

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Undang-Undang Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengatakan bahwa Negara Indonesia adalah Negara Kesatuan yang berbentuk republik, sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 1 Undang-Undang Dasar Republik Indonesia (UUD 1945). Dengan konsep negara kesatuan, semua daerah yang ada di wilayah Indonesia berada dalam satu kesatuan atau yang dikenal dengan pemerintah nasional. Hal tersebut juga dijelaskan dalam UUD 1945 Pasal 18 ayat (1) yang menyebutkan bahwa “Negara kesatuan Republik Indonesia di bagi atas daerah-daerah provinsi dan dan daerah provinsi, dibagi atas kabupaten dan kota, yang tiap-tiap provinsi, kabupaten dan kota itu mempunyai pemerintah daerah, yang diatur dengan Undang-Undang”.¹

Berdasarkan ketentuan dari Pasal 18 ayat (1) UUD 1945 menyebutkan bahwa dalam menjalankan pemerintahan, setiap

¹ Sekretaris Jendral MPR RI. 2015. *Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945*, Jakarta: Sekretaris Jendral, h.131

daerah memiliki kewenangan. Selain itu, disebutkan pula di dalam Pasal 18 ayat (2) dan ayat (5) UUD 1945 bahwa pemerintah daerah provinsi, daerah kabupaten, dan kota mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dan pemerintahan daerah diberikan otonomi yang seluas-luasnya.

Sejak terbentuknya otonomi daerah, pelayanan publik menjadi tolak ukur keberhasilan dalam melaksanakan otonomi daerah. Mulai Sekretaris Jendral MPR RI, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945, dari perubahan atau amandemen UUD 1945, sampai kepada perubahan peraturan gubernur, bupati atau walikota. Kebijakan dan peraturan perundang-undangan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah tidak terlepas dari upaya pemerintah untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Didasari oleh pergeseran paradigma yang berisikan perubahan perilaku pelayanan yang bersifat sentralisasi ke desentralisasi.²

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama

² Achmad Batinggi, 1999. *Manajerial Pelayanan Umum*, Jakarta: Universitas Terbuka, h. 4

pemerintahan yang memiliki peran strategis dalam mewujudkan tujuan negara sebagaimana diamanatkan dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.³ Negara berkewajiban untuk melindungi segenap bangsa Indonesia serta memajukan kesejahteraan umum, yang salah satunya diwujudkan melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, adil, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan publik tidak hanya dipahami sebagai aktivitas administratif semata, tetapi juga sebagai bentuk nyata kehadiran negara dalam memenuhi hak-hak dasar warga negara.⁴

Kemudian dari hasil observasi awal (wawancara awal) dengan Kasan Reman sebagai tokoh masyarakat pasmah air keruh, menurut bapak kasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di kantor kecamatan pasmah air keruh masih sangat kurang yang mana pelayanan publik di kantor kecamatan ini masih sangat sering dihadapkan pada berbagai permasalahan,

³ Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Pembukaan alinea keempat.

⁴ Agus Dwiyanto, 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, h. 14–15.

seperti prosedur yang berbelit-belit, rendahnya kualitas pelayanan, kurangnya kepastian waktu dan biaya, serta perilaku aparaturnya yang belum sepenuhnya mencerminkan prinsip-prinsip pelayanan prima.⁵

Seiring dengan berkembangnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang lebih baik, pemerintah Indonesia melakukan berbagai upaya reformasi di bidang birokrasi, salah satunya melalui pembentukan regulasi yang secara khusus mengatur tentang pelayanan publik. Salah satu regulasi penting yang menjadi landasan hukum utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.⁶ Undang-undang ini hadir sebagai bentuk komitmen pemerintah untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik dan memberikan kepastian hukum bagi masyarakat serta penyelenggara pelayanan.⁷

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang

⁵ Hardiyansyah, 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media, h. 23–24.

⁶ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

⁷ Sedarmayanti, 2017. *Reformasi Administrasi Publik*. Bandung: Refika Aditama, h 41.

Pelayanan Publik mengatur secara komprehensif mengenai hak dan kewajiban penyelenggara serta penerima layanan, prinsip-prinsip pelayanan publik, standar pelayanan, mekanisme pengaduan, hingga sanksi bagi penyelenggara pelayanan yang tidak melaksanakan ketentuan sebagaimana diatur dalam undang-undang. Dengan adanya undang-undang ini, diharapkan tercipta pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat, menjunjung tinggi nilai keadilan, serta mampu meningkatkan kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Meskipun secara normatif Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 telah memberikan kerangka hukum yang jelas, namun implementasinya di lapangan masih menghadapi berbagai tantangan. Yang mana dikemukakan oleh masyarakat adanya kecenderungan perlakuan yang lebih akomodatif dan prosedural yang lebih cepat terhadap masyarakat yang memiliki relasi kekerabatan, pertemanan, atau kedekatan politik dengan aparaturnya setempat. Kemudian untuk mereka yang 'kenal' dengan petugas di loket sering kali mendapatkan fasilitasi pengurusan

dokumen yang lebih ekspres, sementara masyarakat awam harus melalui proses verifikasi yang lebih ketat dan berulang. Kondisi ini sering menimbulkan kesenjangan antara masyarakat terhadap realitas pelayanan publik yang dirasakan oleh masyarakat pasmah air keruh, Yang mana seharusnya dalam pelayanan publik di kantor kecamatan itu tidak adanya perbedaan perlakuan yang di dapat oleh masyarakat.⁸

Kedudukan strategis Kantor Kecamatan menjadikannya sebagai representasi pemerintah yang paling dekat dengan masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan sangat menentukan persepsi masyarakat terhadap kinerja pemerintah secara keseluruhan. Pelayanan yang cepat, jelas, dan ramah akan meningkatkan kepuasan masyarakat, sedangkan pelayanan yang lamban dan tidak transparan dapat menimbulkan ketidakpercayaan terhadap aparatur pemerintah.⁹

Selain itu, masih ditemukan aparatur yang belum

⁸ Budi Winarno, 2014. *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*, Yogyakarta: Media Pressindo, h. 176–177.

