak menentu di lapangan. Koordinasi berjenjang mulai dari kecamatan hingga desa juga terus kami intensifkan, khususnya dalam mensosialisasikan persyaratan administrasi, agar masyarakat sudah menyiapkan dokumen yang lengkap sebelum tim kami turun ke lokasi."[109]

Berdasarkan wawancara di atas, dapat dipahami bahwa upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan pelayanan di wilayah terpencil dilakukan melalui pendekatan kolaboratif dan adaptif. Kerja sama dengan pemerintah desa dalam mobilisasi masyarakat menunjukkan adanya strategi pelayanan berbasis titik kumpul guna mengatasi keterbatasan akses transportasi. Selain itu, penggunaan perangkat mandiri untuk mendukung kestabilan jaringan serta intensifikasi koordinasi berjenjang hingga tingkat desa mencerminkan adanya upaya sistematis dalam meningkatkan efektivitas pelayanan. Langkah sosialisasi yang dilakukan juga bertujuan untuk memastikan

[109] Mufid selaku Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember, diwawancari oleh peneliti, Jember, 3 Februari 2026.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

kesiapan administrasi masyarakat, sehingga proses pelayanan dapat berjalan lebih optimal.

Optimalisasi layanan di wilayah terpencil dilakukan melalui mobilisasi pelayanan bersama pemerintah desa, penggunaan perangkat khusus untuk mengatasi keterbatasan internet, serta penguatan koordinasi antar jenjang pemerintahan agar persyaratan administrasi masyarakat lebih lengkap dan pelayanan menjadi efektif serta efisien.

Pemerintah telah melakukan upaya adaptif dan kolaboratif untuk mengatasi keterbatasan layanan administrasi kependudukan di wilayah terpencil. Layanan menggabungkan teknologi digital dan mekanisme konvensional: komunikasi daring digunakan untuk layanan umum, sementara dokumen penting tetap diverifikasi tatap muka demi akurasi dan legalitas.

Responsivitas aparatur desa, termasuk fleksibilitas waktu layanan, menunjukkan komitmen tinggi dan berdampak pada rendahnya keluhan masyarakat. Di tingkat kabupaten, Dispendukcapil memperkuat kerja sama dengan desa, memusatkan layanan di titik yang terjangkau, menggunakan perangkat mandiri saat jaringan terbatas, serta meningkatkan koordinasi dan sosialisasi berjenjang agar persyaratan administrasi lebih lengkap dan pelayanan lebih efisien.

Secara keseluruhan, upaya ini mencerminkan integrasi inovasi teknologi, pendekatan manual, kolaborasi lintas pemerintahan, dan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

penyesuaian layanan dengan kondisi geografis untuk menjamin pemenuhan hak identitas hukum masyarakat secara inklusif.

b. Upaya yang dilakukan Oleh Pemerintah dalam Pelayanan Publik dibidang Kesehatan.

Pemerintah melalui Dinas Kesehatan Kabupaten Jember dan Puskesmas Curahnongko terus berupaya mengoptimalkan jangkauan pelayanan kesehatan bagi masyarakat di wilayah pedalaman Desa Andongrejo. Sebagai bentuk tanggung jawab dalam memenuhi hak dasar warga negara, berbagai langkah strategis diimplementasikan, mulai dari penguatan infrastruktur fasilitas kesehatan tingkat desa (Ponkesdes dan Pustu) hingga penyusunan mekanisme respons cepat terhadap kondisi darurat. Upaya ini dilakukan untuk memastikan bahwa tantangan geografis yang ekstrem tidak menjadi penghalang bagi masyarakat dalam mendapatkan penanganan medis yang berkualitas, inklusif, dan tepat waktu.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Puskesmas Curahnongko mengutamakan sinergi tenaga kesehatan dan perangkat desa dalam menghadapi wilayah sulit seperti Dusun Bandealit. Respons cepat pada kondisi darurat dilakukan melalui koordinasi yang melibatkan kepala desa sebagai penghubung utama untuk mempercepat komunikasi. Terkait kesiapsiagaan dan prosedur penanganan darurat, Ibu Ika selaku KTU Puskesmas Curahnongko menyampaikan:

> "Untuk keadaan darurat, kami biasanya menitipkan pesan kepada Kepala Desa (Kades). Jika memang ada kondisi darurat, pihak

> desa segera menghubungi Puskesmas jika membutuhkan ambulans atau bantuan lainnya. Contohnya seperti kasus ibu melahirkan; prosedurnya adalah tenaga kesehatan akan berangkat terlebih dahulu menuju lokasi, baru kemudian ambulans menyusul. Kadang kala nakes berangkat bersama ambulans, namun ambulans menunggu di titik bawah (yang bisa diakses) sementara nakes masuk ke dalam. Jadi, untuk keadaan darurat, kami selalu dalam posisi siap siaga."[110]

Berdasarkan wawancara di atas, dapat dipahami bahwa mekanisme penanganan keadaan darurat dilakukan melalui koordinasi yang responsif antara pemerintah desa dan Puskesmas. Penitipan informasi kepada Kepala Desa menjadi langkah awal dalam mempercepat komunikasi saat terjadi kondisi darurat. Selain itu, pola pelayanan yang fleksibel, seperti pemberangkatan tenaga kesehatan terlebih dahulu dan penyesuaian posisi ambulans sesuai kondisi akses jalan, menunjukkan adanya strategi adaptif dalam menjangkau wilayah yang sulit. Hal ini mencerminkan kesiapsiagaan serta komitmen dalam menjamin pelayanan kesehatan darurat tetap dapat diakses oleh masyarakat.

Penanganan darurat di Desa Andongrejo dilakukan melalui koordinasi pemerintah desa dan Puskesmas dengan kepala desa sebagai penghubung awal. Tenaga kesehatan diprioritaskan menuju lokasi, sementara ambulans menyesuaikan akses jalan. Pola ini menunjukkan respons cepat dan kesiapsiagaan tinggi meski terkendala infrastruktur dan geografis.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[110] Ika Ratna selaku Kepala Tata Usaha Puskemas Curahnongko, diwawancarai oleh peneliti, Jember, 16 Desember 2025.

Selain itu, peningkatan layanan kesehatan juga mencakup upaya preventif dan promotif melalui strategi "jemput bola" ke dusun. Tim kesehatan turun langsung untuk menjaga gizi, kebersihan lingkungan, serta memastikan warga memiliki jaminan kesehatan yang aktif. Terkait edukasi masyarakat dan perluasan jaminan kesehatan, Ibu Ika menambahkan:

> "Dalam hal edukasi, kami biasanya mengoptimalkan peran Posyandu dengan menerjunkan tim terpadu, jadi tidak hanya bidan dan perawat saja agar penyampaian materi terkait gizi dan kebersihan bisa lebih maksimal. Mengingat demografi wilayah di sini rata-rata adalah perkebunan dan jarak ke Puskesmas cukup jauh, tujuan utama kami adalah bagaimana agar akses pelayanan kesehatan ini bisa menjangkau masyarakat secara langsung. Selain edukasi medis, kami juga menyediakan layanan scanning BPJS bagi warga; jika ada warga yang belum memiliki jaminan, kami bantu buatkan, dan jika fasilitas kesehatannya masih terdaftar di luar, kami bantu proses pemindahannya ke Puskesmas Curahnongko."[111]

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Tata Usaha Puskesmas Curahnongko, pelayanan kesehatan di Desa Andongrejo dilaksanakan melalui pendekatan adaptif, responsif, dan berorientasi pada perluasan jangkauan hingga wilayah pedalaman.

Hal ini terlihat dari mekanisme layanan darurat berbasis koordinasi dengan pemerintah desa, di mana kepala desa menjadi penghubung awal. Tenaga kesehatan diprioritaskan menuju lokasi, sementara ambulans menyesuaikan akses jalan, menunjukkan strategi pelayanan yang fleksibel tanpa mengurangi kualitas penanganan medis.

[111] Ika Ratna, diwawancarai oleh peneliti, Jember, 16 Desember 2025.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

Selain aspek kuratif, pemerintah juga memperkuat upaya preventif dan promotif melalui optimalisasi Posyandu, edukasi gizi, kesehatan ibu dan anak, serta kebersihan lingkungan dengan metode jemput bola ke dusun. Puskesmas juga memfasilitasi pendaftaran dan pemutakhiran kepesertaan BPJS Kesehatan, termasuk pemindahan fasilitas layanan.

Secara keseluruhan, upaya ini mencakup penguatan respons darurat, penyesuaian layanan dengan kondisi geografis, pengembangan layanan preventif–promotif, serta perluasan jaminan kesehatan guna menjamin hak kesehatan masyarakat secara merata dan berkelanjutan.

c. Upaya yang dilakukan Oleh Pemerintah dalam Pelayanan Publik dibidang Pendidikan.

Pelayanan publik di bidang pendidikan merupakan tanggung jawab pemerintah untuk menjamin hak dasar warga negara. Di Desa Andongrejo, upaya tidak hanya berfokus pada pemenuhan standar pendidikan, tetapi juga pada penyesuaian kebijakan agar menjangkau seluruh masyarakat.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Pemerintah melalui Dinas Pendidikan menyediakan sarana prasarana, pemerataan tenaga pendidik, serta peningkatan kualitas pembelajaran melalui teknologi dan program pendukung. Dukungan ini diwujudkan melalui perbaikan infrastruktur sekolah, pemenuhan tenaga kependidikan, dan bantuan bagi siswa dari keluarga kurang mampu.

Implementasi nyata dari kebijakan adaptif tersebut terlihat pada upaya sekolah dalam menyiasati keterbatasan infrastruktur digital melalui optimalisasi bantuan sarana teknologi tepat guna. Di SDN 03 Andongrejo, inovasi pembelajaran tidak lagi dipaksakan bergantung sepenuhnya pada konektivitas internet yang belum stabil, melainkan dialihkan pada penggunaan media digital yang dapat diakses secara luring (*offline*). Langkah ini menjadi solusi cerdas untuk menjaga kualitas interaksi belajar-mengajar agar tetap menarik dan modern bagi siswa di wilayah pedalaman. Mengenai bentuk konkret inovasi pembelajaran di tengah keterbatasan sinyal tersebut, Bapak Zainuri selaku Kepala Sekolah SDN 03 Andongrejo memberikan penjelasan sebagai berikut:

> "Ada, salah satunya adalah pemanfaatan bantuan televisi layar lebar yang kami terima baru-baru ini. Fasilitas tersebut sangat membantu sekali bagi murid-murid dalam proses belajar. Meskipun akses internet di sini masih sangat minim, televisi tersebut dapat kami operasikan secara luring (offline), sehingga anak-anak tetap bisa mendapatkan materi ajar visual yang menarik dan belajar dengan lebih baik."[112]

Berdasarkan wawancara di atas, dapat dipahami bahwa terdapat upaya inovatif dalam mendukung proses pembelajaran meskipun dihadapkan pada keterbatasan akses internet. Pemanfaatan fasilitas televisi layar lebar sebagai media pembelajaran luring menunjukkan adanya adaptasi tenaga pendidik dalam menciptakan metode pembelajaran yang lebih menarik dan efektif. Hal ini mencerminkan

[112] Zainuri selaku Kepala Sekolah SDN 03 Andongrejo, diwawancarai oleh peneliti, Jember, 12 Januari 2026.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

bahwa keterbatasan teknologi tidak sepenuhnya menjadi penghalang, melainkan dapat diatasi melalui optimalisasi sarana yang tersedia guna tetap menunjang kualitas pembelajaran siswa.

Sarana fisik dan teknologi tidak akan optimal tanpa didukung kualitas guru sebagai penggerak utama pembelajaran. Pemerintah Kabupaten Jember menempatkan peningkatan integritas dan kompetensi pendidik sebagai prioritas agar guru tetap menjadi pusat transformasi ilmu di tengah keterbatasan infrastruktur digital. Terkait arah kebijakan peningkatan mutu pendidikan di Desa Andongrejo, Bapak Supono selaku Kepala Bidang Pembinaan SD Dinas Pendidikan Kabupaten Jember menyampaikan pandangannya sebagai berikut:

> "Tentu upaya utama harus dilakukan melalui satuan pendidikan itu sendiri, di mana para guru harus benar-benar menjalankan tugasnya dengan baik. Kualitas disiplin yang tinggi sangat diperlukan supaya proses pembelajaran anak-anak bisa maksimal dan kecerdasan mereka meningkat. Faktor guru merupakan peran paling utama; di tengah kendala internet yang terkadang justru bisa mengganggu konsentrasi jika tidak dikelola dengan baik, sosok guru harus tetap menjadi 'primadona' atau figur sentral dalam mendidik anak-anak. Oleh karena itu, Pemerintah Kabupaten Jember berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas guru dari waktu ke waktu sebagai investasi jangka panjang pendidikan."[113]

Berdasarkan wawancara di atas, dapat dipahami bahwa peningkatan kualitas pendidikan sangat bergantung pada peran sentral guru sebagai pelaksana utama proses pembelajaran. Disiplin dan profesionalisme tenaga pendidik menjadi faktor kunci dalam menunjang

[113] Supono selaku Kepala Bidang Pembinaan Sekolah Dasar pada Dinas Pendidikan Kabupaten Jember, diwawancarai oleh peneliti, Jember, 12 Februari 2026.

keberhasilan belajar siswa, terutama di tengah keterbatasan fasilitas seperti akses internet. Dalam hal ini, Pemerintah Kabupaten Jember menunjukkan komitmen untuk terus meningkatkan kualitas guru sebagai bagian dari upaya strategis dan investasi jangka panjang dalam pembangunan sektor pendidikan.

Peningkatan kualitas guru di wilayah terpencil dilakukan melalui pengembangan kompetensi yang terstruktur dan inklusif tanpa membedakan lokasi sekolah. Dinas Pendidikan mendorong kolaborasi melalui wadah profesional guru serta memanfaatkan teknologi untuk memantau pemenuhan standar jam pengembangan diri. Terkait mekanisme penguatan kompetensi dan pemantauan kualitas pendidik di Desa Andongrejo, Bapak Supono menjelaskan lebih lanjut:

> "Dalam pengembangan guru, kami memiliki Kelompok Kerja Guru (KKG) yang tidak membedakan antara wilayah terpencil atau tidak. Secara rutin, biasanya sebulan dua kali, mereka berkumpul dalam apa yang sekarang disebut 'Komunitas Belajar'. Di sana, kelompok yang terdiri dari 20 hingga 30 guru akan saling berbagi, mencari solusi atas permasalahan yang dihadapi guru A untuk dipecahkan bersama. Hal ini sangat efektif untuk meningkatkan kualitas mengajar mereka di satuan pendidikan masing-masing. Di samping itu, setiap tahun juga diadakan diklat atau workshop wajib dengan durasi minimal 20 hingga 30 jam. Sebagai bentuk pertanggungjawaban dan pemantauan, setiap sertifikat kegiatan tersebut harus diunggah ke aplikasi milik Pemerintah Kabupaten Jember, yaitu aplikasi 'Kembang Kopi'."[114]

Berdasarkan wawancara di atas, dapat dipahami bahwa upaya peningkatan kualitas guru dilakukan secara sistematis melalui forum kolaboratif dan pelatihan berkelanjutan. Kegiatan Kelompok Kerja Guru

[114] Supono, diwawancarai oleh peneliti, Jember, 12 Februari 2026.

(KKG) atau Komunitas Belajar menjadi wadah efektif bagi para guru untuk saling berbagi pengalaman dan mencari solusi atas permasalahan pembelajaran secara kolektif. Selain itu, adanya kewajiban mengikuti diklat atau *workshop* setiap tahun menunjukkan komitmen peningkatan kompetensi secara formal. Dalam hal ini, Pemerintah Kabupaten Jember juga melakukan pengawasan melalui pemanfaatan aplikasi "Kembang Kopi" sebagai sarana pelaporan dan evaluasi, sehingga pengembangan profesional guru dapat berjalan secara terukur dan berkelanjutan.

Upaya pemerintah dalam pelayanan pendidikan di Desa Andongrejo dilakukan secara adaptif, berkelanjutan, dan berorientasi pada peningkatan kualitas sarana serta sumber daya manusia. Pemerintah menyediakan media pembelajaran yang sesuai dengan keterbatasan internet, seperti teknologi yang dapat digunakan secara luring, agar proses belajar tetap efektif.

Peningkatan mutu pendidikan juga difokuskan pada penguatan peran guru sebagai aktor utama pembelajaran melalui peningkatan disiplin, kompetensi, dan integritas. Pengembangan kompetensi dilakukan secara terstruktur melalui KKG/komunitas belajar, diklat, dan *workshop* berkala, serta didukung sistem pemantauan berbasis aplikasi untuk memastikan standar pengembangan profesional terpenuhi.

Secara keseluruhan, upaya ini menunjukkan komitmen pemerintah menghadirkan pendidikan yang inklusif dan berkelanjutan meski menghadapi keterbatasan wilayah terpencil.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

C. Pembahasan Temuan

Berbagai temuan di lapangan, yang bersumber dari hasil observasi dan wawancara akan dikomunikasikan dengan teori pendukung guna memperkuat analisis sesuai dengan fokus penelitian yang dirumuskan.

1. Pelaksanaan Tanggung Jawab pemerintah atas Pemenuhan Hak Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Desa Andongrejo Kecamatan Tempurejo Kabupaten Jember.