⁹ Miftah Thoha, 2012. *Birokrasi dan Politik di Indonesia*, Jakarta: Rajawali Pers, h. 67–68.

sepenuhnya memahami dan menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Serta berpedoman pada Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal, yang memberikan rumusan bagi pemerintah dan instansi pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik. Hal ini sebagaimana disebutkan di dalam Pasal 1 Ayat (1), Ayat (2) dan Ayat (3) yang berbunyi :

- (1) Standar Pelayanan Minimal, yang selanjutnya disingkat SPM adalah ketentuan mengenai Jenis dan Mutu Pelayanan Dasar yang merupakan Urusan Pemerintahan Wajib yang berhak diperoleh setiap Warga Negara secara minimal.
- (2) Pelayanan Dasar adalah pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar Warga Negara.
- (3) Jenis Pelayanan Dasar adalah jenis pelayanan dalam rangka penyediaan barang dan/atau jasa kebutuhan dasar yang berhak diperoleh oleh setiap Warga Negara secara minimal.¹⁰.

Standar pelayanan publik tersebut, tidak hanya pada tingkat pemerintah pusat, tetapi juga berlaku terhadap pemerintah daerah. Dalam hal ini, Pemerintah Kabupaten

¹⁰ Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Empat Lawang, dalam menerapkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal, juga membuat peraturan daerah berkenaan dengan Standar Pelayanan Publik dan Standar Operasional Prosedur yang diterbitkan sesuai dengan dinas masing-masing, sebagai contoh yaitu Peraturan Bupati Empat Lawang Nomor 11 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Publik dan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan Pada Badan Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Empat Lawang, termasuk juga pelayanan langsung pada masyarakat seperti pelayanan di Kantor Kecamatan dan Kantor Kelurahan atau Kantor Desa.¹¹

Kemudian untuk fasilitas yang ada di kantor kecamatan pasmah air keruh itu terdiri dari ruang tunggu yang ada di lorong pertama kali masuk kedalam kantor kecamatan dan untuk tempat duduk masyarakat yang menunggu itu hanya diberikan kursi plastik satu-satu sedangkan untuk kipas di ruang

¹¹ Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal

tunggu tersebut tidak ada, untuk buka kantor camat sesuai dengan jam kantor yang telah ditetapkan yaitu jam 08:00 wib – 16:00 wib. Dan juga kecepatan dalam melakukan penerimaan pelayanan di kantor kecamatan itu masih tergolong lambat karena tidak adanya kepastian waktu yang diberikan. Kemudian menurut pegawai kantor camat sebenarnya tergantung pelayanan apa yang diajukan semisal pengajuan surat rekomendasi surat keramaian dari kantor camat itu sebenarnya 1 hari jadi, akan tetapi dalam praktiknya membutuhkan 2 sampai 3 hari kerja dikarenakan adanya pegawai yang dibutuhkan tidak ada di kantor dan ada juga berkas-berkas yang di bawa masyarakat masih kurang lengkap. Sebagai contoh SOP pelayanan rekomendasi perbitan Kartu Keluarga (KK) yaitu: 1. pemohon datang membawa persyaratan ke kantor camat. 2. dilayani petugas loket selama 10 menit. 3. diverifikasi dan diparaf oleh kasir pelayanan umum selama 10 menit. 4. diparaf oleh sekcam selama 5 menit. 5. ditanda tangani oleh camat selama 5 menit. 6. berkas dikembalikan lagi kepada pemohon.

Ada juga mekanisme penyelesaian pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pasmah Air Keruh merupakan tahapan atau prosedur yang dilakukan dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat guna menciptakan pelayanan yang tertib, efektif, transparan, dan akuntabel. Mekanisme ini bertujuan untuk memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan standar pelayanan publik yang berlaku.

1. Pengajuan Permohonan Pelayanan

Masyarakat terlebih dahulu datang ke kantor kecamatan dengan membawa persyaratan administrasi sesuai jenis pelayanan yang dibutuhkan, seperti surat pengantar, fotokopi identitas, atau dokumen pendukung lainnya. Pemohon kemudian mengambil nomor antrean dan menuju loket pelayanan.

2. Pemeriksaan Kelengkapan Berkas

Petugas pelayanan melakukan pemeriksaan terhadap kelengkapan dan kebenaran dokumen yang diajukan oleh masyarakat. Jika berkas belum lengkap, maka pemohon diminta untuk melengkapi persyaratan terlebih dahulu.

Namun apabila berkas telah sesuai, maka permohonan akan diproses lebih lanjut.

3. Proses Verifikasi dan Administrasi

Berkas yang telah lengkap akan diverifikasi oleh petugas atau pejabat yang berwenang. Pada tahap ini dilakukan pencatatan administrasi, validasi data, serta pemeriksaan kesesuaian dokumen dengan ketentuan yang berlaku.

4. Proses Penyelesaian Pelayanan

Setelah proses verifikasi selesai, petugas akan menyelesaikan pelayanan sesuai jenis permohonan masyarakat, seperti pembuatan surat keterangan, legalisasi dokumen, rekomendasi administrasi, maupun pelayanan lainnya yang menjadi kewenangan kecamatan.

5. Penandatanganan dan Pengesahan Dokumen

Dokumen yang telah selesai diproses kemudian diajukan kepada pejabat berwenang, seperti sekretaris kecamatan atau camat, untuk dilakukan penandatanganan dan pengesahan.

6. Penyerahan Dokumen kepada Pemohon

Setelah dokumen selesai dan disahkan, petugas pelayanan menyerahkan hasil pelayanan kepada masyarakat sesuai waktu penyelesaian yang telah ditentukan dalam standar pelayanan.¹²

Implementasi kebijakan pelayanan publik merupakan proses yang kompleks dan melibatkan berbagai aktor. Keberhasilan implementasi sangat ditentukan oleh komunikasi kebijakan, sumber daya, disposisi aparatur, serta struktur birokrasi yang mendukung. Oleh karena itu, kajian mengenai implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana kebijakan tersebut telah dilaksanakan sesuai dengan tujuan pembentukannya.

Kantor Camat Pasemah Air Keruh sebagai salah satu kecamatan di Kabupaten Empat Lawang Provinsi Sumatera Selatan, memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, termasuk pengurusan administrasi,

¹² Ombudsman Republik Indonesia, 2019. *Pengawasan Pelayanan Publik* (Jakarta: Ombudsman RI, h. 32.

perizinan, dan berbagai layanan sosial. Namun, salah satu permasalahan yang signifikan adalah berkenaan dengan pelayanan publik, sebagaimana keterangan Bapak Kasan Reman, yaitu antara lain keterlambatan dalam menyelesaikan pelayanan administrasi kepada masyarakat, panjangnya birokrasi layanan, karena harus menghadap ke beberapa bagian terlebih dahulu, sulitnya bertemu dengan pimpinan atau pejabat yang menandatangani surat-surat administrasi, Standar Operasional Prosedur Pelayanan Publik yang tidak dilaksanakan dengan baik. Hal ini berdampak langsung pada kualitas layanan yang diterima oleh masyarakat.¹³

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Ibu Neli Darni, SE selaku Kasi Pelayanan Umum, Kecamatan Pasemah Air Keruh telah mempedomani Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal, serta telah membuat dan menyusun Standar Operasional Prosedur Pelayanan Publik berupa Surat Keputusan Camat

¹³Kasan Reman, Wawancara, pada Senin, 29 Desember 2025

Pasemah Air Keruh Kabupaten Empat Lawang Nomor 140/SK/SD/2022 Tentang Standar Pelayanan di Kecamatan Pasemah Air Keruh.¹⁴

Surat keputusan camat tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Publik Nomor 140/SK/SD/2022, sebagaimana Lampiran II pada angka 3 terkait Pelayanan Rekomendasi KK berisi aturan sebagai berikut;

1. Persyaratan, berupa :
 - a. Surat Pengantar Kepala Desa
 - b. Fotocopy Akte Kelahiran dan/Fotocopy Buku Nikah dan/Fotocopy Ijazah dan/Surat Pernyataan dan/Dokumen Pendukung
 - c. Asli KK
2. Prosedur
 - a. Pemohon datang membawa persyaratan ke kantor camat.
 - b. Dilayani oleh petugas loket.
 - c. Diverifikasi dan di paraf oleh kasi pelayanan umum.

¹⁴ Neli Daerni,S.E, Wawancara, pada Senin, 29 Desember 2025

- d. Di paraf oleh sekcam.
- e. Ditandatangani oleh camat.
- f. Berkas diberikan kepada pemohon

3. Waktu Pelayanan

Waktu pelaksanaan pelayanan yaitu pada hari Senin sampai dengan hari Kamis, dimulai pada pukul 08:00 WIB sampai dengan pukul 16:15 WIB, sedangkan pada hari Jum'at, Pelayanan Publik dimulai pada pukul 08:00 WIB sampai dengan pukul 16:15 WIB. Lamanya proses pelayanan yaitu selama 30 menit, dengan rincian sebagai berikut :

- Dilayani petugas loket 10 menit
- Diverifikasi kasi pelayanan umum 10 menit
- Di paraf oleh sekcam 5 menit
- Ditandatangani oleh camat 5 menit.

4. Biaya/Tarif

Biaya yang diterapkan yaitu gratis

5. Produk Layanan

Surat Pengantar Permohonan KK (tambah anak)

6. Pengelolaan Pengaduan

Dalam kolom pengelolaan pengaduan, terdiri atas 3 (tiga) jenis, yaitu kotak saran, nomor telpon dan nomor whatsApp;

Dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, kantor kecamatan harus berpedoman pada ketentuan yang ada sebagaimana yang termuat dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yaitu;

- a. Asas kepentingan umum.
- b. Asas kepastian hukum
- c. Asas kesamaan hak
- d. Asas keprofesionalan
- e. Asas persamaan kelakuan / tidak diskriminatif
- f. Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- g. Asas ketepatan waktu
- h. Asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.¹⁵

¹⁵ Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

7 Frisca Dian Areza, Suharno. 2024. *Keterwujudan asas-asas pelayanan publik dalam pelaksanaan pelayanan berbasis Sistem*

Kurang maksimalnya pelayanan publik selama ini menjadi salah satu variabel penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, karena pelayanan bertele-tele dan lama. Krisis kepercayaan masyarakat teraktualisasi dalam bentuk protes dan demonstrasi yang cenderung tidak sehat menunjukkan kekecewaan publik terhadap pemerintahannya. Maka dari itu, perbaikan pelayanan publik memang wajib diperlukan supaya pandangan masyarakat kepada pemerintah dapat diperbaiki, karena dengan perbaikan kualitas pelayanan publik yang semakain baik, dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat sehingga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat dibangun kembali.¹⁶