Pelaksanaan tanggung jawab pemerintah atas pemenuhan hak masyarakat dalam pelayanan publik di Desa Andongrejo Kecamatan Tempurejo Kabupaten Jember merupakan cerminan dari implementasi norma-norma hukum yang bersifat imperatif. Secara teoretis, dalam konsepsi negara hukum modern, negara tidak hanya berkedudukan sebagai pelindung ketertiban dan keamanan, tetapi juga sebagai aktor utama yang berkewajiban secara aktif memenuhi hak-hak dasar warganya. Hotma P. Sibuea menjelaskan bahwa pemerintah tidak hanya tunduk kepada hukum, tetapi berkewajiban secara aktif menciptakan kondisi yang memungkinkan warga negara menikmati hak-haknya secara penuh.[115]

Secara normatif, tanggung jawab negara tersebut mencakup tiga dimensi utama, yaitu kewajiban untuk menghormati (*obligation to respect*), kewajiban untuk melindungi (*obligation to protect*), dan kewajiban untuk memenuhi (*obligation to fulfill*) hak-hak dasar warga negara. Ketiga dimensi tersebut menjadi landasan setiap tindakan pemerintah dalam

[115] Hotma P. Sibuea, *Asas Negara Hukum, Peraturan Kebijakan, dan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik* (Jakarta: Erlangga, 2010), 73.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

penyelenggaraan pelayanan publik kepada seluruh masyarakat tanpa terkecuali, termasuk mereka yang berada di wilayah terpencil seperti Dusun Bandealit, Desa Andongrejo. Untuk mengukur sejauh mana pelaksanaan tanggung jawab tersebut telah berlangsung secara efektif, penelitian ini menggunakan kerangka teori efektivitas hukum dari Soerjono Soekanto yang menegaskan bahwa efektivitas pelaksanaan hukum sangat ditentukan oleh lima faktor, yaitu faktor hukum itu sendiri, faktor penegak hukum, faktor sarana dan fasilitas, faktor masyarakat, serta faktor kebudayaan.[116]

Berdasarkan hasil penelitian yang mencakup tiga bidang pelayanan publik, yakni administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, kesehatan, serta pendidikan, diperoleh gambaran bahwa pelaksanaan tanggung jawab pemerintah berjalan secara adaptif dan kolaboratif namun masih menghadapi sejumlah kendala implementatif. Berikut ini akan dipaparkan analisis pembahasan temuan pada masing-masing bidang pelayanan yang dikaitkan dengan teori dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

a. Pelaksanaan Tanggung Jawab Pemerintah dalam Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Berdasarkan temuan lapangan di Desa Andongrejo, pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dijalankan melalui mekanisme bertingkat yang melibatkan Pemerintah Desa Andongrejo sebagai fasilitator dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan

[116] Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum* (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), 8.

Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Jember sebagai pelaksana teknis. Hal ini selaras dengan amanat Pasal 1 angka 7 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menggariskan bahwa standar pelayanan harus diwujudkan secara cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.[117]

Kadar Pamuji dkk. menjelaskan bahwa dalam hukum administrasi negara, pemerintah selaku organ negara memiliki tanggung jawab hukum yang bersifat imperatif untuk menyediakan pelayanan publik berkualitas kepada seluruh lapisan masyarakat, dan kegagalan dalam memenuhi kewajiban ini merupakan pelanggaran norma hukum yang dapat dimintai pertanggungjawaban.[118] Merujuk pada temuan di lapangan, Pemerintah Desa Andongrejo telah mengintegrasikan teknologi melalui *website* desa yang memungkinkan pengurusan dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk dilakukan secara daring dan terintegrasi langsung dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Langkah ini merupakan wujud nyata dari *obligation to fulfill* pemerintah dalam memastikan aksesibilitas layanan bagi masyarakat, khususnya di wilayah yang secara geografis terisolasi.

Berdasarkan teori efektivitas hukum Soerjono Soekanto, faktor sarana dan fasilitas menjadi penentu utama efektivitas pelayanan. Di satu sisi, inovasi program PETA CINTA (Pelayanan Cetak KTP-el di

[117] Pasal 1 angka 7 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112.

[118] Kadar Pamuji dkk., Hukum Administrasi Negara (Bandung: Pustaka Setia, 2019), 112.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

Kecamatan Masing-Masing) yang dicanangkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember merupakan bentuk pemenuhan *obligation to protect* agar masyarakat tetap mendapat layanan administrasi tanpa harus menempuh jarak jauh. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bahkan pernah turun langsung dan menginap selama dua hari di Dusun Bandealit dalam kegiatan bakti sosial untuk memberikan layanan langsung kepada masyarakat terpencil. Ini merupakan bentuk konkret jemput bola yang mencerminkan tanggung jawab negara.

Kendati demikian, fakta empiris memperlihatkan ketimpangan yang nyata dalam pelaksanaan layanan tersebut. Pasal 28H ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menegaskan bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin serta berhak memperoleh pelayanan yang layak.[119] Realitas di lapangan menunjukkan bahwa warga seperti Ibu Yul masih mengalami kekeliruan data dalam Kartu Keluarga akibat prosedur pendataan yang tidak cermat, sementara Ibu Leha mendapati kerabatnya harus menunggu tiga bulan untuk perbaikan KTP di tingkat kecamatan, yang seharusnya dapat diselesaikan dalam hitungan menit. Kondisi ini membuktikan adanya disfungsi pada faktor penegak hukum dalam kerangka teori Soerjono Soekanto, di mana mentalitas dan profesionalisme aparatur pelaksana di

[119] Pasal 28H ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

tingkat terbawah menjadi penghambat utama terwujudnya pelayanan yang efektif.

Lebih jauh, Pasal 34 ayat (3) UUD 1945 menegaskan tanggung jawab negara menyediakan fasilitas pelayanan umum yang layak.[120] Fheriyal Sri Isriawati dalam penelitiannya menegaskan bahwa pengabaian terhadap kewajiban penyediaan pelayanan publik, termasuk di daerah terpencil, merupakan bentuk pelanggaran konstitusional yang bertentangan dengan cita-cita negara hukum yang berkeadilan.[121] Pasal 7 angka (1) huruf f Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan juga secara tegas mewajibkan pemerintah kabupaten/kota memberikan penugasan kepada desa untuk menyelenggarakan sebagian urusan administrasi kependudukan berdasarkan asas tugas pembantuan.[122]

Asas ketepatan waktu dan asas kemudahan sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf k dan l Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,[123] semestinya menjadi acuan operasional bagi seluruh aparat penyelenggara layanan. Fakta keterlambatan penyelesaian dokumen selama tiga bulan di tingkat kecamatan secara terang-terangan melanggar asas tersebut. Reskiyani Nurul Rahmatia mencatat bahwa

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[120] Pasal 34 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

[121] Fheriyal Sri Isriawati, Tanggung Jawab Negara dalam Memenuhi Hak Atas Kesehatan Masyarakat Berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, *Jurnal Ilmu Hukum Legal Opinion* 3, Vol. 3, No. 4 (2015), 2.

[122] Pasal 7 angka (1) huruf f Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

[123] Pasal 4 huruf k dan l Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

lemahnya penegakan etika pelayanan karena belum adanya sanksi tegas atas pelanggaran terhadap Pasal 34 Undang-Undang Pelayanan Publik menjadi salah satu penyebab utama rendahnya kualitas pelayanan di tingkat daerah.[124]

Mengacu pada faktor hukum dalam teori efektivitas Soerjono Soekanto, peraturan yang ada sudah cukup komprehensif. Faktor masyarakat juga menunjukkan tingkat kebutuhan yang tinggi terhadap layanan administrasi. Namun, sinergi antara faktor penegak hukum, faktor sarana, dan faktor kebudayaan belum berjalan optimal secara simultan. Diperlukan pengawasan yang konsisten, penerapan sanksi administratif yang tegas bagi aparatur yang tidak profesional, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia pada setiap jenjang pemerintahan. Dengan demikian, pelaksanaan tanggung jawab pemerintah dalam bidang administrasi kependudukan di Desa Andongrejo dapat dikatakan telah berjalan secara struktural, namun belum sepenuhnya efektif pada tataran implementasi di lapangan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

b. Pelaksanaan Tanggung Jawab Pemerintah dalam Pelayanan Publik di Bidang Kesehatan

Pelayanan kesehatan merupakan hak dasar masyarakat yang pemenuhannya menjadi tanggung jawab mutlak pemerintah. Dalam kerangka teori tanggung jawab negara, dimensi *obligation to fulfill* menuntut pemerintah tidak hanya menyediakan fasilitas kesehatan

[124] Reskiyani Nurul Rahmatia, "Tinjauan Yuridis Terhadap Pelayanan Aparatur Sipil Negara Pada Instansi Daerah Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik", *Jurnal Lex Administratum XI*, no. 3 (2023), 5.

secara fisik, tetapi juga memastikan aksesibilitasnya bagi seluruh lapisan masyarakat. Agus Dwiyanto menegaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik yang baik, termasuk di bidang kesehatan, harus berorientasi pada kepentingan warga negara (*citizen-centered governance*) serta menjamin kecepatan dan kemudahan akses, terutama bagi kelompok masyarakat yang secara geografis berada dalam posisi kurang beruntung.[125]

Temuan di lapangan menunjukkan bahwa pemerintah melalui Puskesmas Curahnongko telah mengupayakan pemenuhan *obligation to protect* dengan menyediakan layanan kesehatan dasar melalui Pondok Kesehatan Desa (Ponkesdes) Andongrejo dan kegiatan Posyandu rutin yang menjangkau setiap dusun, termasuk Dusun Bandealit. Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) berupa BPJS Kesehatan juga telah berjalan dengan baik sebagaimana diakui oleh warga Dusun Bandealit. Hal ini merupakan wujud nyata dari komitmen negara terhadap Pasal 28H ayat (1) UUD 1945 yang menjamin hak setiap orang untuk memperoleh pelayanan kesehatan.[126]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Lebih jauh, Pasal 28H ayat (2) UUD 1945 menekankan perlunya kemudahan dan perlakuan khusus untuk memperoleh kesempatan dan manfaat yang sama guna mencapai persamaan dan keadilan.[127] Hal ini termanifestasi dalam kebijakan desentralisasi layanan kesehatan ke

[125] Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2006), 136.
[126] Pasal 28H ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
[127] Pasal 28H ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

tingkat desa melalui Ponkesdes, distribusi kunjungan rutin tenaga kesehatan ke pedalaman, serta optimalisasi peran Posyandu sebagai ujung tombak pelayanan preventif dan promotif. Selain itu, pemerintah juga memfasilitasi pendaftaran dan pemutakhiran kepesertaan BPJS Kesehatan bagi masyarakat yang belum memiliki jaminan, sebuah langkah konkret dalam memperluas perlindungan kesehatan secara inklusif.

Meskipun demikian, dari perspektif teori efektivitas hukum Soerjono Soekanto, faktor sarana dan fasilitas menjadi titik kritis yang menghambat efektivitas pelayanan kesehatan di Desa Andongrejo. Fakta bahwa dua unit ambulans 4x4 milik Puskesmas Curahnongko berada dalam kondisi yang kurang layak pakai, sementara medannya menuntut kendaraan khusus, membuktikan adanya defisit fasilitas yang serius. Pasal 4 angka (1) huruf c, d, dan e Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan menjamin bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau, termasuk berhak mendapatkan akses atas sumber daya kesehatan.[128]

Kondisi ini mencerminkan ketimpangan antara kebutuhan masyarakat (*das sein*) dengan standar normatif yang ditetapkan peraturan perundang-undangan (*das sollen*). Pasal 34 ayat (3) UUD 1945 dengan tegas menyatakan bahwa negara bertanggung jawab atas

[128] Pasal 4 angka (1) huruf c, d, dan e Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan yang layak.[129] Tanggung jawab konstitusional tersebut tidak terpenuhi secara optimal tatkala warga yang sedang dalam keadaan gawat darurat harus mengusahakan transportasinya sendiri karena ambulans tidak mampu menjangkau lokasi mereka. Fakta bahwa sebelumnya pernah terjadi kasus proses persalinan di tengah perjalanan akibat sulitnya akses ke fasilitas kesehatan merupakan bukti paling nyata dari kegagalan negara dalam menjalankan dimensi *obligation to fulfill* hak atas kesehatan.

Lebih lanjut, Hotma P. Sibuea mengingatkan bahwa tanggung jawab negara dalam pelayanan publik bukan sekadar diskursus teoritis, melainkan harus terwujud dalam tindakan nyata yang dapat dirasakan oleh seluruh warga negara, termasuk mereka yang secara geografis berada jauh dari pusat pemerintahan.[130] Pemenuhan tanggung jawab di bidang kesehatan di Desa Andongrejo menuntut sinergi lintas sektoral yang lebih terkoordinasi, khususnya antara Dinas Kesehatan dengan Dinas Pekerjaan Umum dalam perbaikan akses jalan, karena infrastruktur transportasi merupakan prasyarat mutlak agar layanan kedaruratan medis dapat berjalan optimal. Tanpa perbaikan infrastruktur tersebut, asas kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan sebagaimana

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[129] Pasal 34 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
[130] Hotma P. Sibuea, *Asas Negara Hukum, Peraturan Kebijakan, dan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik* (Jakarta: Erlangga, 2010), 85.

diamanatkan dalam Pasal 4 huruf k dan l Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009[131] tidak akan pernah terpenuhi sepenuhnya di wilayah ini.

Berdasarkan tinjauan faktor hukum dalam teori efektivitas, regulasi yang ada sudah memadai. Faktor penegak hukum di bidang kesehatan, yakni tenaga medis di Puskesmas Curahnongko, menunjukkan komitmen dan responsivitas yang tinggi. Hambatan utama terletak pada faktor sarana yang masih terbatas dan belum mendapat prioritas anggaran yang memadai. Oleh karena itu, pelaksanaan tanggung jawab pemerintah dalam bidang kesehatan di Desa Andongrejo dapat dikategorikan telah berjalan namun belum optimal, khususnya dari sisi aksesibilitas layanan kedaruratan medis yang sangat bergantung pada kondisi infrastruktur jalan.

c. Pelaksanaan Tanggung Jawab Pemerintah dalam Pelayanan Publik di Bidang Pendidikan.

Berdasarkan kerangka negara hukum dan kesejahteraan, pemenuhan hak atas pendidikan bagi seluruh warga negara tanpa diskriminasi merupakan amanat konstitusional yang mengikat. Pasal 11 ayat (1) Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional mengamanatkan bahwa pemerintah dan pemerintah daerah wajib memberikan layanan dan kemudahan, serta menjamin terselenggaranya pendidikan yang bermutu bagi setiap warga negara

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[131] Pasal 4 huruf k dan l Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

tanpa diskriminasi.[132] Kewajiban ini merupakan derivasi dari dimensi *obligation to fulfill* tanggung jawab negara yang harus diwujudkan secara nyata, bukan sekadar sebatas pengakuan normatif.

Berdasarkan temuan penelitian, pemerintah melalui Dinas Pendidikan Kabupaten Jember telah menjalankan tanggung jawabnya di bidang pendidikan melalui penyediaan sarana prasarana di SDN 03 Andongrejo dan SMPN 03 Tempurejo. Perhatian praktis dari pimpinan daerah, termasuk renovasi fisik bangunan sekolah dan pengerasan lapangan dengan paving, serta penyediaan akses internet di SMPN 03 Tempurejo, menjadi bukti bahwa negara telah berupaya menjalankan *obligation to protect* hak pendidikan warga terpencil. Selain itu, program pengembangan kompetensi guru melalui Kelompok Kerja Guru (KKG) dan komunitas belajar, serta pemanfaatan media pembelajaran berbasis teknologi luring seperti televisi layar lebar, merupakan bentuk inovatif dari pelaksanaan tanggung jawab pemerintah di tengah keterbatasan infrastruktur digital.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Ahmad Mujahidin menegaskan bahwa akses masyarakat terhadap layanan dasar, termasuk pendidikan, merupakan indikator utama terpenuhinya hak konstitusional warga negara, dan keterbatasan akses di wilayah terpencil menuntut afirmasi kebijakan yang lebih aktif dari pemerintah.[133] Kondisi geografis Dusun Bandealit yang terisolasi, di

[132] Pasal 11 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.

[133] Ahmad Mujahidin, *Peradilan Satu Atap dan Akses Masyarakat Terhadap Keadilan* (Yogyakarta: UII Press, 2007), 34.

mana akses jalan kerap terputus akibat banjir sehingga siswa tidak bisa bersekolah, membuktikan bahwa tanggung jawab pemerintah di bidang pendidikan tidak cukup hanya sebatas membangun gedung sekolah, tetapi juga harus disertai solusi infrastruktur yang menyeluruh dan berkelanjutan.

Berdasarkan teori efektivitas hukum Soerjono Soekanto, faktor sarana dan fasilitas menjadi penghambat terbesar efektivitas layanan pendidikan di Desa Andongrejo. Ketiadaan akses internet yang stabil mengakibatkan program pendidikan berbasis digital seperti Asesmen Nasional Berbasis Komputer (ANBK) tidak dapat diselenggarakan di sekolah setempat. Kepala SDN 03 Andongrejo bahkan harus membawa siswanya ke daerah lain selama tiga hari untuk dapat mengikuti program tersebut, sebuah kondisi yang secara nyata menunjukkan ketidak efisienan dan ketidak merataan pelayanan pendidikan.[134]

Faktor penegak hukum dalam hal ini, yakni tenaga pendidik, juga menjadi persoalan tersendiri. Fakta bahwa sebagian besar guru SMP berasal dari luar wilayah Dusun Bandealit dan tidak memiliki rumah dinas di dekat sekolah menyebabkan proses pembelajaran menjadi tidak tepat waktu dan tidak konsisten, menciptakan kondisi yang oleh warga disebut sebagai "pelajaran katak" atau jam belajar yang tidak pasti. Peraturan Bupati Jember Nomor 18 Tahun 2022 mewajibkan penyelenggara pelayanan publik untuk menyediakan sarana, prasarana,

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[134] Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum* (Jakarta: UI-Press, 2010), 45.

dan fasilitas yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai,[135] namun ketiadaan fasilitas rumah dinas guru di wilayah terpencil ini merupakan pelanggaran terhadap kewajiban tersebut yang berdampak langsung pada hak pendidikan siswa.

Berdasarkan Pasal 28H ayat (2) UUD 1945 yang menekankan perlunya kemudahan dan perlakuan khusus bagi masyarakat untuk mencapai persamaan dan keadilan,[136] kondisi Dusun Bandealit yang tidak masuk kategori daerah 3T menyebabkan wilayah ini terlewat dari mekanisme afirmasi kebijakan pusat, padahal secara faktual ia menghadapi tantangan yang setara atau bahkan lebih besar dibandingkan daerah 3T resmi. Hal ini memperlihatkan adanya gap dalam faktor hukum menurut teori Soerjono Soekanto, di mana regulasi tidak cukup sensitif terhadap variasi kondisi di lapangan.

Ridwan HR menegaskan bahwa dalam negara hukum, kewajiban pemerintah untuk menyediakan pelayanan publik yang bermutu dan merata merupakan konsekuensi logis dari prinsip keadilan sosial yang harus diimplementasikan secara substantif, bukan hanya secara prosedural.[137] Dengan demikian, meskipun pemerintah telah menunjukkan iktikad baik dalam menjalankan tanggung jawabnya di bidang pendidikan di Desa Andongrejo, pelaksanaan tersebut belum sepenuhnya memenuhi standar pelayanan yang bermutu, merata, dan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

[135] Pasal 16 huruf d dan e Peraturan Bupati Jember Nomor 18 Tahun 2022 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Jember, Berita Daerah Kabupaten Jember Tahun 2022 Nomor 18.

[136] Pasal 28H ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

[137] Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), 101.

berkeadilan sebagaimana diamanatkan oleh Pasal 34 ayat (2) UUD 1945 yang mewajibkan negara mengembangkan sistem jaminan sosial dan memberdayakan masyarakat yang lemah.[138]

Berdasarkan uraian analisis pada ketiga bidang pelayanan publik di atas, dapat ditarik benang merah bahwa pelaksanaan tanggung jawab pemerintah atas pemenuhan hak masyarakat di Desa Andongrejo secara umum telah berjalan namun belum optimal secara menyeluruh. Secara struktural dan menyeluruh, kerangka normatif yang tersedia telah cukup komprehensif UUD 1945, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sisdiknas, Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, hingga Peraturan Bupati Jember Nomor 18 Tahun 2022 semuanya menegaskan kewajiban pemerintah dalam menyediakan pelayanan yang berkualitas, merata, dan dapat diakses oleh seluruh warga negara tanpa terkecuali.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Namun, bila ditelaah melalui lima faktor teori efektivitas hukum Soerjono Soekanto, yang menjadi penghambat utama adalah faktor sarana dan fasilitas berupa keterbatasan infrastruktur jalan, jaringan internet, dan peralatan kesehatan. Faktor penegak hukum berupa profesionalisme aparatur yang tidak merata antara instansi induk dan pelaksana serta faktor masyarakat berupa keterbatasan literasi administratif. Ketiga faktor ini

[138] Pasal 34 ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

belum bersinergi secara optimal satu sama lain, sehingga capaian normatif yang ideal masih jauh dari capaian empiris yang terwujud di lapangan. Kondisi ini menegaskan bahwa pemenuhan tanggung jawab konstitusional negara terhadap warga di wilayah terpencil seperti Dusun Bandealit memerlukan perhatian yang lebih serius, pendekatan yang lebih afirmatif, serta komitmen anggaran yang lebih memadai agar prinsip keadilan sosial dan persamaan akses layanan publik dapat benar-benar terwujud.[139]

Apabila pelaksanaan tanggung jawab pemerintah dalam memberikan pelayanan publik di Desa Andongrejo diukur melalui prinsip-prinsip siyasah tanfidziyah, maka diperoleh gambaran yang kompleks di satu sisi terdapat upaya yang mencerminkan sebagian dari prinsip-prinsip tersebut, namun di sisi lain masih terdapat kesenjangan yang signifikan terhadap standar ideal yang dikehendaki.

Pemerintah Desa Andongrejo bersama Dispendukcapil Kabupaten Jember telah menunjukkan itikad mengemban amanah melalui program bakti sosial jemput bola dan inovasi PETA CINTA. Ini adalah bentuk kesadaran bahwa ada rakyat yang belum terjangkau. Namun, dalam perspektif *siyasah tanfidziyah*, amanah tidak cukup hanya berupa niat dan program insidental. Ibnu Taimiyah menegaskan bahwa amanah menuntut konsistensi (*istimrar*) dan ketuntasan (*itmam*) dalam pelaksanaannya.[140]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

[139] Nur Paikah, "Kedudukan dan Fungsi Hukum Adat dalam Sistem Hukum Nasional", *Al-Adl: Jurnal Hukum* 11, no. 2 (2019), 13-14.

[140] Ibn Taimiyah, *al-Siyasah al-Syar'iyyah fi Ishlah al-Ra'i wa al-Ra'iyyah*, (Beirut: Dar al-Kutub al-Ilmiyyah, t.t.), 4.

Dua hal tersebut belum terwujud selama keterlambatan dokumen hingga tiga bulan dan ketiadaan ambulans penjemput darurat masih berlangsung.

QS. An-Nisa ayat 58 memerintahkan pemerintah untuk "menetapkan hukum di antara manusia dengan adil."[141] Dalam konteks pelayanan publik, keadilan berarti akses yang setara. Realitas di Bandealit menunjukkan ketidakadilan struktural: warga yang berjarak 60 - 70 km dari fasilitas rujukan mendapatkan layanan yang secara kualitas dan kecepatan jauh di bawah warga perkotaan, meski mereka membayar iuran BPJS yang sama. Hal ini bertentangan dengan prinsip *musawah* dalam *siyasah tanfidziyah* yang tidak membenarkan diskriminasi pelayanan berbasis geografi.

Kaidah *"tasharruf al-imam 'ala al-ra'iyyah manut bi al-maslahah"* mengukur keberhasilan pemerintah bukan dari jumlah program yang diluncurkan, melainkan dari kemaslahatan yang benar-benar dirasakan rakyat.[142] Temuan penelitian menunjukkan bahwa program yang ada belum mencapai tingkat kemaslahatan optimal khususnya di bidang kesehatan darurat dan konsistensi tenaga pendidik sehingga kaidah ini menuntut evaluasi ulang dan peningkatan yang lebih substantif.

Hadis Nabi SAW menegaskan bahwa menutup akses bagi warga yang paling membutuhkan adalah bentuk pengkhianatan terhadap

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

[141] Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Quran dan Terjemahan*, (Semarang: Toha Putra, 1998), 118.

[142] Ahmad Djazuli, *Kaidah-kaidah Fikih: Kaidah-kaidah Hukum Islam dalam Menyelesaikan Masalah-masalah yang Praktis*, (Jakarta: Kencana, 2006), 140.

jabatan.[143] Kondisi ambulans yang tidak menjemput dalam keadaan darurat, dan ibu hamil yang harus turun lebih awal mengantisipasi melahirkan di jalan, merupakan realitas yang dalam perspektif hadis ini mengindikasikan belum terpenuhinya kewajiban perlindungan hak dasar.

Secara keseluruhan, apabila diukur dari keenam prinsip *siyasah tanfidziyah*, pemerintah baru memenuhi sebagian dari prinsip Amanah (pada tataran niat dan program) serta sebagian dari prinsip Maslahah (pada aspek administrasi kependudukan dan BPJS). Prinsip 'Adl, Musawah, Hifz al-Huquq, dan Tanfidz al Ahkam belum terpenuhi secara optimal. Dengan demikian, *siyasah tanfidziyah* tidak hanya mengkonfirmasi temuan hukum positif dalam penelitian ini, tetapi juga menambahkan dimensi moral-religius yang memperkuat urgensi perbaikan: bahwa pemenuhan pelayanan publik di Bandealit bukan sekadar kewajiban konstitusional, melainkan juga kewajiban moral kepemimpinan yang akan dipertanggungjawabkan secara transendental.

2. Hambatan yang dihadapi oleh Pemerintah dalam Memberikan Pelayanan Publik di Desa Andongrejo Kecamatan Tempurejo Kabupaten Jember.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik pada dasarnya tidak pernah terlepas dari berbagai hambatan yang bersumber dari faktor internal maupun eksternal. Penelitian ini menemukan bahwa pemerintah di Desa Andongrejo dan instansi terkait di Kabupaten Jember menghadapi

[143] HR. Abu Dawud No. 2948 dan Tirmidzi No. 1332. Al-Tirmidzi menilai hadis ini hasan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

hambatan yang bersifat multidimensi, mencakup aspek infrastruktur, sumber daya manusia, teknologi, dan kondisi geografis. Nur Maria Magdalena dkk. menegaskan bahwa hambatan dalam pelayanan publik di daerah umumnya bersumber dari keterbatasan infrastruktur, rendahnya kompetensi aparatur, serta kesenjangan antara kebijakan digital dengan kesiapan teknologi di lapangan.[144]

Berdasarkan kerangka teori efektivitas hukum Soerjono Soekanto, efektivitas suatu hukum atau kebijakan ditentukan oleh lima faktor yang saling berpengaruh, yaitu faktor hukum itu sendiri, faktor penegak hukum, faktor sarana dan fasilitas, faktor masyarakat, dan faktor kebudayaan.[145] Hambatan-hambatan yang ditemukan di Desa Andongrejo merupakan manifestasi nyata dari belum setaranya kelima faktor tersebut, khususnya pada faktor sarana dan fasilitas, faktor penegak hukum, serta faktor masyarakat. Sementara itu, dalam perspektif teori *good governance*, hambatan-hambatan tersebut berkaitan erat dengan belum optimalnya implementasi prinsip-prinsip transparansi, *responsiveness*, efektivitas dan efisiensi, serta kesetaraan (*equality*) dalam penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah terpencil. Reydonnyzar Moenek dan Dadang Suwanda menjelaskan bahwa *good governance* menuntut pemerintah untuk

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[144] Nur Maria Magdalena, Steviana Br. Sihombing, Mellyana, Candra, "Hambatan dan Standar Pelayanan Publik pada Pemerintah Daerah", *Jurnal Ilmu Hukum dan Administrasi Negara*, Vol. 2, No. 1 (Februari 2024), 281.

[145] Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum* (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), 8-9.

mengelola urusan publik secara efektif, transparan, dan akuntabel demi tercapainya kesejahteraan masyarakat secara menyeluruh.[146]

Ketimpangan pelayanan di balik data yang telah dipaparkan, terdapat dimensi sosiologis yang tidak kalah krusial untuk dianalisis, yakni kecenderungan masyarakat Dusun Bandealit untuk menerima dan menormalisasi kondisi pelayanan yang jauh dari standar. Fenomena ini dalam kajian sosiologi hukum dikenal sebagai *normalization of inadequacy* suatu proses di mana kondisi yang secara normatif tidak layak secara perlahan-lahan terinternalisasi sebagai kewajaran oleh kelompok yang terdampak. Pierre Bourdieu dalam karyanya *Outline of a Theory of Practice* menyebutnya sebagai bagian dari *habitus* disposisi mental yang terbentuk dari pengalaman berulang dalam struktur sosial tertentu sehingga ketidakhadiran negara yang seharusnya bersifat anomali justru menjadi bagian dari "realitas yang sudah begitu adanya" (*doxa*) bagi warga Bandealit.[147]

Fenomena normalisasi ini tercermin dari pola tutur informan dalam wawancara penelitian. Alih-alih mengekspresikan tuntutan atas hak, mayoritas warga merespons keterbatasan layanan dengan ungkapan penerimaan: *"ya memang beginilah kondisi di sini"* atau *"sudah biasa harus jauh kalau mau berobat."* Dalam konteks budaya Jawa, sikap ini berkorespondensi dengan konsep *nrimo* penerimaan ikhlas atas situasi yang

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

[146] Reydonnyzar Moenek dan Dadang Suwanda, *Good Governance* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2019), 140.

[147] Pierre Bourdieu, *Outline of a Theory of Practice, terj. Richard Nice*, (Cambridge: Cambridge University Press, 1977), 72.

ada yang secara sosiologis dapat berfungsi sebagai mekanisme adaptasi, namun pada saat bersamaan berisiko meredam potensi tuntutan pemenuhan hak secara kolektif.

Berdasarkan perspektif hukum, normalisasi ini menciptakan celah struktural yang berbahaya: negara dapat terkesan telah "berhasil" karena tidak adanya resistensi atau keluhan formal dari warga, padahal kondisi tersebut sesungguhnya mencerminkan kegagalan dimensi *obligation to fulfill* yang paling dalam. Keadaan ini sejalan dengan pemikiran Roberto Unger tentang *false necessity* bahwa tatanan yang ada seringkali diterima sebagai keniscayaan, padahal sesungguhnya merupakan produk dari pilihan-pilihan kebijakan yang dapat diubah.[148] Oleh karena itu, analisis sosio-legal dalam penelitian ini tidak hanya berhenti pada pemetaan kebijakan dan regulasi, tetapi juga perlu membaca *legal consciousness* masyarakat Bandealit[149] yaitu sejauh mana mereka menyadari, mengklaim, dan menggunakan hak-hak konstitusional mereka sebagai warga negara.

a. Hambatan dalam Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Transformasi digital dalam sistem administrasi kependudukan yang dicanangkan pemerintah kerap berbenturan dengan realitas infrastruktur di wilayah pedalaman. Berdasarkan temuan lapangan, hambatan dalam bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil

[148] Roberto Mangabeira Unger, *The Critical Legal Studies Movement,* (Cambridge: Harvard University Press, 1983), 6.

[149] Patricia Ewick dan Susan S. Silbey, *The Common Place of Law: Stories from Everyday Life,* (Chicago: University of Chicago Press, 1998), 45.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

di Desa Andongrejo dapat dikategorikan ke dalam tiga dimensi utama, yaitu kesenjangan digital (*digital divide*), hambatan komunikasi dan verifikasi, serta keterbatasan mobilitas aparat layanan. Pertama, kesenjangan digital merupakan hambatan yang paling mendasar dan determinan. Ketiadaan jaringan internet yang stabil di Dusun Bandealit mengakibatkan program layanan daring Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak berjalan optimal.

Masyarakat kesulitan mengakses informasi persyaratan dokumen secara mandiri, sehingga ketika petugas Dispendukcapil turun langsung ke lapangan, dokumen yang dibawa warga sering kali tidak lengkap atau tidak sesuai. Hal ini dipertegas oleh Bapak Mufid, pegawai Dispendukcapil Kabupaten Jember, yang menyatakan bahwa koneksi internet yang terbatas menyebabkan masyarakat kesulitan mengakses informasi persyaratan, sehingga diperlukan koordinasi berjenjang melalui kecamatan dan desa untuk mensosialisasikan persyaratan secara masif.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Kondisi ini secara langsung bertentangan dengan Pasal 4 huruf k dan l Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengamanatkan asas ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan dalam penyelenggaraan pelayanan.[150] Dalam perspektif teori efektivitas hukum, kondisi ini mencerminkan lemahnya faktor sarana dan fasilitas, di mana minimnya infrastruktur jaringan

[150] Pasal 4 huruf k dan l Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112.

telekomunikasi membuat hukum tidak dapat dijalankan secara efektif meski substansi regulasinya sudah memadai. Ni Putu Tirka Widanti menjelaskan bahwa salah satu prasyarat terwujudnya *good governance* dalam pelayanan publik adalah ketersediaan infrastruktur yang memadai agar prinsip transparansi dan aksesibilitas informasi dapat benar-benar dirasakan masyarakat.[151]

Kedua, hambatan komunikasi dan keabsahan verifikasi data. Bapak Riyadi selaku Sekretaris Desa Andongrejo mengungkapkan bahwa sebagian masyarakat menginginkan pengurusan dokumen tanpa harus hadir langsung ke kantor desa, sementara prosedur untuk dokumen tertentu seperti akta kematian tetap mengharuskan kehadiran fisik guna menghindari miskomunikasi atau kesalahan data yang fatal, seperti kasus pelaporan orang yang masih hidup sebagai meninggal dunia. Dilema antara keinginan masyarakat akan layanan jarak jauh dan keharusan verifikasi langsung ini mencerminkan belum tercapainya keseimbangan antara kemudahan akses dan keamanan data dalam tata kelola administrasi desa.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Kondisi ini berkaitan erat dengan faktor masyarakat dalam teori efektivitas hukum, di mana rendahnya literasi administrasi masyarakat di wilayah terpencil mengakibatkan partisipasi dalam proses pelayanan belum berjalan optimal. Pasal 7 angka (1) huruf f Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan

[151] Ni Putu Tirka Widanti, "Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik", *Jurnal Abdimas Peradaban*, Vol. 3, No. 1 (2022), 45.

mengamanatkan kewajiban pemerintah daerah untuk menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan berdasarkan asas tugas pembantuan,[152] namun kewajiban ini tidak akan efektif tanpa disertai peningkatan kapasitas literasi administratif masyarakat sebagai pengguna layanan. Herlawan dan Fernandes Simangunsong mencatat bahwa di daerah terpencil, rendahnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur administrasi merupakan salah satu faktor penghambat terbesar dalam efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik.[153]

Ketiga, keterbatasan mobilitas aparat layanan. Kondisi infrastruktur jalan menuju Dusun Bandealit yang berat dan berisiko bagi perangkat teknis menjadi penghambat serius bagi Dispendukcapil dalam menjalankan layanan jemput bola. Bapak Mufid menjelaskan bahwa perangkat sensitif seperti komputer, alat perekaman, hingga alat cetak KTP-el sangat rawan terhadap guncangan di perjalanan, sehingga terkadang tim tidak bisa melewati jalur tertentu. Kondisi ini memperlihatkan bahwa hambatan geografis tidak hanya berdampak pada mobilitas masyarakat, tetapi juga secara langsung membatasi kapasitas pemerintah dalam menjalankan layanan proaktif. Dalam perspektif prinsip *responsiveness good governance*, keterbatasan ini menunjukkan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[152] Pasal 7 angka (1) huruf f Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

[153] Herlawan dan Fernandes Simangunsong, "Manajemen Pelayanan di Daerah 3T (Terdepan, Terpencil, Tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara", *Journal of Governance and Policy Innovation (JGPI)*, Vol. 2, No. 2 (Oktober 2022), 131.

belum terpenuhinya kewajiban negara untuk senantiasa hadir dan merespons kebutuhan seluruh warganya secara merata.