Pelayanan yang dilakukan instansi pemerintah merupakan tugas utama yang harus ditunaikan oleh kecamatan sejalan dengan agenda perubahan administrasi yang lazim disebut reformasi birokrasi. Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur sebagai abdi negara dan abdi

Informasi Desa di Kalurahan Panggunharjo. Agora: Jurnal Kajian Pancasila dan Kewarganegaraan. Vol. 13 No.1 h. 90-93

¹⁶ Lijan Poltak Sinambela. 2017. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara,

masyarakat. Sebagai abdi masyarakat mengandung pengertian bahwa dalam melaksanakan tugasnya harus tetap berusaha melayani kepentingan masyarakat dan memperlancar segala urusan anggota masyarakat. Untuk memenuhi tuntutan masyarakat, aparatur pemerintah diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik.¹⁷

Dalam konsep Islam, memberikan layanan yang maksimal kepada masyarakat menjadi kewajiban bagi pemegang amanah jabatan untuk taat dan bertanggungjawab dalam menjalankannya. Dalam konsep Tata Negara Islam atau Fiqh Siyasah, penetapan tentang aturan sebagai landasan hukum untuk menetapkan suatu perkara, termasuk didalamnya tentang kewajiban melaksanakan pelayanan kepada masyarakat terdapat dalam kajian Siyasah Idariyah Syar'iyah (kebijaksanaan tentang peraturan perundang-undangan).

Siyasah Idariyah merupakan salah satu cabang dari fiqh siyasah yang membahas mengenai tata kelola administrasi

¹⁷ Sadi, T. 2017. *Kajian Hukum Tentang Penerapan Prinsip Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Lex et Societatis*, h. 6.

pemerintahan, penyelenggaraan birokrasi, serta hubungan antara aparatur negara dengan masyarakat dalam rangka mewujudkan kemaslahatan umum (*maslahah 'ammah*). Dalam perspektif Siyasah Idariyah, penyelenggaraan pemerintahan tidak hanya dipandang sebagai aktivitas administratif semata, tetapi juga sebagai amanah yang harus dilaksanakan berdasarkan prinsip-prinsip syariat Islam, seperti keadilan (*al-'adalah*), amanah (*al-amanah*), tanggung jawab (*al-mas'uliyah*), profesionalisme (*itqan*), transparansi (*asy-syafafiyyah*), dan kemudahan (*at-taisir*) dan rakyat¹⁸.

Dengan kata lain yang mengatur hubungan antar warga negara dengan lembaga negara yang satu dengan warga negara dan lembaga negara yang lain dalam batas-batas administrasi suatu negara. Oleh karena itu, biasanya dibatasi hanya membahas persoalan pengaturan dan perundang-undangan yang dituntut dengan prinsip-prinsip agama dan merupakan realisasi kemasyarakatan manusia serta memenuhi kebutuhannya. Dalam Siyasah Idariyah terdapat cakupan yang membahas persoalan

¹⁸ Muhammad Iqbal. 2009. *Fiqh Siyasah*. Jakarta Gaya Media Pratama, h. 13.

rakyat, statusnya dan hak-haknya. Adapun menurut Abu A'la al Maududi, yang termasuk hak-hak masyarakat sebuah negara adalah, perlindungan terhadap hidupnya, hartanya dan kehormatannya, perlindungan terhadap kebebasan pribadi, kebebasan menyatakan pendapat dan berkeyakinan, dan terjamin kebutuhan pokok hidupnya dengan tidak membedakan kelas dan kepercayaan¹⁹.

Abdul Qadir Audah menyebutkan dua hak, yaitu hak persamaan dan hak kebebasan berpikir, beraqidah, berbicara, berpendidikan dan memiliki. Sedangkan kewajiban rakyat adalah untuk taat dan membantu serta berperan serta dalam program-program yang digariskan untuk kemaslahatan bersama.

Apabila kita sebut hak imam adalah ditaati dan mendapatkan bantuan serta partisipasi secara sadar dari rakyat, maka kewajiban dari rakyat untuk taat dan membantu serta dalam program-program yang digariskan untuk kemaslahatan

¹⁹ A Djazuli. 2003. *Fiqih Siyasah (Implementasi Kemaslahatan Umat dalam Rambu rambu Syari'ah)*, Cet. I. Bandung: Sunan Gunung Jati Press, h. 98-99.

bersama. Allah SWT, telah memberikan gambaran tentang kewajiban menjaga keamanan, sebagaimana disebutkan dalam Quran Surat Al-An'am Ayat 82:

وَهُمْ لِأَمْنٍ ءَامَنُوا وَلَمْ يَلْبِسُوا إِيمَانَهُمْ بِظُلْمٍ أُولَٰئِكَ لَهُمُ الَّذِينَ أَمْهُمْ يُؤْتُوا مَهُتُونَ

Artinya : “Orang-orang yang beriman dan tidak mencampuradukkan iman mereka dengan kezaliman (syirik), mereka Itulah yang mendapat keamanan dan mereka itu adalah orang-orang yang mendapat petunjuk”.

Selain itu, di dalam Al-Qur'an diperintah agar kita saling membantu untuk mencapai kebaikan dan ketaqwaan, bukan sendiri-sendiri. Allah SWT berfirman:

نُؤَا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ وَلَا تَعَاوُ

Artinya: “Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.” (QS. Al-Maidah Ayat 2).