Pasal 28H ayat (2) UUD 1945 menegaskan bahwa setiap orang berhak memperoleh kemudahan dan perlakuan khusus untuk memperoleh kesempatan dan manfaat yang sama guna mencapai persamaan dan keadilan.[154] Namun, berbagai hambatan tersebut menunjukkan bahwa masyarakat Dusun Bandealit belum sepenuhnya menikmati kemudahan yang diamanatkan konstitusi. Mardi Candra menambahkan bahwa dalam konteks *good governance*, pemerintah dituntut untuk merumuskan kebijakan yang sensitif terhadap kondisi nyata masyarakat dan mampu menjangkau kelompok yang secara struktural berada dalam posisi tidak menguntungkan.[155]

Apabila hambatan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Andongrejo dianalisis melalui kerangka teori sistem hukum Lawrence M. Friedman, ketiga komponen sistem hukum menunjukkan kondisi yang tidak berimbang. Dari sisi *legal substance*, substansi hukum yang tersedia sesungguhnya sudah sangat memadai. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, dan Peraturan Bupati Jember Nomor 18 Tahun 2022 telah memberikan landasan normatif yang komprehensif mengenai standar, kewajiban, dan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[154] Pasal 28H ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
[155] Mardi Candra, *Birokrasi dan Good Governance* (Jakarta: Kencana, 2024), 5.

prosedur penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan bagi seluruh warga negara tanpa terkecuali.[156]

Kendati demikian, dari sisi *legal structure*, struktur kelembagaan Dispendukcapil Kabupaten Jember menghadapi hambatan yang signifikan. Kondisi infrastruktur jalan menuju Dusun Bandealit yang berat dan tidak dapat dilewati oleh kendaraan bermuatan perangkat teknis sensitif seperti alat perekaman biometrik dan mesin cetak KTP-el secara langsung melumpuhkan kemampuan institusional aparatur dalam menjalankan fungsi layanan jemput bola secara rutin. Keterbatasan ini membuktikan bahwa kekuatan struktur kelembagaan tidak hanya bergantung pada sumber daya manusia dan regulasi, tetapi juga pada ketersediaan infrastruktur fisik sebagai prasyarat bekerjanya lembaga secara optimal.[157]

Sementara itu, dari sisi *legal culture*, budaya hukum masyarakat Dusun Bandealit yang ditandai dengan rendahnya literasi administrasi kependudukan turut memperlemah efektivitas sistem secara keseluruhan. Ketidaklengkapan dokumen yang sering terjadi saat petugas Dispendukcapil turun ke lapangan merupakan cerminan belum terbentuknya pemahaman yang kuat di kalangan masyarakat mengenai prosedur dan persyaratan administrasi kependudukan. Friedman menegaskan bahwa budaya hukum yang rendah akan selalu menjadi

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

[156] Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Bupati Jember Nomor 18 Tahun 2022 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

[157] Lawrence M. Friedman, *The Legal System: A Social Science Perspective*, (New York: Russell Sage Foundation, 1975), 12.

penghalang utama bagi bekerjanya substansi dan struktur hukum yang sudah baik sekalipun.[158]

Oleh karena itu, hambatan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Andongrejo merupakan manifestasi dari ketidakseimbangan antar ketiga komponen sistem hukum Friedman: substansi hukum yang kuat tidak dapat berjalan optimal karena struktur yang terkendala infrastruktur dan budaya hukum masyarakat yang masih rendah. Penyelesaiannya tidak cukup hanya dengan memperbarui regulasi, melainkan harus dilakukan secara simultan pada ketiga komponen, yaitu pembenahan infrastruktur untuk memperkuat struktur hukum dan peningkatan literasi administratif untuk membentuk budaya hukum yang mendukung.[159]

b. Hambatan dalam Pelayanan Publik di Bidang Kesehatan

Pelayanan kesehatan di wilayah terpencil menuntut tidak hanya ketersediaan tenaga medis dan obat-obatan, tetapi juga dukungan infrastruktur komunikasi dan transportasi yang memadai. Berdasarkan temuan penelitian, hambatan pelayanan kesehatan di Desa Andongrejo bersumber dari tiga faktor utama, yaitu keterbatasan jaringan komunikasi, keterbatasan armada transportasi medis, serta kondisi infrastruktur jalan yang belum memadai.

Pertama, hambatan jaringan komunikasi. Ibu Ika Ratna selaku Kepala Tata Usaha Puskesmas Curahnongko menjelaskan bahwa

[158] Lawrence M. Friedman, *The Legal System: A Social Science Perspective,* 15.
[159] Achmad Ali, Menguak Teori Hukum (Legal Theory) dan Teori Peradilan (Judicialprudence), 212.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

hambatan pertama adalah komunikasi karena kendala sinyal yang sangat sulit, sehingga koordinasi antara petugas kesehatan dengan masyarakat maupun dengan unit ambulans menjadi terhambat, yang berakibat pada lambatnya respons penanganan kedaruratan medis. Abdul Mahsyar menegaskan bahwa keterbatasan komunikasi merupakan salah satu penyebab struktural rendahnya kualitas pelayanan publik, terutama di wilayah yang secara geografis terisolasi dari jaringan infrastruktur nasional.[160] Kondisi ini secara langsung berdampak pada kemampuan pemerintah dalam memenuhi amanat Pasal 4 angka (1) huruf c dan e Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan yang menjamin hak setiap orang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau, termasuk berhak mendapatkan akses atas sumber daya kesehatan.[161] Dalam perspektif faktor sarana dan fasilitas teori efektivitas hukum, lemahnya infrastruktur komunikasi mengakibatkan kebijakan kesehatan tidak dapat dijalankan dengan efektif meski landasan normatifnya sudah kuat.

Kedua, hambatan armada transportasi medis. Temuan di lapangan menunjukkan bahwa Puskesmas Curahnongko hanya memiliki dua unit ambulans 4x4, di mana satu unit dalam kondisi rusak dan satu unit lainnya mengalami penurunan kondisi fisik. Ibu Ika Ratna menegaskan bahwa tidak semua ambulans bisa mengakses wilayah

[160] Abdul Mahsyar, "Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Melalui Perspektif Administrasi Publik", *Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar*, Vol. 1, No. 2 (Oktober 2011), 85.

[161] Pasal 4 angka (1) huruf c dan e Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

Dusun Bandealit karena medan jalan yang berat, sementara ambulans 4x4 yang tersedia pun berada dalam kondisi yang kurang layak. Keterbatasan armada ini secara langsung menghambat pemenuhan hak warga atas layanan kesehatan darurat yang cepat dan tepat waktu.

Berdasarkan prinsip efektivitas dan efisiensi *good governance*, kondisi armada yang tidak memadai menandakan belum optimalnya pengelolaan sumber daya oleh pemerintah dalam memastikan keberlangsungan layanan kesehatan bagi masyarakat terpencil. Pasal 34 ayat (3) UUD 1945 secara tegas menetapkan tanggung jawab negara dalam menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan yang layak.[162] Keberadaan ambulans yang sudah tidak layak operasional merupakan indikasi bahwa tanggung jawab konstitusional tersebut belum terpenuhi secara memadai, dan hal ini perlu mendapat perhatian serius dalam perencanaan anggaran daerah.

Ketiga, hambatan infrastruktur jalan. Kondisi jalan yang tidak sepenuhnya teraspal dan rawan longsor menjadi penghalang utama bagi masyarakat maupun tenaga kesehatan dalam mengakses fasilitas kesehatan, terutama pada kondisi cuaca buruk atau keadaan darurat di malam hari. Fakta bahwa pernah terjadi kasus proses persalinan di tengah perjalanan akibat sulitnya akses merupakan bukti paling nyata dari dampak hambatan infrastruktur ini terhadap keselamatan jiwa warga. Kondisi ini menunjukkan bahwa pemenuhan hak atas kesehatan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[162] Pasal 34 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

tidak dapat dibebankan sepenuhnya pada Dinas Kesehatan, melainkan menuntut sinergi lintas sektoral, terutama dengan Dinas Pekerjaan Umum.

Berdasarkan teori efektivitas hukum, hambatan infrastruktur jalan ini merupakan wujud dari lemahnya faktor sarana yang berada di luar kendali sektor kesehatan itu sendiri. Prinsip kesetaraan (*equality*) dalam *good governance* menghendaki bahwa seluruh warga negara memperoleh hak layanan yang setara tanpa membedakan lokasi tempat tinggal.[163] Namun, kenyataan di Dusun Bandealit membuktikan bahwa warga di sana berada dalam posisi yang jauh lebih tidak beruntung dibandingkan dengan warga yang tinggal di wilayah perkotaan, semata-mata karena faktor geografis yang seharusnya menjadi tanggung jawab negara untuk diatasi.

Analisis hambatan pelayanan kesehatan di Desa Andongrejo melalui teori sistem hukum Friedman mengungkap disfungsi yang lebih serius dibandingkan bidang lainnya, karena persoalannya menyangkut nyawa dan keselamatan jiwa manusia. Dari aspek *legal substance*, substansi hukum yang ada sudah sangat kuat. Pasal 28H ayat (1) UUD 1945, Pasal 34 ayat (3) UUD 1945, Pasal 4 angka (1) huruf c dan e Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, serta Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, semuanya dengan tegas menjamin hak setiap warga negara atas

[163] Muhammad Sholikhudin, *Good Governance* (Yogyakarta: Bintang Semesta Media, 2022), 41.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, terjangkau, dan cepat. Substansi hukum ini sudah memenuhi standar yang ideal.[164]

Akan tetapi, dari aspek *legal structure*, struktur kelembagaan kesehatan di wilayah ini mengalami defisit yang parah. Puskesmas Curahnongko sebagai lembaga penyelenggara layanan kesehatan hanya memiliki dua unit ambulans 4x4, di mana satu unit dalam kondisi rusak dan satu lainnya kondisi fisiknya sudah menurun. Dalam perspektif Friedman, kapasitas institusional yang tidak memadai ini merupakan kelemahan pada komponen *legal structure* yang langsung berdampak pada runtuhnya kemampuan lembaga menjalankan mandat normatifnya. Tidak ada gunanya substansi hukum yang sempurna jika mekanisme dan sarana operasional lembaga pelaksananya tidak memadai untuk menjalankan layanan tersebut secara nyata di lapangan.[165]

Lebih jauh, lemahnya jaringan komunikasi di Dusun Bandealit juga melemahkan struktur hukum dari sisi prosedural, karena koordinasi antarunit layanan yang merupakan bagian penting dari mekanisme kerja institusional tidak dapat berjalan sebagaimana mestinya. Kondisi ini mempertegas temuan Friedman bahwa *legal structure* yang tidak memiliki dukungan infrastruktur memadai pada hakikatnya adalah struktur yang cacat secara fungsional.[166]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[164] Pasal 28H ayat (1) dan Pasal 34 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945; Pasal 4 angka (1) huruf c dan e Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.

[165] Lawrence M. Friedman, *The Legal System: A Social Science Perspective*, (New York: Russell Sage Foundation, 1975), 12.

[166] Lawrence M. Friedman, *The Legal System: A Social Science Perspective,* 13.

Sementara itu dari sisi *legal culture*, meski masyarakat Dusun Bandealit pada dasarnya memiliki kesadaran terhadap kebutuhan layanan kesehatan terbukti dari pemanfaatan Posyandu dan BPJS Kesehatan namun pola ketergantungan pada kepala desa sebagai perantara koordinasi kedaruratan medis mencerminkan belum terbentuknya budaya hukum yang mandiri dalam mengakses hak kesehatan secara langsung. Ketika masyarakat harus melalui intermediasi informal untuk mengakses layanan formal, ini menandakan bahwa budaya hukum belum sepenuhnya terinternalisasi dalam perilaku sehari-hari warga.[167]

c. Hambatan dalam Pelayanan Publik di Bidang Pendidikan

Hambatan pelayanan pendidikan di Desa Andongrejo, khususnya di Dusun Bandealit, bersifat multidimensi dan dapat dikelompokkan ke dalam tiga kategori utama: rintangan fisik dan kondisi alam, rintangan manajerial terkait pengelolaan sumber daya manusia, serta rintangan infrastruktur teknologi informasi dan digitalisasi.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Pertama, rintangan fisik dan kondisi alam. Kondisi geografis Dusun Bandealit yang diapit perbukitan dan rawan banjir pada musim hujan menjadi penghalang absolut bagi keberlangsungan proses belajar mengajar. Ibu Yul, warga setempat, mengungkapkan bahwa jika hujan deras sampai akses jalannya menuju sekolah banjir, maka anak-anak tidak sekolah dan terpaksa libur. Kondisi ini membuktikan bahwa

[167] Lawrence M. Friedman, *The Legal System: A Social Science Perspective,* 16.

hambatan alam yang berdampak pada akses pendidikan merupakan persoalan infrastruktur yang berada di luar kewenangan satuan pendidikan dan menuntut intervensi pemerintah yang lebih komprehensif. Pasal 11 ayat (1) Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional mengamanatkan pemerintah wajib memberikan layanan dan kemudahan serta menjamin terselenggaranya pendidikan yang bermutu bagi setiap warga negara tanpa diskriminasi.[168] Namun, kondisi ini menunjukkan bahwa amanat tersebut belum dapat terpenuhi secara konsisten di wilayah terpencil yang rentan terhadap faktor alam.

Berdasarkan teori efektivitas hukum, rintangan fisik ini merupakan contoh nyata dari lemahnya faktor sarana yang bersifat eksternal. Maria Ulfa dalam penelitiannya tentang kondisi sekolah di Dusun Bandealit mencatat bahwa keterbatasan akses fisik menuju sekolah secara periodik mengakibatkan terganggunya hak atas pendidikan bagi anak-anak di wilayah tersebut, dan pemerintah belum memiliki solusi permanen yang terprogram untuk mengatasi hambatan ini.[169]

Kedua, rintangan manajerial sumber daya manusia. Hambatan yang jauh lebih serius dan struktural terdapat pada manajemen tenaga pendidik, khususnya pada jenjang SMP. Ibu Yul memaparkan bahwa

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

[168] Pasal 11 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.

[169] Maria Ulfa, "Potret Kondisi Sekolah Daerah Terpencil di Dusun Bandealit Desa Andongrejo Kecamatan Tempurejo Kabupaten Jember", *Journal of Education*, Vol. 2, No. 1 (2023), 22.

guru SMP kebanyakan berasal dari luar Bandealit sehingga jam masuk tidak tentu, bahkan ada yang tidak hadir sama sekali. Kondisi ini berbanding terbalik dengan sebelumnya ketika tersedia rumah dinas bagi guru di dekat sekolah, yang terbukti menjamin konsistensi jam belajar. Fenomena ketidak disiplinan guru yang bersifat struktural ini oleh warga dijuluki sebagai "pelajaran katak", sebuah kondisi di mana ritme pembelajaran menjadi tidak menentu dan merugikan hak pendidikan siswa.

Kondisi ini secara terang-terangan bertentangan dengan Pasal 16 huruf d dan e Peraturan Bupati Jember Nomor 18 Tahun 2022 yang mewajibkan penyelenggara untuk menyediakan sarana, prasarana, dan fasilitas yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai serta memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik.[170] Dalam perspektif faktor penegak hukum teori efektivitas Soerjono Soekanto, kepribadian dan mentalitas aparat yang dalam hal ini adalah tenaga pendidik, sangat menentukan efektif tidaknya pelaksanaan pelayanan.[24] Ketidakhadiran guru yang bersifat berulang merupakan indikator lemahnya faktor ini di lapangan, dan perlu direspons dengan kebijakan afirmatif berupa penyediaan kembali fasilitas rumah dinas atau insentif khusus bagi guru yang bertugas di daerah terpencil.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[170]Pasal 16 huruf d dan e Peraturan Bupati Jember Nomor 18 Tahun 2022 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Jember, Berita Daerah Kabupaten Jember Tahun 2022 Nomor 18.

Bapak Muhammad Nasrullah selaku guru dan operator SMPN 03 Tempurejo menegaskan bahwa hambatan terberat adalah bagaimana bisa menggunakan teknologi mutakhir dalam pembelajaran. Meskipun listrik sudah mulai stabil, akses sinyal internet yang sangat terbatas mengakibatkan guru tidak bisa memanfaatkan aplikasi atau *website* pendukung media ajar dan terpaksa kembali menggunakan cara konvensional. Kondisi ini diperparah oleh fakta bahwa hampir seluruh urusan administrasi pendidikan kini diwajibkan serba daring, sehingga guru menghadapi beban ganda.

Ketiga, rintangan infrastruktur teknologi dan kesenjangan digital. Keterbatasan jaringan internet menjadi hambatan paling berat dalam era pendidikan digital saat ini. Bapak Zainuri selaku Kepala SDN 03 Andongrejo menerangkan bahwa program pemerintah seperti Asesmen Nasional Berbasis Komputer (ANBK) yang mewajibkan pelaksanaan secara daring tidak dapat diselenggarakan di sekolah. Akibatnya, pihak sekolah harus membawa siswa turun ke daerah yang terjangkau sinyal seperti Curahnongko, bahkan hingga harus menginap tiga hari di sana untuk dapat mengikuti program tersebut.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Kondisi ini merupakan potret nyata dari kesenjangan digital antara wilayah perkotaan dan pedesaan terpencil sebagaimana diidentifikasi oleh berbagai peneliti. Keterbatasan ini tidak hanya berdampak pada pelaksanaan program evaluasi nasional, tetapi juga pada administrasi pendidikan sehari-hari, termasuk penginputan data,

pelaporan, dan pendampingan pendaftaran siswa ke jenjang yang lebih tinggi.[171]

Berdasarkan prinsip efektivitas dan efisiensi *good governance*, kesenjangan infrastruktur digital ini menandakan belum optimalnya pemanfaatan sumber daya untuk mencapai tujuan kebijakan pendidikan nasional. Kadar Pamuji dkk. menegaskan bahwa kegagalan negara dalam menyediakan fasilitas yang dibutuhkan aparatur untuk menjalankan tugasnya merupakan pelanggaran terhadap prinsip hukum administrasi yang mengharuskan pemerintah bertindak secara akuntabel dan profesional.[172] Lebih lanjut, prinsip kesetaraan dalam *good governance* menghendaki setiap warga negara memperoleh akses yang setara terhadap layanan publik, termasuk pendidikan digital. Fakta bahwa siswa di Dusun Bandealit harus menempuh perjalanan jauh hanya untuk mengikuti program evaluasi nasional merupakan bukti nyata belum terpenuhinya prinsip kesetaraan tersebut.