Hubungan pelayanan publik dengan siyasah idariyah adalah memberikan landasan normatif dan etis bagi pelaksanaan pelayanan publik dalam konteks negara Islam. Prinsip-prinsip keadilan, amanah (kepercayaan), dan maslahat

(kemaslahatan) yang diajarkan dalam siyasah menjadi pedoman bagi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang adil dan berkualitas kepada masyarakat. Dalam siyasah idariyah, pemerintah memiliki kewajiban untuk melindungi hak-hak rakyat dan memenuhi kebutuhan mereka, termasuk dalam hal pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan tujuan pelayanan publik yang ingin memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal. Termasuk pada kantor-kantor pelayanan publik tingkat pusat maupun sampai tingkat paling bawah di daerah-daerah.²⁰

Salah satu unit pemerintahan yang memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah Kantor Kecamatan. Kecamatan merupakan perangkat daerah yang berada di garis terdepan dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat.²¹ Sebagai perpanjangan tangan pemerintah daerah, Kantor Kecamatan menyelenggarakan berbagai jenis pelayanan administratif dan pelayanan pemerintahan lainnya yang bersentuhan langsung dengan

²⁰ A Djazuli. 2003. *Fiqh Siyasah* h. 99.

²¹ Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

kebutuhan masyarakat sehari-hari.²²

Permasalahan-permasalahan tersebut di atas, memberikan tolak ukur dalam Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi secara teoritis dan praktis. Secara teoritis, penelitian ini dapat memperkaya kajian administrasi publik, khususnya terkait implementasi kebijakan pelayanan publik di tingkat lokal. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi Kantor Kecamatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance*.²³

Mengenai ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang merupakan amanah terhadap aparaturnya, sampai saat ini masih menjadi pertanyaan bagi masyarakat apakah sudah maksimal dalam menjalankan undang-undang tentang pelayanan publik tersebut. Dalam mewujudkan tercapainya suatu pemerintahan yang baik penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai hal tersebut, dan

²² Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal

²³ Achmad Batinggi, 1999. *Manajerial Pelayanan Umum*, Jakarta: Universitas Terbuka, h. 82

peneliti memilih judul “*Efektifitas Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pasmah Air Keruh Kabupaten Empat Lawang Perspektif Siyasa Idariyah*”.

B. Batasan Masalah

Agar penelitian ini tidak meluas dibawah kemampuan maka dari itu peneliti memberikan batasan penelitian ini pada Pasal 4 dan Pasal 8 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang berasaskan:

- a. kepentingan umum;
- b. keseimbangan hak dan kewajiban;
- c. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- d. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sekurang-kurangnya meliputi:

- a. pelaksanaan pelayanan;
- b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
- c. pelayanan konsultasi.

Penelitian ini hanya membahas kebijakan pelayanan

publik yang dilaksanakan oleh kantor Kecamatan Pasemah Air Keruh yang terjadi pada tahun 2024 sampai dengan tahun 2025.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas yang telah diuraikan maka yang menjadi pokok dalam permasalahan adalah :

1. Bagaimana implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik di Kecamatan Pasma Air Keruh Kabupaten Empat Lawang?
2. Apa faktor penghambat terhadap implementasi undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik di kantor kecamatan pasmah air keruh?
3. Bagaimana tinjauan siyasah idariyah terhadap pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Pasemah Air Keruh Kabupaten Empat Lawang?

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memperoleh gambaran yang jelas mengenai bagaimana Efektifitas Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pasemah

Air Keruh Kabupaten Empat Lawang. Serta Menyusun saran praktis untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan mengintegrasikan prinsip-prinsip siyasah idariyah, seperti transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat, guna mencapai tujuan syariat Islam dalam membangun masyarakat yang harmonis dan berkeadilan.

E. Manfaat Penelitian

1) Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi para mahasiswa yang akan melakukan penelitian serupa untuk dijadikan sebagai referensi dalam melaksanakan penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik baik dalam konteks hukum positif maupun dalam konteks hukum tata negara Islam atau siyasah khususnys siyasah idariyah.

2) Manfaat Praktis

Secara praktis hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis menambah wawasan dan pengalaman

langsung tentang bagaimana pelayanan publik seharusnya diterapkan di kantor-kantor pemerintah dengan tetap berpedoman kepada regulasi dan perundang-undangan yang berlaku. Bagi program studi bermanfaat sebagai penambahan bahan referensi penelitian bagi para mahasiswa yang akan atau belum melakukan penelitian.

Bagi Pemerintah Kecamatan, Penelitian ini dapat menjadi masukan dan bahan evaluasi bagi Camat Kecamatan Pasemah Air Keruh dan perangkat kecamatan lainnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang sesuai dengan prinsip keadilan, transparansi, dan akuntabilitas sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Bagi Masyarakat, Penelitian ini diharapkan memberikan wawasan kepada masyarakat tentang hak-hak mereka sebagai penerima pelayanan publik serta mendorong partisipasi aktif dalam mengawasi dan memberikan masukan terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima.

F. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan data yang berbentuk informasi yang sebagai pembahasan masalah penelitian dari penelitian yang terkait sebelumnya. Berdasarkan pengamatan dan penelusuran peneliti di berbagai kepustakaan, peneliti menemukan beberapa penelitian yang berkaitan tentang penelitian yang diteliti oleh peneliti saat ini. Penelitian ini akan digunakan sebagai pembandingan dan tambahan masukan bagi peneliti. Beberapa penelitian yang dijadikan pembandingan dalam penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

1. Skripsi Rahayu, Tri Lestari Puji dengan judul Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Dan Siyasah Idariyah. di Universitas Islam Negeri KH Abdurrahman Wahid Pekalongan, 2024.

Di dalam skripsi ini menyebutkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Batang terdapat permasalahan yang ditemui oleh Masyarakat yang ingin membuat E-KTP, Kartu Keluarga (KK) maupun Akta

kelahiran. Ditemukan masih banyak Masyarakat yang membicarakan atas ketidak nyamanan fasilitas yang tidak memadai, tidak mudah dan berbelit-belit dalam proses pelayanan pembuatan E-KTP, KK, Akte Kelahiran. Bisa tertunda karena berkasnya belum benar dan lengkap dalam 1 kali 24 jam entah itu kurangnya sosialisasi pelayanan atau masyarakatnya yang kurang paham. Menunjukkan bahwa belum terwujudnya asas-asas Pelayanan Publik yang disebutkan dalam Undangundang Pasal 4 Nomor 25 tahun 2009. Metode penelitian yang digunakan yaitu Metode dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode pendekatan yuridis normatif dengan spesifikasi penelitian bersifat deskriptif analitis. Perbedaannya dengan peneliti adalah dalam penelitian ini, peneliti fokus pada pelaksanaan atau implementasi regulasi yang termuat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dalam tinjauan fiqh siyasah dusturiyyah.²⁴

²⁴ Rahayu, Tri Lestari Puji. 2024. *Pelayanan Publik Dinas*

2. Skripsi Sahro Fatimatus dengan judul Tinjauan Fiqh Siyasah Terhadap Pelayanan KTP Elektronik (KTP-EL) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, tahun 2021.

Di dalam Skripsi ini, menyebutkan bahwa buruknya pelayanan publik selama ini menjadi salah satu variabel penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Buruk karena pelayanan bertele-tele, lama dan masyarakat mencari cara lain ketika ingin urusannya segera selesai yaitu dengan cara membayar. Krisis kepercayaan masyarakat teraktualisasi dalam bentuk protes dan demonstrasi yang cenderung tidak sehat menunjukkan kekecewaan publik terhadap pemerintahannya. Perbedaannya dengan peneliti adalah

Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Dan Siyasah Idariyah. Disertasi. Universitas Islam Negeri KH Abdurrahman Wahid Pekalongan.

dalam penelitian ini, peneliti fokus pada pelaksanaan atau implementasi regulasi yang termuat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dalam tinjauan fiqh siyasah dusturiyyah.²⁵

3. Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora 6.1 (2020) oleh Baktiar dan Daharman yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Mekarsari Kabupaten Barito Kuala Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)”.

Metode dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode pendekatan yuridis normatif dengan spesifikasi penelitian bersifat deskriptif analitis. Jurnal ini menemukan bahwa pemenuhan fasilitas pelayanan bagi pelanggan atau masyarakat merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan. Fasilitas pelayanan di Kantor Kecamatan Mekarsari dianggap masih kurang memadai, seperti tidak adanya kotak saran, tempat duduk pada ruang tunggu yang masih kurang, dan masih kurangnya petugas pelayanan.

²⁵ Sahro Fatimatus. 2021. *Tinjauan Fiqh Siyasah Terhadap Pelayanan KTP Elektronik (KTP-EL) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Disertasi. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Hal ini dapat mengganggu dan menghambat kelancaran kegiatan pelayanan. Perbedaannya dengan peneliti adalah dalam penelitian ini, peneliti fokus pada pelaksanaan atau implementasi regulasi yang termuat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dalam tinjauan fiqh siyasah dusturiyyah.²⁶

4. Jurnal Sadi Tommy dengan judul Kajian Hukum Tentang Penerapan Prinsip Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik." *Lex et Societatis* 5.6 tahun 2017.

Jurnal ini memberikan tujuan dilakukannya penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana Asas-asas hukum Pelayanan Publik sebagaimana yang dimaksudkan oleh Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan bagaimana penerapan prinsip Pelayanan Publik menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 dan ke ketentuan lainnya. Dengan menggunakan

²⁶ Bakhtiar, Bakhtiar, and Rizalul Gadi. "Kualitas Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Mekarsari Kabupaten Barito Kuala Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)." *AL-ULUM: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora* 6.1 (2020).

metode penelitian yuridis normatif, disimpulkan:

1. Aparatur penyelenggara Pelayanan Publik dalam melaksanakan tugas dan fungsi sebagaimana yang diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik harus memegang pada prinsip atau asas-asas yang telah diatur dalam Undang-Undang ini walaupun asas tersebut merupakan kaidah hukum tidak tertulis sebagai pencerminan norma-norma etis berpemerintahan yang wajib diperhatikan dan dipatuhi, disamping mendasarkan pada kaidah kaidah hukum tertulis. Asas ini juga dapat dipahami sebagai asas-asas umum yang dijadikan sebagai dasar dan tata cara dalam penyelenggaraan pemerintahan yang layak, yang dengan cara demikian penyelenggaran pemerintahan itu menjadi lebih baik, sopan, adil, terhormat, pelanggaran bebas dari kezaliman, peraturan, tindakan penyalahgunaan wewenang dan tindakan sewenang-wenang.