Hambatan pelayanan pendidikan di Desa Andongrejo, ketika dianalisis melalui kerangka teori sistem hukum Friedman, memperlihatkan pola disfungsi yang memiliki kekhasan tersendiri dibandingkan dua bidang lainnya, yaitu persoalannya lebih menonjol pada komponen *legal culture* di sisi aparatur, bukan hanya di sisi masyarakat. Dari aspek *legal substance*, tidak ada kekurangan yang

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[171] Rahmat Hidayat dan Herry Sujaini, "Ketimpangan Digital dan Pelayanan Publik di Daerah Terpencil", *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, Vol. 10, No. 1 (2019), 23.

[172] Kadar Pamuji dkk., *Buku Ajar Hukum Administrasi Negara* (Purwokerto: Unsoed Press, 2023), 89.

berarti. Pasal 11 ayat (1) Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional secara tegas mewajibkan pemerintah memberikan layanan dan kemudahan serta menjamin terselenggaranya pendidikan yang bermutu bagi setiap warga negara tanpa diskriminasi. Peraturan Bupati Jember Nomor 18 Tahun 2022 juga mewajibkan tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung iklim pelayanan yang memadai. Secara normatif, perangkat aturan ini sudah sangat memadai.[173]

Kendati demikian, dari aspek *legal structure*, terdapat dua kelemahan mendasar. Pertama, tidak tersedianya fasilitas rumah dinas guru di dekat lokasi sekolah yang terletak di wilayah terpencil merupakan kegagalan struktural institusi pendidikan yang secara langsung mengakibatkan ketidakhadiran guru secara konsisten. Dalam perspektif Friedman, ketiadaan fasilitas ini merupakan kelemahan pada aspek mekanisme dan sarana operasional dari *legal structure* yang mengakibatkan lembaga pendidikan tidak dapat menjalankan fungsinya secara optimal. Kedua, ketiadaan infrastruktur jaringan internet yang stabil mengakibatkan seluruh program pendidikan yang berbasis teknologi termasuk Asesmen Nasional Berbasis Komputer (ANBK) tidak dapat diselenggarakan di tempat, memaksa siswa untuk menginap

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[173] Pasal 11 ayat (1) Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; Pasal 16 huruf d dan e Peraturan Bupati Jember Nomor 18 Tahun 2022.

di luar desa selama tiga hari hanya untuk mengikuti program evaluasi nasional tersebut.[174]

Adapun dari aspek *legal culture*, hambatan yang paling menonjol justru bersumber dari budaya hukum di kalangan aparatur, bukan masyarakat. Fenomena "pelajaran katak" di mana guru SMP kerap tidak hadir tepat waktu atau tidak hadir sama sekali mencerminkan rendahnya internalisasi nilai-nilai profesionalisme dan tanggung jawab dalam menjalankan kewajiban pelayanan publik di kalangan tenaga pendidik. Friedman menekankan bahwa budaya hukum tidak hanya merujuk pada sikap masyarakat umum terhadap hukum, tetapi juga mencakup budaya profesional dalam institusi hukum dan pelayanan itu sendiri.[175]

Kondisi ini sangat berbanding terbalik dengan masyarakat Dusun Bandealit yang sesungguhnya memiliki kesadaran dan minat belajar yang tinggi dibuktikan dengan tetap tingginya angka kelanjutan pendidikan ke jenjang SMA meskipun harus menempuh pendidikan di luar desa. Tingginya *legal culture* masyarakat sebagai pengguna layanan justru berbanding terbalik dengan rendahnya *legal culture* aparatur sebagai penyelenggara layanan, sebuah paradoks yang mempertegas bahwa reformasi budaya hukum di lingkungan aparatur merupakan agenda yang tidak dapat ditunda lebih lama.[176]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[174] Lawrence M. Friedman, *The Legal System: A Social Science Perspective*, (New York: Russell Sage Foundation, 1975), 12.
[175] Lawrence M. Friedman, *The Legal System: A Social Science Perspective,* 15.
[176] Lawrence M. Friedman, *The Legal System: A Social Science Perspective,* 16.

Berdasarkan uraian hambatan pada ketiga bidang pelayanan publik di atas, dapat disimpulkan bahwa akar permasalahan hambatan pelayanan publik di Desa Andongrejo bermuara pada dua dimensi utama yang saling berkaitan. pertama, defisit infrastruktur yang bersifat lintas sektoral, dan kedua, kesenjangan antara kebijakan nasional yang berorientasi digital dengan kesiapan infrastruktur lokal yang masih tertinggal.

Apabila dianalisis melalui kerangka teori efektivitas hukum Soerjono Soekanto, dapat disimpulkan bahwa dari kelima faktor yang menentukan efektivitas hukum, faktor sarana dan fasilitas merupakan hambatan paling dominan di Desa Andongrejo. Keterbatasan jaringan internet, kondisi jalan yang sulit, dan armada ambulans yang tidak memadai secara bersama-sama menghambat implementasi kebijakan pelayanan publik yang sudah diatur secara komprehensif dalam berbagai peraturan perundang-undangan. Faktor penegak hukum juga menjadi titik lemah yang signifikan, terlihat dari ketidak disiplinan aparatur di tingkat pelaksana, seperti guru SMP yang kerap tidak hadir tepat waktu, serta ketimpangan kualitas layanan antara instansi induk dan pelaksana di tingkat kecamatan. Sementara itu, faktor masyarakat berupa rendahnya literasi administrasi masyarakat turut memperburuk situasi, sebab masyarakat yang kurang memahami prosedur cenderung datang dengan dokumen tidak lengkap dan menuntut layanan di luar prosedur yang ditetapkan.[177]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[177] Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum* (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), 8-9.

Berdasarkan teori *good governance*, hambatan-hambatan tersebut secara simultan mencederai beberapa prinsip fundamental. Prinsip transparansi terganggu karena keterbatasan internet menghalangi masyarakat mengakses informasi layanan. Prinsip *responsiveness* terhambat karena kondisi geografis dan infrastruktur yang membatasi kecepatan respons pemerintah. Prinsip efektivitas dan efisiensi tereduksi karena pemanfaatan sumber daya yang tidak optimal akibat keterbatasan fasilitas. Prinsip kesetaraan (*equality*) belum terpenuhi karena masyarakat di Dusun Bandealit mendapat kualitas layanan yang jauh lebih rendah dibandingkan masyarakat di wilayah perkotaan. Reskiyani Nurul Rahmatia mencatat bahwa rendahnya aksesibilitas layanan publik di daerah terpencil merupakan persoalan struktural yang memerlukan reformasi kebijakan secara menyeluruh, bukan sekadar solusi parsial yang bersifat sementara.[178]

Secara keseluruhan, apabila seluruh hambatan pelayanan publik di Desa Andongrejo pada ketiga bidang administrasi kependudukan, kesehatan, dan pendidikan dianalisis secara bersamaan melalui teori sistem hukum Lawrence M. Friedman, ditemukan sebuah pola yang konsisten dan sistematis. Titik lemah utama terletak pada dua komponen lainnya secara bersamaan. Pada komponen *legal structure*, kelemahan bersumber dari defisit infrastruktur yang bersifat lintas sektoral, jalan yang tidak dapat dilalui perangkat teknis, jaringan komunikasi yang tidak stabil, dan armada ambulans yang tidak layak pakai. Ketiga persoalan infrastruktur ini secara

[178] Reskiyani Nurul Rahmatia, "Tinjauan Yuridis terhadap Pelayanan Aparatur Sipil Negara Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik", *Jurnal Lex Administratum*, Vol. 12, No. 1 (2023), 5.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

bersamaan melumpuhkan kemampuan operasional lembaga-lembaga penyelenggara layanan di ketiga bidang sekaligus. Sedangkan pada komponen *legal culture*, kelemahan terdapat di dua arah secara bersamaan, rendahnya literasi administratif masyarakat sebagai pengguna layanan, dan lemahnya budaya profesionalisme aparatur sebagai penyelenggara layanan terutama di bidang pendidikan.[179]

Pasal 28H ayat (1) UUD 1945 menjamin hak setiap orang atas pelayanan kesehatan dan kehidupan yang layak,[180] sedangkan Pasal 28H ayat (2) menekankan perlunya kemudahan dan perlakuan khusus bagi masyarakat yang membutuhkan untuk mencapai persamaan dan keadilan.[181] Berbagai hambatan yang ditemukan di Desa Andongrejo memperlihatkan bahwa kedua jaminan konstitusional tersebut belum terpenuhi secara substansial bagi warga Dusun Bandealit. Oleh karena itu, Ridwan HR menegaskan bahwa kewajiban pemerintah untuk menyediakan pelayanan publik yang bermutu dan merata adalah konsekuensi logis dari prinsip negara hukum yang harus diimplementasikan secara substantif, bukan hanya normatif.[182] Penyelesaian hambatan-hambatan tersebut memerlukan pendekatan yang terintegrasi, berkesinambungan, dan didukung oleh komitmen anggaran yang memadai dari pemerintah daerah maupun pemerintah pusat.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[179] Lawrence M. Friedman, The Legal System: A Social Science Perspective (New York: Russell Sage Foundation, 1975), 12.
[180] Pasal 28H ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
[181] Pasal 28H ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
[182] Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), 101.

3. Upaya yang dilakukan Oleh Pemerintah untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Andongrejo Kecamatan Tempurejo Kabupaten Jember.

Tanggung jawab negara dalam peningkatan kualitas pelayanan publik tidak berhenti pada kewajiban normatif semata. Dalam paradigma negara kesejahteraan (*welfare state*), pemerintah wajib secara aktif dan berkelanjutan merancang, mengimplementasikan, serta mengevaluasi upaya-upaya konkret yang dapat menjamin setiap warga negara tanpa memandang letak geografisnya menikmati hak atas pelayanan publik yang bermutu. Hotma P. Sibuea menegaskan bahwa negara hukum modern bukan sekadar entitas pelindung ketertiban, melainkan aktor utama yang berkewajiban aktif menciptakan kondisi bagi terpenuhinya hak-hak warga negaranya secara penuh.[183] Kewajiban ini secara konstitusional tertanam dalam Pasal 34 ayat (2) UUD 1945 yang mengamanatkan negara untuk mengembangkan sistem jaminan sosial dan memberdayakan masyarakat yang lemah, serta Pasal 34 ayat (3) yang mewajibkan negara menyediakan fasilitas pelayanan umum yang layak.[184]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Guna mengukur efektivitas upaya-upaya tersebut, penelitian ini menggunakan dua kerangka teoritis secara sinergis, teori *good governance* sebagai pisau analisis operasional, dan teori tanggung jawab negara sebagai pisau analisis konstitusional, dengan teori pelayanan publik sebagai

---

[183] Hotma P. Sibuea, *Asas Negara Hukum, Peraturan Kebijakan, dan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik* (Jakarta: Erlangga, 2010), 51-52.

[184] Pasal 34 ayat (2) dan (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

baseline komparatif. Mardiasmo menjelaskan bahwa *good governance* merupakan konsep pemerintahan yang berfokus pada pembangunan sektor publik guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat, yang hanya dapat tercapai apabila pemerintah menjalankan tugas dan fungsinya secara optimal.[185] UNDP merumuskan sembilan prinsip dasar *good governance* yang menjadi tolok ukur keberhasilan pelayanan publik, di antaranya partisipasi, transparansi, responsivitas, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas, penegakan hukum, kesetaraan (*equality*), orientasi konsensus, serta visi strategis.[186] Prinsip-prinsip inilah yang akan menjadi lensa analisis untuk menelaah sejauh mana upaya pemerintah di Desa Andongrejo telah memenuhi standar tata kelola pemerintahan yang baik.

Secara normatif, Pasal 4 huruf k dan l Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan asas ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan sebagai landasan operasional penyelenggaraan pelayanan publik.[187] Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat menambahkan bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan pemerintah harus senantiasa berorientasi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat dan peningkatan taraf hidup mereka, bukan semata-mata pada pemenuhan prosedur administratif.[188] Kerangka normatif dan teoritis inilah

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

[185] Mardiasmo, *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah* (Yogyakarta: Andi, 2002), 18.

[186] United Nations Development Programme (UNDP), Governance for Sustainable Human Development: A UNDP Policy Document (New York: UNDP, 1997).

[187] Pasal 4 huruf k dan l Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

[188] Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik* (Bandung: Nuansa Cendekia, 2009), 17.

yang akan digunakan untuk menganalisis temuan lapangan mengenai upaya pemerintah di tiga bidang pelayanan utama: administrasi kependudukan, kesehatan, dan pendidikan.

a. Upaya Pemerintah dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan.

Temuan penelitian memperlihatkan bahwa upaya pemerintah di Desa Andongrejo dalam bidang administrasi kependudukan dilakukan melalui strategi yang memadukan inovasi prosedural berbasis digital dengan mekanisme konvensional yang berorientasi pada aksesibilitas masyarakat terpencil. Pemerintah Desa Andongrejo telah memanfaatkan *website* desa dan platform pesan instan sebagai media layanan administrasi umum, sehingga warga yang terhalang kondisi geografis dapat mengurus dokumen tanpa harus selalu hadir fisik ke kantor desa.

Upaya hybrid antara layanan daring dan tatap muka selektif ini merupakan respons adaptif yang tepat dalam konteks wilayah terpencil yang memiliki keterbatasan akses jaringan. Dalam perspektif teori *good governance*, langkah ini mencerminkan implementasi prinsip *responsiveness* di mana setiap institusi harus berkomitmen melayani seluruh pemangku kepentingan dengan cara yang paling mudah diakses oleh mereka. Ridwan HR menjelaskan bahwa responsivitas pemerintah dalam konteks daerah terpencil mensyaratkan fleksibilitas prosedural yang tidak mengorbankan keabsahan hukum layanan tersebut.[189] Faktanya, minimnya keluhan masyarakat terhadap pelayanan desa

[189] Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara Edisi Revisi* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014), 292-295.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

sebagaimana dikonfirmasi oleh Bapak Riyadi merupakan indikator empiris bahwa pendekatan humanis dan fleksibel ini telah berhasil meningkatkan kepuasan layanan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Jember menjalankan upaya peningkatan kualitas melalui program PETA CINTA (Pelayanan Cetak KTP-el di Kecamatan Masing masing) sebagai bentuk desentralisasi layanan yang mendekatkan akses pencetakan dokumen identitas kepada masyarakat. Selain itu, Dispendukcapil juga pernah secara proaktif turun langsung menginap selama dua hari di Dusun Bandealit untuk memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat terpencil dalam kegiatan bakti sosial.

Mekanisme kolaboratif yang melibatkan perangkat desa sebagai jembatan antara aparat kabupaten dan masyarakat pedalaman ini merupakan manifestasi dari prinsip *partnership* dalam tata kelola pemerintahan yang baik. Agus Dwiyanto menegaskan bahwa efektivitas pelayanan publik di wilayah terpencil sangat bergantung pada kemampuan pemerintah untuk membangun jaringan kerjasama multi-aktor yang responsif terhadap kondisi geografis dan sosial masyarakat setempat.[190] Penggunaan perangkat mandiri untuk mengantisipasi ketidakstabilan jaringan, serta strategi pengumpulan warga di titik yang lebih terjangkau, merupakan inovasi prosedural yang menunjukkan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[190] Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2006), 141-142.

komitmen Dispendukcapil terhadap prinsip efektivitas dan efisiensi dalam *good governance*.

Apabila dikaitkan dengan teori tanggung jawab negara, keseluruhan upaya tersebut merupakan implementasi dari dimensi *obligation to fulfill* yang menuntut negara tidak hanya menyediakan layanan secara formal, tetapi mengambil langkah langkah nyata agar layanan benar-benar dapat diakses oleh seluruh warga tanpa terkecuali. Pasal 28H ayat (2) UUD 1945 menegaskan bahwa setiap orang berhak memperoleh kemudahan dan perlakuan khusus untuk mencapai persamaan dan keadilan,[191] dan layanan jemput bola serta mobilisasi petugas ke wilayah pedalaman adalah perwujudan konkret dari perlakuan khusus yang dimaksud konstitusi tersebut. Lebih jauh, prinsip akuntabilitas dalam *good governance* terpenuhi melalui koordinasi berjenjang yang menjamin bahwa setiap rantai pelayanan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik dan pemangku kepentingan.[192]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Akan tetapi, perlu dicatat bahwa efektivitas upaya-upaya tersebut masih menghadapi hambatan pada aspek prinsip penegakan hukum dalam *good governance*. Celah antara inovasi institusional di tingkat kabupaten dan perilaku aparatur di tingkat kecamatan yang terbukti masih terdapat praktik birokratisasi berlebihan menunjukkan bahwa penegakan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan belum berjalan konsisten. Reskiyani Nurul Rahmatia mencatat bahwa lemahnya

[191] Pasal 28H ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
[192] Reydonnyzar Moenek dan Dadang Suwanda, *Desentralisasi Sistem Penyelenggaraan Pemerintahan dan Pelayanan Publik* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017), 87-89.

sanksi administratif bagi aparatur yang tidak profesional menjadi salah satu faktor utama yang menghambat tercapainya kualitas pelayanan yang diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.[193] Oleh karena itu, penguatan mekanisme pengawasan dan penegakan disiplin aparatur merupakan agenda yang tidak dapat diabaikan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Andongrejo.

b. Upaya Pemerintah dalam Pelayanan Kesehatan.

Pelayanan kesehatan merupakan hak konstitusional yang dijamin oleh Pasal 28H ayat (1) UUD 1945 dan dioperasionalkan melalui Pasal 4 angka (1) huruf c, d, dan e Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan yang menjamin hak setiap orang atas pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, terjangkau, dan setara.[194] Dalam konteks Desa Andongrejo, upaya pemerintah untuk menjamin pemenuhan hak ini dilakukan melalui dua pendekatan utama yang komplementer: penguatan sistem respons darurat berbasis koordinasi desa dan pengembangan layanan preventif-promotif melalui strategi jemput bola ke wilayah pedalaman.

Terkait penanganan kondisi darurat, Puskesmas Curahnongko telah membangun mekanisme koordinasi berbasis kepercayaan dengan Pemerintah Desa Andongrejo, di mana kepala desa berperan sebagai penghubung pertama antara masyarakat dan fasilitas kesehatan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[193] Reskiyani Nurul Rahmatia, "Tinjauan Yuridis Terhadap Pelayanan Aparatur Sipil Negara pada Instansi Daerah Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik," *Jurnal Lex Administratum*, Vol. XI, No. 3 (2023), 6.

[194] Pasal 4 angka (1) huruf c, d, dan e Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.

Mekanisme "tenaga kesehatan berangkat duluan, ambulans menyusul ke titik yang terjangkau" ini merupakan solusi adaptif yang mencerminkan prinsip *responsiveness* dalam kerangka *good governance*. Pemerintah tidak menunggu infrastruktur sempurna sebelum merespons kedaruratan, melainkan merancang prosedur yang menyesuaikan diri dengan kondisi yang ada. Harbani Pasolong menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik yang tinggi harus diukur dari kemampuan pemerintah merespons kebutuhan warga secara tepat dan cepat, bahkan dalam kondisi keterbatasan sumber daya.[195] Fakta bahwa Puskesmas Curahnongko tetap mempertahankan dua unit ambulans 4x4 meski salah satunya dalam kondisi tidak prima juga mencerminkan dimensi akuntabilitas pemerintah mempertahankan komitmen pelayanan dan tidak menyerah pada keterbatasan anggaran.

Optimalisasi Posyandu dengan tim terpadu multi-profesi tidak sekadar bidan dan perawat menunjukkan orientasi pada kualitas layanan yang holistik. Selain itu, fasilitasi pendaftaran dan pemutakhiran kepesertaan BPJS Kesehatan secara langsung di lapangan merupakan upaya konkret dalam mewujudkan prinsip *equality* dalam *good governance* setiap warga negara, tanpa terkecuali mereka yang tinggal jauh dari pusat kota, memiliki hak yang sama untuk mendapatkan jaminan kesehatan yang aktif. Fheriyal Sri Isriawati menegaskan bahwa tanggung jawab pemerintah atas hak kesehatan harus diwujudkan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[195] Harbani Pasolong, *Teori Administrasi Publik* (Bandung: Alfabeta, 2011), 128-130.

melalui penyediaan sarana dan fasilitas kesehatan yang layak serta mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.[196]

Berdasarkan teori tanggung jawab negara, keseluruhan upaya kesehatan tersebut merupakan implementasi terpadu dari tiga dimensi kewajiban negara: *obligation to respect* terpenuhi melalui penghormatan terhadap hak setiap warga atas pelayanan kesehatan tanpa diskriminasi, *obligation to protect* terwujud melalui distribusi fasilitas Ponkesdes dan kunjungan rutin yang melindungi masyarakat dari ancaman kesehatan yang tidak tertangani, dan *obligation to fulfill* diimplementasikan melalui strategi jemput bola, fasilitasi BPJS, dan prosedur respons darurat yang disesuaikan dengan kondisi geografis. Namun, agar upaya upaya ini mencapai efektivitas yang optimal, diperlukan penguatan sinergi lintas sektoral khususnya antara Dinas Kesehatan dan Dinas Pekerjaan Umum untuk memastikan bahwa perbaikan infrastruktur jalan berjalan seiring dengan penguatan layanan kesehatan di Desa Andongrejo.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Berdasarkan kerangka prinsip *strategic vision* UNDP, pemerintah idealnya merancang program peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di wilayah terpencil dengan visi jangka panjang yang terintegrasi, meliputi: pemulihan unit ambulans 4x4 yang rusak, penambahan anggaran untuk peralatan medis Ponkesdes, pengembangan sistem komunikasi alternatif berbasis radio atau sinyal satelit, serta

[196] Fheriyal Sri Isriawati, Tanggung Jawab Negara dalam Memenuhi Hak atas Kesehatan Masyarakat Berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, *Jurnal Ilmu Hukum Legal Opinion*, Vol. 3, No. 3 (2015), 4.

peningkatan kapasitas kader Posyandu lokal sebagai perpanjangan tangan profesional kesehatan. Reydonnyzar Moenek dan Dadang Suwanda menjelaskan bahwa *good governance* yang sesungguhnya mensyaratkan pemerintah memiliki rencana strategis yang tidak hanya reaktif terhadap masalah yang ada, tetapi juga antisipatif terhadap kebutuhan masa depan masyarakat yang dilayaninya.[197]

c. Upaya Pemerintah dalam Pelayanan Pendidikan

Pemenuhan hak atas pendidikan yang bermutu di wilayah terpencil merupakan salah satu ujian terberat bagi implementasi *obligation to fulfill* negara. Pasal 11 ayat (1) Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional mengamanatkan bahwa pemerintah wajib memberikan layanan dan kemudahan serta menjamin terselenggaranya pendidikan yang bermutu bagi setiap warga negara tanpa diskriminasi.[198] Di Desa Andongrejo, pemerintah melalui Dinas Pendidikan Kabupaten Jember mengimplementasikan upaya peningkatan kualitas pendidikan melalui dua jalur strategis yang saling melengkapi: inovasi sarana pembelajaran adaptif dan penguatan kapasitas serta akuntabilitas tenaga pendidik.

Melalui jalur pertama, menghadapi keterbatasan akses internet yang belum terpecahkan, pemerintah mengambil langkah pragmatis dengan menyediakan media pembelajaran berbasis teknologi yang dapat

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

[197] Reydonnyzar Moenek dan Dadang Suwanda, *Desentralisasi Sistem Penyelenggaraan Pemerintahan dan Pelayanan Publik* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017), 103.

[198] Pasal 11 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.

beroperasi secara luring (*offline*). SDN 03 Andongrejo menerima bantuan televisi layar lebar yang memungkinkan pembelajaran visual tetap berlangsung secara menarik dan efektif meski tanpa konektivitas internet.

Inovasi pemanfaatan teknologi luring ini mencerminkan prinsip efektivitas dan efisiensi dalam *good governance*, pemerintah mengoptimalkan sumber daya yang tersedia untuk menghasilkan output pelayanan yang terbaik sesuai kondisi yang ada, bukan menunggu kondisi ideal yang belum tentu segera terwujud. Ahmad Mujahidin menegaskan bahwa kebijakan pendidikan yang responsif terhadap kondisi wilayah terpencil harus mengutamakan solusi yang dapat diimplementasikan segera (*quick wins*) tanpa mengorbankan kualitas pembelajaran jangka panjang.[199] Langkah ini juga selaras dengan prinsip *consensus orientation* dalam *good governance*, di mana solusi pembelajaran disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi nyata komunitas sekolah melalui pendekatan yang inklusif dan kontekstual.

Sementara itu, upaya penyediaan jaringan internet di SMPN 03 Tempurejo yang telah dilakukan pemerintah merupakan langkah awal yang positif dalam arah yang benar. Meskipun belum menjangkau SDN 03 Andongrejo, kebijakan ini mencerminkan komitmen pemerintah terhadap prinsip *strategic vision* dalam tata kelola yang baik. Perencanaan pembangunan infrastruktur digital dilakukan secara

[199] Ahmad Mujahidin, *Peradilan Satu Atap di Indonesia* (Bandung: Refika Aditama, 2007), 44.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

bertahap dan berkesinambungan. Peraturan Bupati Jember Nomor 18 Tahun 2022 Pasal 16 huruf d dan e mewajibkan penyelenggara layanan publik untuk menyediakan sarana dan prasarana yang mendukung iklim pelayanan yang memadai,[200] dan penyediaan internet bertahap ini merupakan langkah nyata menuju pemenuhan kewajiban tersebut.

Melalui jalur kedua, Dinas Pendidikan Kabupaten Jember menempatkan penguatan kapasitas dan akuntabilitas tenaga pendidik sebagai investasi strategis jangka panjang. Komitmen terhadap pengembangan kapasitas guru dioperasionalkan melalui sistem Kelompok Kerja Guru (KKG) atau "Komunitas Belajar" yang diselenggarakan dua kali sebulan, program pendidikan dan pelatihan (diklat) wajib minimal 20-30 jam per tahun, serta sistem pemantauan berbasis aplikasi "Kembang Kopi" milik Pemerintah Kabupaten Jember. Mekanisme KKG yang bersifat inklusif tidak membedakan antara guru di wilayah terpencil dan perkotaan merupakan implementasi nyata dari prinsip *equality* dalam *good governance* setiap tenaga pendidik mendapat kesempatan yang setara untuk mengembangkan kompetensinya, tanpa memandang lokasi tempat mengajar.

Sistem pemantauan akuntabilitas melalui aplikasi "Kembang Kopi" yang mewajibkan guru untuk mengunggah sertifikat kegiatan pengembangan profesi mencerminkan penerapan prinsip akuntabilitas *good governance* secara nyata. Ni Putu Tirka Widanti menegaskan

[200] Pasal 16 huruf d dan e Peraturan Bupati Jember Nomor 18 Tahun 2022 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Jember.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

bahwa salah satu indikator terwujudnya *good governance* dalam layanan pendidikan adalah adanya mekanisme pelaporan dan pertanggungjawaban yang transparan dari aparatur kepada pemerintah dan masyarakat.[201] Dengan adanya sistem ini, pemerintah dapat memastikan bahwa investasi pengembangan kompetensi guru benar-benar dijalankan secara konsisten, bukan sekadar formalitas administratif.

Ditinjau dari perspektif teori tanggung jawab negara, upaya-upaya tersebut merupakan perwujudan *obligation to fulfill* di bidang pendidikan yang mencakup tidak hanya penyediaan infrastruktur fisik, tetapi juga penjaminan kualitas sumber daya manusia yang menjalankan layanan pendidikan. Kadar Pamuji dkk. menjelaskan bahwa tanggung jawab negara dalam pelayanan publik bersifat imperatif dan mencakup seluruh aspek yang menentukan kualitas layanan tersebut, termasuk kapasitas dan profesionalisme aparatur pelaksananya.[202] Dengan demikian, program KKG, diklat, dan sistem "Kembang Kopi" bukan sekadar kebijakan teknis, melainkan merupakan bagian integral dari pelaksanaan kewajiban konstitusional negara dalam menjamin pendidikan yang bermutu bagi warga negara di seluruh pelosok negeri.

pelayanan publik di atas, dapat ditarik sebuah benang merah yang menggambarkan lintasan positif dalam penyelenggaraan pelayanan publik

[201] Ni Putu Tirka Widanti, Analisis Prinsip Good Governance terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, *Jurnal Kertha Wicaksana*, Vol. 12, No. 2 (2018), 96.

[202] Kadar Pamuji dkk., *Pelayanan Publik, Konsep dan Aplikasinya* (Banyumas: STIA Press, 2010), 22-23.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

di Desa Andongrejo telah terjadi pergeseran paradigma yang signifikan dari model pelayanan yang bersifat pasif dan menunggu menuju model yang aktif, proaktif, dan menjangkau masyarakat. Pergeseran ini merupakan inti dari *good governance* dan *obligation to fulfill* sebagai dimensi tertinggi tanggung jawab negara dalam pelayanan publik.

Upaya-upaya inovatif yang ditemukan di lapangan layanan *online* desa, program PETA CINTA, mobilisasi Dispendukcapil ke Bandealit, prosedur darurat kesehatan berbasis koordinasi desa, Posyandu terpadu jemput bola, fasilitasi BPJS lapangan, media pembelajaran luring, KKG inklusif, dan sistem akuntabilitas Kembang Kopi kesemuanya mencerminkan komitmen pemerintah terhadap prinsip-prinsip *good governance* UNDP secara komprehensif. Partisipasi masyarakat difasilitasi melalui komunikasi dua arah antara warga dan aparat desa, transparansi dibangun melalui koordinasi berjenjang dan sosialisasi persyaratan, responsivitas diwujudkan melalui fleksibilitas waktu dan prosedur layanan, efektivitas dan efisiensi dioptimalkan melalui penggunaan teknologi adaptif, akuntabilitas dijaga melalui sistem pemantauan berbasis aplikasi, penegakan hukum diperkuat melalui standarisasi prosedur, kesetaraan dijamin melalui layanan yang tidak membedakan wilayah, dan visi strategis tercermin dalam rencana pembangunan infrastruktur digital bertahap.

Apabila dikaitkan dengan Pasal 34 ayat (2) UUD 1945 yang mewajibkan negara mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

rakyat dan memberdayakan masyarakat yang lemah,[203] maka keseluruhan upaya tersebut dapat dikategorikan sebagai implementasi yang berada di jalur yang benar secara konstitusional. Pelayanan administrasi kependudukan yang proaktif memastikan masyarakat memiliki dokumen identitas yang menjadi kunci akses berbagai program jaminan sosial, pelayanan kesehatan preventif-promotif melalui Posyandu dan fasilitasi BPJS merupakan pilar jaminan kesehatan sosial, sementara penguatan kapasitas guru dan penyediaan media pembelajaran merupakan investasi dalam pemberdayaan sumber daya manusia generasi mendatang.

Meski demikian, perlu digarisbawahi bahwa pergeseran paradigma ini belum sepenuhnya terealisasi secara menyeluruh. Hotma P. Sibuea mengingatkan bahwa tanggung jawab negara harus terwujud dalam tindakan nyata yang dapat dirasakan oleh seluruh warga negara,[204] dan selama keterbatasan infrastruktur dasar jalan, internet, dan armada transportasi kesehatan belum ditangani secara lintas sektoral dan berkesinambungan, maka upaya-upaya inovatif yang telah dilakukan akan terus menghadapi plafon efektivitas yang terbatas. Prinsip penegakan hukum dalam *good governance* menuntut agar komitmen pemerintah terhadap peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya tercermin dalam program program lapangan, tetapi juga dalam kebijakan anggaran yang

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[203] Pasal 34 ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945: "Negara mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat kemanusiaan."

[204] Hotma P. Sibuea, *Asas Negara Hukum, Peraturan Kebijakan, dan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik* (Jakarta: Erlangga, 2010), 63-65.

memadai dan mekanisme sanksi yang efektif bagi aparatur yang tidak menjalankan standar pelayanan sebagaimana mestinya.

Oleh karena itu, upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Andongrejo dapat disimpulkan telah menunjukkan komitmen yang nyata dan pendekatan yang adaptif-inovatif. Dalam kerangka teori tanggung jawab negara, dimensi *obligation to fulfill* sedang dalam proses implementasi yang menggembirakan, namun belum sepenuhnya tuntas. Dalam perspektif *good governance*, sebagian besar prinsip telah diupayakan penerapannya, meski konsistensi dan kedalaman implementasi antar-prinsip masih belum merata. Untuk mencapai pemenuhan tanggung jawab konstitusional secara penuh sebagaimana diamanatkan Pasal 28H dan Pasal 34 UUD 1945,[205] diperlukan langkah-langkah lanjutan yang lebih sistematis, terkoordinasi lintas sektor, dan didukung oleh komitmen anggaran yang proporsional karena kehadiran negara yang sesungguhnya bagi masyarakat terpencil bukan hanya diukur dari ada tidaknya program, melainkan dari seberapa nyata dampak program tersebut dapat dirasakan dalam kehidupan sehari-hari warga Dusun Bandealit, Desa Andongrejo, Kecamatan Tempurejo, Kabupaten Jember.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[205] Pasal 28H ayat (1) dan (2) serta Pasal 34 ayat (2) dan (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, dapat ditarik tiga simpulan yang masing-masing menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini.

1. pelaksanaan tanggung jawab pemerintah atas pemenuhan hak masyarakat dalam pelayanan publik di Desa Andongrejo Kecamatan Tempurejo Kabupaten Jember telah berjalan secara struktural dan adaptif, namun belum sepenuhnya optimal pada tataran implementasi. Secara normatif, kerangka hukum yang mengatur kewajiban pemerintah sudah sangat komprehensif, mulai dari UUD 1945 Pasal 28H dan Pasal 34, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, hingga Peraturan Bupati Jember Nomor 18 Tahun 2022. Dalam bidang administrasi kependudukan, Pemerintah Desa Andongrejo telah memanfaatkan *website* desa dan layanan daring terintegrasi dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, serta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember telah menjalankan program PETA CINTA dan bakti sosial jemput bola langsung ke Dusun Bandealit. Dalam bidang kesehatan, pemerintah telah menyediakan Ponkesdes Andongrejo,

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Posyandu rutin terpadu, serta memfasilitasi kepesertaan BPJS Kesehatan bagi masyarakat terpencil. Dalam bidang pendidikan, pemerintah menyediakan sarana fisik SDN 03 Andongrejo dan SMPN 03 Tempurejo, media pembelajaran berbasis teknologi luring, serta program pengembangan kompetensi guru melalui KKG dan sistem pemantauan akuntabilitas berbasis aplikasi "Kembang Kopi". Akan tetapi, bila ditinjau melalui teori efektivitas hukum Soerjono Soekanto, faktor sarana dan fasilitas serta faktor penegak hukum belum bersinergi secara optimal, sehingga masih ditemukan ketimpangan antara standar normatif (*das sollen*) dengan realitas di lapangan (*das sein*), seperti keterlambatan penyelesaian dokumen kependudukan hingga tiga bulan, ketidaklayakan armada ambulans 4x4, dan ketidakkonsistenan jam belajar di jenjang SMP.