2. Penerapan prinsip Pelayanan Publik menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 dan ketentuan lainnya

Institusi penyelenggara Pelayanan Publik pada umumnya masih belum memiliki Standar Operasioal Prosedur (SOP), yang menjadi panduan utama dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik kepada masyarakat. pelayanan publik yang dilakukan pemerintah juga dilihat dari segi faktor-faktor yang mempengaruhi birokrasi harus lah dilakukan perubahan, diantaranya adalah faktor budaya, faktor individu, faktor organisasi dan manajemen, serta faktor politik, sehingga institusi pemerintahan dapat berjalan sebagaimana mestinya sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Perbedaannnya dengan peneliti adalah dalam penelitian ini, peneliti fokus pada pelaksanaan atau implementasi regulasi yang termuat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dalam tinjauan fiqh siyasah dusturiyah.²⁷

²⁷ Sadi, T. 2017. *Kajian Hukum Tentang Penerapan Prinsip Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Jurnal.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena bertujuan untuk memahami secara mendalam implementasi perlindungan hukum terhadap pelayanan publik di kantor kecamatan Pasemah air keruh kabupaten empat lawang. Pendekatan kualitatif menekankan pada pemahaman fenomena sosial melalui data deskriptif atau naratif yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk menggali pandangan para partisipan terkait pelaksanaan perlindungan hukum sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.²⁸

Data di analisis secara holistik melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan untuk menghasilkan pemahaman yang mendalam terkait isu yang di teliti. Pendekatan ini bersifat fleksibel dan

²⁸Reva Devila. 2018. Analisis Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Pembantu Kampar Kiri *Kabupaten Kampar*. kripsi thesis, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, h. 24

interpretatif, menghargai sudut pandang yang beragam dari berbagai pihak terkait. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif-empiris. Pendekatan hukum normatif digunakan untuk menganalisis peraturan perundang-undangan yang terkait dengan pelayanan publik di kantor camat Pasemah air keruh kabupaten empat lawang.²⁹

2.Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menentukan lokasi sesuai dengan judul yaitu di kantor kecamatan Pasemah air keruh kabupaten empat lawang provinsi sumatra selatan. Alasan penulis memilih kantor camat di Pasemah air keruh kabupaten empat lawang ini dikarenakan banyak keluhan masyarakat yang dapat dibaca lewat berbagai media cetak maupun elektronika, bahkan memanfaatkan kehandalan dan kecanggihan teknologi informatika, fenomena saat ini masyarakat mulai melakukan curahan hati (curhat) langsung kepada Pejabat

²⁹ Zulaikha, S. 2021. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Media Tinta, h. 65

yang berwenang, melalui media sosial seperti Facebook, Instagram, maupun Whatsapp.

Hal yang sebaliknya terjadi, karena berbagai aktifitas yang membutuhkan kehadiran, termasuk di dalamnya karena alasan kesibukan. Seperti yang terjadi di kecamatan Pasemah air keruh kabupaten empat lawang yang mana pelayanan di kantor kecamatan itu masih relatif kurang efisien, seperti pelayanan yang kurang cepat tanggap oleh pegawai kantor kecamatan tersebut. Contohnya pada saat masyarakat mau meminta surat pengantar untuk izin keramaian oleh kantor camat ke polsek Pasemah air keruh saja masih dipersulit seperti masyarakat tersebut di abaikan ataupun juga terkadang kepala kantor camat yang tidak ada di ruangan kantor camat maupun terkadang ada juga pegawai kantor camat yang tidak berada di kantor camat tersebut.³⁰

Tertera dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, serta perspektif

³⁰ Anwar, H. 2024. *Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik yang Efektif*. Bandung: Penerbit Alam Semesta, h. 114

siyasah idariyah dalam konteks kebijakan pelayanan publiknya.

3. Penentuan Informan

Pemberi informasi atau biasa disebut Informan di dalam penelitian lapangan adalah anggota yang dihubungi oleh peneliti dan yang menjelaskan atau menginformasikan tentang lapangan³¹. Walaupun hampir setiap orang dapat menjadi seorang informan, tidak setiap orang menjadi informan yang tepat. Penentuan informan menggunakan metode purposive sampling. Purposive sampling yaitu sampel dipilih berdasarkan pertimbangan dan tujuan penelitian.

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan Purposive Sampling secara bahasa adalah kata purposive memiliki arti sengaja. Jadi penulis menentukan sampel sendiri sesuai yang dibutuhkan oleh penulis. Pertimbangan penulis untuk mencari informan adalah yang berkaitan atau terlibat dengan tema penelitian dan mengetahui tentang

³¹ Rulam Ahmadi, 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta L Ar-Ruzz Media, h. 92

permasalahan penelitian.

4.Sumber Data

Sumber data adalah salah satu bagian yang terpenting dalam penelitian. Jika ada kesalahan dalam menggunakan atau memahami sumber data, maka data yang diperoleh juga akan meleset dari yang diharapkan. Oleh karena itu, peneliti harus mampu memahami sumber data mana yang mesti digunakan dalam penelitiannya. Ada dua jenis sumber data yang biasanya digunakan dalam penelitian kualitatif yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Berikut penjelasannya.³²

4.1. Data primer merupakan data yang diperoleh dari pelaku utama yang bersangkutan langsung dengan obyek penelitian. Dalam hal ini yang menjadi sumber data primer adalah hasil wawancara langsung dengan pejabat pemerintah, tokoh masyarakat, dan pelayanan publik di kantor Kecamatan Pasemah Air Keruh

³² Soerjono Soekanto, 1983. *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Rineka Cipta, h. 65

Kabupaten Empat Lawang³³.