2. hambatan yang dihadapi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik di Desa Andongrejo bersifat multidimensi dan bersumber dari dua akar permasalahan utama yang saling berkaitan, yaitu defisit infrastruktur yang bersifat lintas sektoral dan kesenjangan digital antara kebijakan nasional dengan kesiapan sarana lokal. Dalam bidang administrasi kependudukan, hambatan utama adalah ketiadaan jaringan internet yang stabil (*digital divide*), hambatan komunikasi dan keabsahan verifikasi data, serta keterbatasan mobilitas aparat akibat kondisi jalan yang berat dan tidak dapat dilalui perangkat teknis sensitif. Dalam bidang kesehatan, hambatan berpusat pada lemahnya jaringan komunikasi yang menghambat koordinasi kedaruratan medis, keterbatasan armada ambulans 4x4 yang

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

tidak laik operasi, serta kondisi jalan yang belum sepenuhnya teraspal dan rawan longsor sehingga pernah mengakibatkan kasus persalinan di tengah perjalanan. Dalam bidang pendidikan, hambatan berwujud pada rintangan fisik kondisi alam yang menyebabkan siswa tidak dapat bersekolah saat banjir, rintangan manajerial berupa ketidak disiplinan tenaga pendidik yang berasal dari luar wilayah tanpa fasilitas rumah dinas, serta rintangan kesenjangan digital yang menyebabkan program nasional seperti Asesmen Nasional Berbasis Komputer (ANBK) tidak dapat diselenggarakan di sekolah setempat. Secara keseluruhan, hambatan-hambatan tersebut secara simultan mencederai prinsip-prinsip *good governance*, khususnya prinsip transparansi, *responsiveness*, efektivitas dan efisiensi, serta kesetaraan (*equality*) sebagaimana dirumuskan oleh UNDP.

3. upaya yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Andongrejo mencerminkan pergeseran paradigma yang signifikan dari model pelayanan pasif menuju model yang aktif, proaktif, dan berorientasi jemput bola. Dalam bidang administrasi kependudukan, upaya tersebut diwujudkan melalui layanan *online* berbasis *website* desa, program PETA CINTA Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, mobilisasi tim Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil langsung ke Dusun Bandealit, dan koordinasi berjenjang melalui perangkat desa sebagai jembatan antara masyarakat dan instansi kabupaten. Dalam bidang kesehatan, upaya konkret diwujudkan melalui mekanisme respons darurat adaptif berbasis koordinasi kepala desa, optimalisasi Posyandu dengan tim

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

terpadu multi-profesi, fasilitasi pemutakhiran kepesertaan BPJS Kesehatan secara langsung di lapangan, serta pemertahanan unit ambulans 4x4 meski dalam keterbatasan anggaran. Dalam bidang pendidikan, pemerintah menempuh dua jalur strategis, yaitu inovasi sarana pembelajaran adaptif berupa penyediaan televisi layar lebar berbasis teknologi luring di SDN 03 Andongrejo dan penyediaan jaringan internet di SMPN 03 Tempurejo, serta penguatan kapasitas tenaga pendidik melalui KKG atau Komunitas Belajar dua kali sebulan, pendidikan dan pelatihan wajib minimal 20–30 jam per tahun, dan sistem akuntabilitas berbasis aplikasi "Kembang Kopi". Meskipun upaya-upaya tersebut telah menunjukkan komitmen yang nyata dan pendekatan yang inovatif-adaptif, efektivitasnya masih dibatasi oleh keterbatasan infrastruktur dasar yang belum tertangani secara lintas sektoral dan berkesinambungan, sehingga dimensi *obligation to fulfill* sebagai puncak tanggung jawab negara belum sepenuhnya terpenuhi.

B. Saran-saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh dan untuk memenuhi aspek kebermanfaatan dari penelitian ini, maka disarankan:

1. Bagi Pemerintah Kabupaten Jember.

   Penelitian ini mendorong Pemerintah Kabupaten Jember untuk mengambil langkah afirmatif bagi Dusun Bandealit, yang secara geografis memenuhi karakteristik daerah 3T sesuai Perpres No. 63 Tahun 2020, namun belum memperoleh status formal tersebut sehingga tidak dapat mengakses instrumen kebijakan afirmatif seperti DAK pendidikan-kesehatan,

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

tunjangan khusus, dan program infrastruktur prioritas. Melalui kewenangan diskresi (*freies Ermessen*) berdasarkan Pasal 22 - 32 UU No. 30 Tahun 2014, Bupati dapat menerbitkan Peraturan atau Surat Keputusan Bupati yang mengakui karakteristik 3T Bandealit sebagai dasar alokasi APBD bukan sebagai pelampauan kewenangan pusat, melainkan pengisian kekosongan kebijakan yang secara doktrin hukum administrasi dibenarkan demi kepentingan umum. Langkah ini sekaligus merupakan kewajiban konstitusional berdasarkan Pasal 34 ayat (2) dan (3) UUD 1945 tentang tanggung jawab negara atas jaminan sosial dan pelayanan umum yang layak bagi seluruh rakyat.

2. Bagi Pemerintah Desa Andongrejo.

   Pemerintah Desa Andongrejo perlu mengintensifkan program sosialisasi dan literasi administrasi kepada masyarakat secara berkala, khususnya mengenai prosedur, persyaratan, dan mekanisme layanan kependudukan berbasis digital, agar masyarakat dapat berpartisipasi secara aktif dan mandiri dalam proses pelayanan sehingga tidak tergantung sepenuhnya pada kehadiran aparat. Di samping itu, Pemerintah Desa perlu memperkuat peran sebagai jembatan komunikasi antara masyarakat Dusun Bandealit dengan instansi kabupaten dengan cara membangun sistem pendataan warga yang akurat dan mutakhir, serta mendorong pelaporan kebutuhan infrastruktur secara terstruktur ke pemerintah kabupaten agar permasalahan yang selama ini bersifat kronis dapat diprioritaskan dalam rencana pembangunan daerah.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

3. Bagi Masyarakat Desa Andongrejo.

   Masyarakat Desa Andongrejo, khususnya warga Dusun Bandealit, diharapkan berperan aktif dalam proses pelayanan publik dengan meningkatkan kesadaran dan pemahaman akan hak-hak konstitusional mereka sebagaimana dijamin dalam Pasal 28H UUD 1945, serta tidak segan menyampaikan aspirasi, keluhan, maupun masukan kepada pemerintah desa sebagai saluran partisipasi yang sah. Masyarakat juga diharapkan mendukung dan terlibat aktif dalam program-program inovatif pemerintah seperti Posyandu, bakti sosial administrasi kependudukan, dan komunitas belajar, karena keberhasilan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di wilayah terpencil tidak hanya bergantung pada kapasitas pemerintah, tetapi juga pada kesadaran, partisipasi, dan kolaborasi seluruh elemen masyarakat sebagai pemangku kepentingan utama.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR PUSTAKA

Al-Quran

Departemen Agama Republik Indonesia, *Alquran dan Terjemahan*. Semarang: Toha Putra, 1989.

Buku

Ali, Achmad. *Menguak Teori Hukum (Legal Theory) dan Teori Peradilan (Judicialprudence).* Jakarta: Kencana, 2009.

al-Nawawi, Imam. *Riyadh al-Shalihin*. Beirut: Dar Ibn Hazm, 2002.

Bourdieu, Pierre. *Outline of a Theory of Practice. Terj. Richard Nice*. Cambridge: Cambridge University Press, 1977.

Bourdieu, Pierre. *The Logic of Practice. Terj. Richard Nice*. Stanford: Stanford University Press, 1990.

Cahyani, Indah. *Hukum Pelayanan Publik di Indonesia*. Surabaya: PT Scorpio Media Pustaka, 2021.

Darmawati, H. *Sosiologi Hukum*. Bone: Resota Mediatama, 2023.

Daryanto. *Kamus Bahasa Indonesia Lengkap*. Surabaya: Apollo Lestari.

Dwiyanto, Agus. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2006.

Djazuli, Ahmad. *Kaidah-kaidah Fikih: Kaidah-kaidah Hukum Islam dalam Menyelesaikan Masalah-masalah yang Praktis*. Jakarta: Kencana, 2006.

Djazuli, H.A. *Fiqh Siyasah: Implementasi Kemaslahatan Umat dalam Rambu rambu Syariah.* Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2003.

Ewick, Patricia dan Susan S. Silbey. *The Common Place of Law: Stories from Everyday Life*. Chicago: University of Chicago Press, 1998.

Faisal, Muhammad. *Hukum Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Bintang Semesta Media, 2023.

Friedman, Lawrence M. *The Legal System: A Social Science Perspective.* New York: Russell Sage Foundation, 1975.

Hajiansyah, Oki, M. Shofwan Taufiq, dan Rahmatul Ummah. *Pengantar Sosiologi Hukum*. Metro: Sai Wawai Publishing, 2019.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Ibn Taimiyah. *al-Siyasah al-Syar'iyyah fi Ishlah al-Ra'i wa al-Ra'iyyah*. Beirut: Dar al-Kutub al-Ilmiyyah, t.t.

Ibrahim, Johni. *Teori & Metodologi Penelitian Hukum Normatif*. Malang: Bayumedia Publishing, 2007.

Iqbal, Muhammad. *Fiqh Siyasah: Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam*. Jakarta: Gaya Media Pratama, 2001.

Laritmas, Selfianus, dan Ahmad Rosidi. *Teori-teori Negara Hukum*. Jakarta: Kencana, 2024.

Lubis, Muhammad Ridwan, dan Cut Nurita. *Buku Ajar Sosiologi Hukum*. Solok, Sumatera Barat: PT Mafy Media Literasi Indonesia, 2023.

Maulidiah, Sri. *Pelayanan Publik (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Paten)*. Bandung: CV Indra Prahasta, 2014.

Moenek, Reydonnyzar, dan Dadang Suwanda. *Good Governance*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2019.

Muhaimin. *Metode Penelitian Hukum*. Mataram: Mataram University Press, 2020.

Mujahidin, Ahmad. *Peradilan Satu Atap dan Akses Masyarakat Terhadap Keadilan*. Yogyakarta: UII Press, 2007.

Pamuji, Kadar, dkk. *Buku Ajar Hukum Administrasi Negara*. Purwokerto: Unsoed Press, 2023.

Paikah, Nur. *Sosiologi Hukum*. Bone: CV Cendekiawan Indonesia Timur, 2023.

Rahmadana, Muhammad Fitri, dkk. *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020.

Ridwan HR. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: Rajawali Pers, 2013.

Ridwan, Juniarso, dan Achmad Sodik Sudrajat. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa Cendekia, 2009.

Sholihin, M. Firdaus, dan Wiwin Yulianingsih. *Kamus Hukum Kontemporer*. Jakarta: Sinar Grafika.

Sholikhudin, Muhammad. *Good Governance*. Yogyakarta: Bintang Semesta Media, 2022.

Sibuea, Hotma P. *Asas Negara Hukum, Peraturan Kebijakan, dan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik*. Jakarta: Erlangga, 2010.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Simamarta, Rajanner Pangihutan. *Birokrasi Pelayanan Publik*. Malang: Literasi Nusantara Abadi, 2024.

Soekanto, Soerjono. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI-Press, 2010.

Suparman. *Sistem Pemerintahan*. Jakarta: PT Balai Pustaka, 2012.

Unger, Roberto Mangabeira. *The Critical Legal Studies Movement*. Cambridge: Harvard University Press, 1983.

Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Shiddiq Jember. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: UIN KHAS Jember, 2024.

Hadis

Abu Dawud, Sulaiman ibn al-Ash'ats. Sunan Abu Dawud. Hadis No. 2948.

al-Bukhari, Muhammad ibn Ismail. Shahih al-Bukhari. Hadis No. 893. Bab al Imarat.

al-Tirmidzi, Muhammad ibn 'Isa. Sunan al-Tirmidzi. Hadis No. 1332.

Muslim, Abu al-Husain. Shahih Muslim. Hadis No. 1829. Bab Fadhilah al-Imam al-'Adil.

Jurnal

Abdul Mahsyar. "Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Melalui Perspektif Administrasi Publik." *Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar*, Vol. 1, No. 2, 2011.

Awi Ruben, Eddy Asnawi, dan Slim Oktapani. "Implementasi Tanggung Jawab Pemerintah terhadap Pemeliharaan Jalan di Kabupaten Bengkalis." *Collegium Studiosum Journal*, Vol. 7, No. 1, 2024.

Herlawan, dan Fernandes Simangunsong. "Manajemen Pelayanan di Daerah 3T (Terdepan, Terpencil, Tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara." *Journal of Governance and Policy Innovation (JGPI)*, Vol. 2, No. 2, 2022.

Hidayat, Rahmat, dan Herry Sujaini. "Ketimpangan Digital dan Pelayanan Publik di Daerah Terpencil." *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikas*i, vol. 10, no. 1, 2019.

Isriawati, Fheriyal Sri. "Tanggung Jawab Negara dalam Memenuhi Hak Atas Kesehatan Masyarakat Berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945." *Jurnal Ilmu Hukum Legal Opinion*, Vol. 3, 2015.

Jamil Bazarah, Ahmad Jubaidi, dan Futum Hubaib. "Konsep Pelayanan Publik di Indonesia." *Dedikasi*, Vol. 22, 2021.

Kosmas Sobon. "Konsep Tanggung Jawab dalam Filsafat Emmanuel Levinas." *Jurnal Filsafat*, Vol. 28, No. 1, 2018.

Mahsyar, Abdul. "Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Melalui Perspektif Administrasi Publik." *Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar*, vol. 1, no. 2, Oktober 2011, hlm. 85.

Magdalena, Nur Maria, Steviana Br. Sihombing, Mellyana, dan Candra. "Hambatan dan Standar Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah." *Jurnal Ilmu Hukum dan Administrasi Negara*, vol. 2, no. 1, Februari 2024, hlm. 281.

Mag'fira Sari, Mustamin, dan Moch Andry Wikra Wardhana Mamonto. "Pengaturan Pemenuhan Hak Pelayanan Publik oleh Pemerintah Daerah." *Legal Dialogica*, Vol. 1, No. 1, 2025.

Maria Ulfa. "Potret Kondisi Sekolah Daerah Terpencil di Dusun Bandealit Desa Andongrejo Kecamatan Tempurejo Kabupaten Jember." *Journal of Education*, Vol. 2, No. 1, 2023.

Nur Maria Magdalena, dkk. "Hambatan dan Standar Pelayanan Publik pada Pemerintah Daerah." *Jurnal Ilmu Hukum dan Administrasi Negara*, Vol. 2, No. 1, 2024.

Ni Putu Tirka Widanti. "Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik." *Jurnal Abdimas Peradaban*, Vol. 3, No. 1, 2022.

Raffi Candra, dkk. "Peran Pancasila dalam Mewujudkan Keadilan Sosial." *Jurnal Governance and Politics*, Vol. 5, No. 1, 2025.

Rahmatia, Reskiyani Nurul. "Tinjauan Yuridis terhadap Pelayanan Aparatur Sipil Negara Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik." *Jurnal Lex Administratum*, Vol. 12, No. 1, 2023.

Ruben, Awi, Eddy Asnawi, dan Slim Oktapani. "Implementasi Tanggung Jawab Pemerintah terhadap Pemeliharaan Jalan di Kabupaten Bengkalis." *Collegium Studiosum Journal*, vol. 7, no. 1, Juni 2024, hlm. 143.

Widanti, Ni Putu Tirka. "Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik." *Jurnal Abdimas Peradaban*, vol. 3, no. 1.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4031.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601.

Peraturan Presiden Nomor 63 Tahun 2020 tentang Penetapan Daerah Tertinggal Tahun 2020-2024. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 119.

Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 3 Tahun 2021 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Jember Tahun 2021-2026. Lembaran Daerah Kabupaten Jember Tahun 2021 Nomor 3.

Peraturan Bupati Jember Nomor 18 Tahun 2022 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Jember. Berita Daerah Kabupaten Jember Tahun 2022 Nomor 18.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Skripsi

Christarto, Andry Benefinto. *Pelaksanaan Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta*. Skripsi, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2020.

Utami, Annisa Fani Dwi. *Implementasi Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso*. Skripsi, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2022.

Tesis

Baso. *Analisis Kebijakan Pemerintah Daerah dalam Pemberian Pelayanan Kesehatan di Daerah Sangat Terpencil*. Tesis, Universitas Hasanuddin Makassar, 2024.

Website

Christin Devina. "Pengertian Hak: Jenis-jenis Hak Beserta Contohnya." https://www.gramedia.com/literasi/pengertian-hak/

Disdukcapil Jember. "Dua Hari Disdukcapil Jember Validkan Dokumen Warga Bandealit." 2025. https://dispendukcapil.jemberkab.go.id/dua-hari-disdukcapil-jember-validkan-dokumen-warga-bandealit/

KBBI. "Kamus Besar Bahasa Indonesia." https://kbbi.web.id/penuh

Observasi di Dusun Bandealit, Desa Andongrejo, Kecamatan Tempurejo, Kabupaten Jember. 12 Juli 2025.

PPID Desa. "Profil PPID Desa Andongrejo Kecamatan Tempurejo Kabupaten Jember." 2025. https://ppid-desa.jemberkab.go.id/desa/andongrejo

Wikipedia. "Kabupaten Jember." https://id.wikipedia.org/wiki/Kabupaten_Jember

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Ahmad Fardhan At-Tohari
Nim	: 212102030074
Program Studi	: Hukum Tata Negara
Fakultas	: Syariah
Institusi	: Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Dengan penuh kesadaran, saya menyatakan bahwa karya penelitian yang berjudul "Tanggung Jawab Pemerintah atas Pemenuhan Hak Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Daerah Terpencil (Studi di Desa Andongrejo, Kecamatan Tempurejo, Kabupaten Jember)" adalah hasil karya asli yang tidak mengandung unsur plagiarisme dari karya ilmiah yang pernah dibuat maupun dilakukan oleh pihak lain, kecuali pada bagian-bagian tertentu yang dikutip dengan mencantumkan sumber secara jelas di dalam skripsi ini maupun daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan keaslian tulisan ini saya susun dengan sebenar-benarnya dan tanpa adanya paksaan dari pihak mana pun.