4.2. Data sekunder adalah Data yang dihasilkan dari berbagai dokumen dan literatur yang relevan. Sumber utama yang akan memberikan landasan hukum terkait topik penelitian adalah dokumen hukum seperti Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 kebijakan pelayanan publik. Selain itu, laporan penelitian sebelumnya yang membahas pelayanan publik di daerah lain juga akan digunakan sebagai referensi, memberikan pandangan yang lebih luas tentang penerapan perlindungan hukum di berbagai konteks. Selain itu, pemahaman teoretis dalam penelitian ini akan diperdalam dengan membaca buku, artikel jurnal, dan literatur akademik lainnya yang membahas aspek hukum dan pelayanan publik.³⁴

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini

³³ Asrof Syafi'i, 2005. *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Surabaya: Elkaf, h. 134

³⁴ Burhan Bungin, 2001. *Metodologi Penelitian Sosial*, Surabaya: Airlangga University Press, h. 129

digunakan triangulasi sumber data yang terdiri dari wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi. Menurut Denzin (1970) dalam triangulasi adalah metode dalam penelitian kualitatif untuk menggabungkan metode triangulasi (triangulation method), sumber data (triangulation data), peneliti (triangulation investigator), maupun perspektif dan teori-teori.³⁵

Teknik pengumpulan data dalam metode ini menggunakan beberapa metode, yaitu :

a. Observasi

Observasi langsung di kantor Kecamatan Pasemah Air Keruh Kabupaten Empat Lawang untuk melihat bagaimana perkembangan layanan publik yang ada di kantor Kecamatan Pasemah Air Keruh. observasi ini juga bertujuan untuk melihat bagaimana interaksi masyarakat terhadap pelayanan publik tersebut.

³⁵ Deddy Mulyana. 2001. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, h. 181.

b. Wawancara

Untuk mendapatkan informasi tentang pelayanan publik di Kecamatan Pasemah Air Keruh Kabupaten Empat Lawang, pejabat pemerintah daerah, dan masyarakat sekitar Wawancara ini akan bersifat semi-terstruktur dan fleksibel dengan fokus pada subjek penelitian.

c. Dokumentasi

Berbagai dokumen hukum, seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, laporan penelitian yang relevan, dokumen administratif yang ada di kantor kecamatan Pasemah air keruh kabupaten empat lawang. Tujuannya adalah untuk meningkatkan pemahaman tentang dasar hukum dan kebijakan yang diterapkan untuk meningkatkan pelayanan yang baik dalam melayani masyarakat.³⁶

6. Teknik Analisis Data

Penelitian ini akan menggunakan model analisis data

³⁶ Sandu Siyoto, 2015. *Dasar Metodologi...*h. 124

interaktif ciptaan Miles dan Huberman, yang terdiri dari tiga tahap utama:

a. Reduksi data

Pada tahap ini, data yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi akan disaring dan diringkas untuk memfokuskan informasi yang relevan dengan masalah penelitian. Data yang tidak relevan atau duplikat akan dihapus, dan data yang penting akan disusun kembali untuk analisis lebih lanjut.³⁷

b. Penyajian data

Data yang telah direduksi kemudian akan disajikan dalam bentuk naratif deskriptif. Tujuan dari penyajian ini adalah untuk memberikan gambaran yang jelas tentang hasil penelitian dari wawancara, observasi, dan telaah dokumen, serta untuk menyusun hubungan antara data yang ada dan yang telah dikumpulkan.

³⁷ Sandu Siyoto, 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*, Yogyakarta : Literasi Media Publishing, h. 78

c. Penarikan kesimpulan

Setelah data disajikan, langkah terakhir adalah membuat kesimpulan dan menginterpretasikan hasil analisis. Dalam kesimpulan, fokus penelitian adalah masalah pelayanan publik oleh kantor camat Pasemah air keruh kabupaten empat lawang dan efektivitas pelaksanaan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009. Selain itu, analisis ini akan melihat tantangan saat ini dan rekomendasi untuk perbaikan pelayanan publik oleh kantor camat Pasemah air keruh.

H. Sistematika Penulisan

Agar penulisan penelitian ilmiah (Skripsi) dapat terarah dengan tujuan maka diperlukan sistematika penulisan yang terdiri dari 4 (empat) bab, dimana antara 1 (satu) bab dengan bab lainnya saling mendasari dan berkaitan. Hal ini guna mempermudah pekerjaan dalam penulisan dan menangkap hasil dari penelitian. Adapun sistematika penulisan ini terdiri dari bagian pembahasan yang mengatur dari empat bab, adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini, berisikan Latar Belakang, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Penelitian Terdahulu, Kerangka Toeri, Metode Penelitian yang meliputi Jenis Penelitian, Waktu dan Lokasi Penelitian, Penentuan Informan Penelitian, Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisa Data serta terakhir Sistematika Penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini, dijelaskan tentang teori yang akan digunakan yaitu teori kebijakan Publik dan teori implementasi kebijakan publik, serta menjelaskan tengah fiqh siyasah dusturiyyah, mulai dari pengertian dasar hukum hingga penerapannya dalam sistem hukum.

BAB III : GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Pada bab ini, dijelaskan tentang gambaran umum tentang Kecamatan Pasemah Air Keruh, Struktur Kantor Kecamatan, Luas Wilayah, Jumlah Desa, Jumlah masyarakat, hingga jumlah pegawai yang bertugas di kantor Kecamatan

Pasemah Air Keruh.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, dijelaskan tentang hasil penelitian tentang implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Kecamatan Pasemah Air Keruh Kabupaten Empat Lawang serta tinjauan fiqh siyasah dusturiyyah berkenaan dengan pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Pasemah Air Keruh Kabupaten Empat Lawang.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini, dijelaskan tentang kesimpulan yang penulis dapatkan dari hasil penelitian serta saran yang penulisan sampaikan kepada pihak-pihak yang berkaitan dengan penelitian yang penulisan lakukan.