Jember, 18 Mei 2026

Saya yang bertanda tangan



Ahmad Fardhan At-Tohari

Nim 212102030074

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Izin Penelitian Kantor Desa Andongrejo



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS SYARIAH
Jl. Mataram No. 1 Mangli, Jember, Kode Pos 68136 Telp. (0331) 487550 Fax (0331) 427005
e-mail: syariah@uinkhas.ac.id Website: www.fsyariah.uinkhas.ac.id

ISO 9001:2015 CERTIFIED
ISO 21001:2018 CERTIFIED

No : B-6579/Un.22/D.2/KM.00.10.C/5/ 2025 5-Dec-2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian Lapangan

Yth. Kepala Desa Andongrejo
di-
Tempat

Diberitahukan dengan hormat bahwa untuk penyelesaian Program Sarjana Strata Satu di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, mohon berkenan kepada Bapak/Ibu pimpinan untuk memberikan izin kegiatan penelitian lapangan untuk skripsi kepada mahasiswa berikut :

Nama : Ahmad Fardhan At-Tohari
NIM : 212102030074
Semester : 9
Prodi : Hukum Tata Negara
Judul Skripsi : TANGGUNG JAWAB PEMERINTAH ATAS PEMENUHAN HAK MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DAERAH TERPENCIL (STUDI DI DESA ANDONGREJO KECAMATAN TEMPUREJO KABUPATEN JEMBER).

Demikian surat permohonan ini, atas perhatian dan kerjasamanya, disampaikan terima kasih.

a.n. Dekan,
Wakil Dekan Bid. Akademik,

Busriyanti

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Lampiran 2: Surat Izin Penelitian Puskesmas Curahnongko

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS SYARIAH
Jl. Mataram No. 1 Mangli, Jember, Kode Pos 68136 Telp. (0331) 487550 Fax (0331) 427005
e-mail: syariah@uinkhas.ac.id *Website*: www.fsyariah.uinkhas.ac.id

ISO 9001 2015 CERTIFIED
ISO 21001 2018 CERTIFIED

No : B-6575 /Un.22/D.2/KM.00.10.C/97 2025 5-Dec-2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian Lapangan

Yth. Kepala Puskesmas Curahnongko
di-
Tempat

Diberitahukan dengan hormat bahwa untuk penyelesaian Program Sarjana Strata Satu di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, mohon berkenan kepada Bapak/Ibu pimpinan untuk memberikan izin kegiatan penelitian lapangan untuk skripsi kepada mahasiswa berikut :

Nama : Ahmad Fardhan At-Tohari
NIM : 212102030074
Semester : 9
Prodi : Hukum Tata Negara
Judul Skripsi : TANGGUNG JAWAB PEMERINTAH ATAS PEMENUHAN HAK MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DAERAH TERPENCIL (STUDI DI DESA ANDONGREJO KECAMATAN TEMPUREJO KABUPATEN JEMBER).

Demikian surat permohonan ini, atas perhatian dan kerjasamanya, disampaikan terima kasih.

a.n. Dekan,
Wakil Dekan Bid. Akademik,

Busriyanti

BLU

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

Lampiran 3: Surat Izin Penelitian SMPN 03 Tempurejo

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS SYARIAH
Jl. Mataram No. 1 Mangli, Jember, Kode Pos 68136 Telp. (0331) 487550 Fax (0331) 427005
e-mail: syariah@uinkhas.ac.id *Website*: www.fsyariah.uinkhas.ac.id

ISO 9001:2015 CERTIFIED
ISO 21001:2018 CERTIFIED

No : B- 6573/Un.22/D.2/KM.00.10.C/ 9/ 2025 5-Dec-2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian Lapangan

Yth. Kepala Sekolah SMPN 03 Tempurejo
di-
Tempat

Diberitahukan dengan hormat bahwa untuk penyelesaian Program Sarjana Strata Satu di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, mohon berkenan kepada Bapak/Ibu pimpinan untuk memberikan izin kegiatan penelitian lapangan untuk skripsi kepada mahasiswa berikut :

Nama : Ahmad Fardhan At-Tohari
NIM : 212102030074
Semester : 9
Prodi : Hukum Tata Negara
Judul Skripsi : TANGGUNG JAWAB PEMERINTAH ATAS PEMENUHAN HAK MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DAERAH TERPENCIL (STUDI DI DESA ANDONGREJO KECAMATAN TEMPUREJO KABUPATEN JEMBER).

Demikian surat permohonan ini, atas perhatian dan kerjasamanya, disampaikan terima kasih.

a.n. Dekan,
Wakil Dekan Bid. Akademik,

Busriyanti

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Lampiran 4: Surat Izin Penelitian SDN 03 Andongrejo

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS SYARIAH
Jl. Mataram No. 1 Mangli, Jember, Kode Pos 68136 Telp. (0331) 487550 Fax (0331) 427005
e-mail: syariah@uinkhas.ac.id *Website*: www.fsyariah.uinkhas.ac.id

ISO 9001:2015 CERTIFIED
ISO 21001:2018 CERTIFIED

No : B-6571 /Un.22/D.2/KM.00.10.C/5/ 2025 5-Dec-2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian Lapangan

Yth. Kepala Sekolah SDN Andongrejo 03
di-
Tempat

Diberitahukan dengan hormat bahwa untuk penyelesaian Program Sarjana Strata Satu di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, mohon berkenan kepada Bapak/Ibu pimpinan untuk memberikan izin kegiatan penelitian lapangan untuk skripsi kepada mahasiswa berikut :

Nama : Ahmad Fardhan At-Tohari
NIM : 212102030074
Semester : 9
Prodi : Hukum Tata Negara
Judul Skripsi : TANGGUNG JAWAB PEMERINTAH ATAS PEMENUHAN HAK MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DAERAH TERPENCIL (STUDI DI DESA ANDONGREJO KECAMATAN TEMPUREJO KABUPATEN JEMBER).

Demikian surat permohonan ini, atas perhatian dan kerjasamanya, disampaikan terima kasih.

a.n. Dekan,
Wakil Dekan Bid. Akademik,

Busriyanti

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

Lampiran 5: Surat Izin Penelitian Dinas Pendidikan Kab. jember

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS SYARIAH
Jl. Mataram No. 1 Mangli, Jember, Kode Pos 68136 Telp. (0331) 487550 Fax (0331) 427005
e-mail: syariah@uinkhas.ac.id Website: www.fsyariah.uinkhas.ac.id

No : B-0169 /Un.22/D.2/KM.00.10.C/ I / 2026 12-Jan-2026
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian Lapangan

Yth. Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Jember
di-
Tempat

Diberitahukan dengan hormat bahwa untuk penyelesaian Program Sarjana Strata Satu di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, mohon berkenan kepada Bapak/Ibu pimpinan untuk memberikan izin kegiatan penelitian lapangan untuk skripsi kepada mahasiswa berikut :

Nama : Ahmad Fardhan At Thohari
NIM : 212102030074
Semester : 10
Prodi : Hukum Tata Negara
Judul Skripsi : Tanggung Jawab Pemerintah Atas Pemenuhan Hak Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Daerah Terpencil (Studi Di Desa Andongrejo Kecamatan Tempurejo Kabupaet Jember)

Demikian surat permohonan ini, atas perhatian dan kerjasamanya, disampaikan terima kasih.

a.n. Dekan,
Wakil Dekan Bid. Akademik,

Busriyanti

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Lampiran 6: Surat Izin Penelitian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. jember

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS SYARIAH
Jl. Mataram No. 1 Mangli, Jember, Kode Pos 68136, Telp. (0331) 487550, Fax (0331) 427005
e-mail: syariah@uinkhas.ac.id, Website: www.fsyariah.uinkhas.ac.id

ISO 9001:2015 CERTIFIED
ISO 21001:2018 CERTIFIED

No : B-[illegible]/Un.22/D.2/KM.00.10.C/11/2026 12-Jan-2026
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian Lapangan

Yth. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
di-
Tempat

Diberitahukan dengan hormat bahwa untuk penyelesaian Program Sarjana Strata Satu di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, mohon berkenan kepada Bapak/Ibu pimpinan untuk memberikan izin kegiatan penelitian lapangan untuk skripsi kepada mahasiswa berikut :

Nama : Ahmad Fardhan At Thohari
NIM : 212102030074
Semester : 10
Prodi : Hukum Tata Negara
Judul Skripsi : Tanggung Jawab Pemerintah Atas Pemenuhan Hak Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Daerah Terpencil (Studi Di Desa Andongrejo Kecamatan Tempurejo Kabupaet Jember)

Demikian surat permohonan ini, atas perhatian dan kerjasamanya, disampaikan terima kasih.

a.n. Dekan,
Wakil Dekan Bid. Akademik,

Busriyanti

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Lampiran 7: Surat Izin Penelitian Bakesbangpol Kab. jember

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS SYARIAH
Jl. Mataram No. 1 Mangli, Jember, Kode Pos 68136 Telp. (0331) 487550 Fax (0331) 427005
e-mail: syariah@uinkhas.ac.id Website: www.fsyariah.uinkhas.ac.id

No : B-0166/Un.22/D.2/KM.00.10.C/I / 2026 12-Jan-2026
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian Lapangan

Yth. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Jember
di-
Tempat

Diberitahukan dengan hormat bahwa untuk penyelesaian Program Sarjana Strata Satu di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, mohon berkenan kepada Bapak/Ibu pimpinan untuk memberikan izin kegiatan penelitian lapangan untuk skripsi kepada mahasiswa berikut :

Nama : Ahmad Fardhan At Thohari
NIM : 212102030074
Semester : 10
Prodi : Hukum Tata Negara
Judul Skripsi : Tanggung Jawab Pemerintah Atas Pemenuhan Hak Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Daerah Terpencil (Studi Di Desa Andongrejo Kecamatan Tempurejo Kabupaet Jember)

Demikian surat permohonan ini, atas perhatian dan kerjasamanya, disampaikan terima kasih.

a.n. Dekan,
Wakil Dekan Bid. Akademik,

Busriyanti

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Lampiran 8: Jurnal Kegiatan Penelitian

Jurnal Kegiatan Penelitian oleh Ahmad Fardhan At Thohari

No.	Tanggal	Jenis Kegiatan	Nama Informan
1.	8 Desember 2025	Mengantarkan surat permohonan izin penelitian ke Kantor Desa Andongrejo, Puskesmas Curahnongko, SDN 03 Andongrejo, SMPN 03 Tempurejo.	- Penerima surat Desa Andongrejo: Bapak Riyadi. - Penerima surat Puskesmas Curahnongko: Ibu Ika Ratna. - Penerima surat SDN 03 Andongrejo: Bapak Zainuri. - Penerima surat SMPN 03 Tempurejo: Bapak Muhammad Nasrullah.
2.	16 Desember 2025	Melakukan wawancara ke Puskesmas Curahnongko.	Ibu Ika Rata (KTU Puskesmas Curahnongko).
3.	12 Januari 2026	Melakukan wawancara ke SDN 03 Andongrejo, SMPN 03 Tempurjeo.	- Bapak Zainuri (Kepala Sekolah SDN 03 Andongrejo). - Bapak Muhammad Nasrullah (Guru dan Operator SMPN 03 Tempurejo)
4.	14 Januari 2026	Melakukan wawancara ke Desa Andongrejo, masyarakat Dusun Bandialit.	- Bapak Riyadi (Sekretaris Desa Andongrejo). - Leha (warga Bandialit)
5.	26 Januari 2026	Mengantarkan surat permohonan izin penelitian ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Pendidikan Jember.	- Penerima Surat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil: Ibu Siti Imraatul Azizah (Resepsionis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil). - Penerima surat Dinas pendidikan: Bapak Ahmad Supono (Kepala Bidang Pembinaan Sekolah Dasar).
6.	12 Februari 2026	Melakukan wawancara ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Pendidikan Jember.	- Bapak Mufid (pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jember. - Bapak Ahmad Supono (Kepala Bidang Pembinaan Sekolah Dasar Dinas

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

			Pendidikan Jember)
7.	3 Mei 2026	Melakukan wawancara ke masyarakat Bandialit	Ibu Yul (warga Dusun Bandialit)

Lampiran 9: Transkrip Wawancara

1. **Transkrip Wawancara Ke Kepala Desa Andongrejo**

- Bagaimana pelaksanaan tanggung jawab pemerintah desa dalam pemenuhan hak masyarakat atas pelayanan publik di sini?
- Apa saja hambatan yang dihadapi oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan publik?
- Bagaimana upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik?

2. **Transkrip Wawancara Petugas Puskesmas Curahnongko**

- Bagaimana pelaksanaan tanggung jawab pemerintah atas pemenuhan hak masyarakat dalam pelayanan publik (kesehatan)?
- Apa saja hambatan yang dihadapi dalam memberikan pelayanan publik (kesehatan)?
- Bagaimana upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik (kesehatan)?

3. **Transkrip Wawancara Kepala Sekolah Sd/Smp Desa Andongrejo**

- Bagaimana pelaksanaan tanggung jawab pemerintah atas pemenuhan hak masyarakat dalam pelayanan publik (pendidikan)?
- Apa saja hambatan yang dihadapi dalam memberikan pelayanan publik (pendidikan)?
- Bagaimana upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik (pendidikan)?

4. **Transkrip Wawancara Bersama Masyarakat dusun Bandialit Desa Andongrejo**

a. Pelayanan Administrasi Desa (Surat-menyurat, KTP, KK, Bansos)

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

- Menurut pengalaman Bapak/Ibu, bagaimana cara mengurus surat-surat seperti KTP, KK, atau surat keterangan tidak mampu? Apakah perlu ke balai desa?
- Bagaimana prosesnya? Apakah mudah, berbelit-belit, atau cepat?
- Menurut Bapak/Ibu, bagaimana sikap dan cara petugas desa melayani warga?
- Terkait bantuan sosial (Bansos) dari pemerintah, apakah informasinya mudah diterima? Apakah prosesnya dirasa adil dan tepat sasaran?

b. Pelayanan Kesehatan (Puskesmas, Posyandu, Berobat)

- Jika ada yang sakit dalam keluarga, biasanya dibawa ke mana? Apakah ke Puskesmas Curahnongko atau cari pengobatan lain?
- Bagaimana akses jalan menuju Puskesmas? Apakah ada kendala dengan biaya transportasinya?
- Apakah pernah ada kunjungan dari bidan atau petugas Puskesmas (pusling) ke Bandealit? Jika iya, seberapa sering dan layanan apa yang dibawa?
- Bagaimana dengan pelayanan Posyandu untuk bayi dan balita? Apakah rutin diadakan dan mudah diakses?

c. Pelayanan Pendidikan (Sekolah Anak)

- Bagaimana akses anak-anak ke sekolah? Apakah jalannya memadai dan aman? Bagaimana dengan biaya transportasinya?
- Menurut Bapak/Ibu, apakah ada kendala khusus yang membuat anak-anak di sini sulit bersekolah? (Misal: jarak, biaya, dll).
- Apakah sekolah atau pemerintah desa memberikan bantuan seperti BOS atau KIP? Apakah bantuan itu mudah diakses?

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Lampiran 10: Dokumentasi Bersama Para Informan



Gambar 1: Dokumentasi Bersama Ibu Yul (Warga Dusun Bandialit)



Gambar 2: Dokumentasi Bersama Bapak Mufid selaku Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.



Gambar 3: Dokumentasi Bersama Bapak Supono selaku Kepala Bidang Pembinaan Sekolah Dasar pada Dinas Pendidikan Kabupaten Jember.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER



Gambar 4: Dokumentasi Bersama Ibu Ika Ratna selaku Kepala Tata Usaha Puskemas Curahnongko



Gambar 5: Dokumentasi Bersama Bapak Muhammad Nasrullah selaku Guru dan Operator SMPN 03 Tempurejo.



Gambar 6: Dokumentasi Bersama Bapak Zainuri selaku Kepala Sekolah SDN 03 Andongrejo.

AS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



Gambar 7: Dokumentasi Bersama Bapak Riyadi selaku Sekretaris Desa Andongrejo



Gambar 8: Dokumentasi Bersama Ibu Siti (Warga Dusun bandealit)

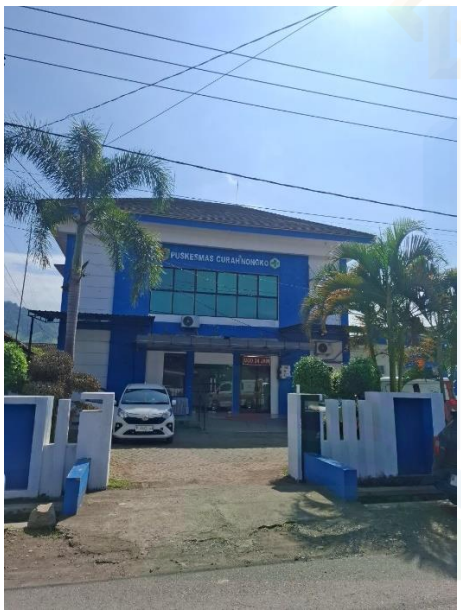


Gambar 9: Dokumentasi Bersama Bapak Rahman (Warga Dusun Bandealit)

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



Gambar 10: Dokumentasi Halaman Sekolah SDN 03 Andongrejo



Gambar 11: Dokumentasi Puskesmas Curahnongko

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BIODATA PENELITI



Nama		Ahmad Fardhan At-Tohari
:		
Nim	:	212102030074
Tempat, Tanggal Lahir	:	Banyuwangi, 2 April 2003
Alamat		Dusun kebun langsep Rt.0003/Rw.002, Desa
:		Silo, Kecamatan Silo, Kab. Jember
Email	:	Fardhancyber123@gmail.com
Prodi	:	Hukum Tata Negara
Riwayat Pendidikan	:	1. TK putra bangsa 2. SDN Silo 03 3. SMPN 01 Silo 4. MA Sumber Bungur 5. UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R