

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dalam Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pasmah Air Keruh Kabupaten Empat Lawang belum terlalu menerapkan prinsip-prinsip sebagaimana di atur di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, hal ini dapat dilihat dari Standar Operasional Prosedur yang menjadi pedoman pelayanan Kantor Camat Pasemah Air Keruh Kabupaten Empat Lawang yang mengatur secara detail tentang syarat-syarat, waktu dan pelayanan yang efisien bagi masyarakat belum diterapkan secara penuh. Akan tetapi standar prasional procedure (SOP) tersebut hanya formalitas yang mana pelayanan itu bisa dilaksanakan di luar jam kerja. Contohnya bisa meminta tanda tangan kepala kantor camat (CAMAT) di rumahnya langsung.

1. Faktor Penghambat Pelayanan Publik Di Antara Lain

Pelayanan Belum Sesuai Dengan Prosedure pelayanan

yang telah ditetapkan, Terutama Ketepatan Waktu Pelayanan yang mana dalam pelayanan yang diterima oleh masyarakat itu waktunya tidak menentu dan masih berbelit-belit. Pegawai Tidak Disiplin (kurang disiplin), pegawai instansi perlu melakukan upaya pembinaan dan pengawasan secara berkelanjutan guna meningkatkan kesadaran serta tanggung jawab pegawai terhadap pelaksanaan tugas dan kewajibannya, serta mendukung terciptanya pelayanan publik yang efektif, efisien, dan berkualitas. Masih Adanya Praktek Pungutan Liar, Seharusnya pegawai kantor camat harus menjaga prinsip-prinsip etika pelayanan publik guna menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik.

2. Tinjauan Siyasah Idariyah Terhadap Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kecamatan Pasemah Air Keruh Kabupaten Empat Lawang

Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kecamatan Pasemah Air Keruh Kabupaten Empat Lawang telah bersesuaian dengan konsep Siyasah Idariyah, sebagaimana

tujuan dari hukum tata negara sendiri yaitu untuk mengatur kepentingan rakyat demi tercapainya keadilan terhadap masyarakat. dari sejauh ini asas dan prinsip pemerintahan Islam telah diimplementasikan dalam praktik pelayanan. Asas amanah, keadilan, kemaslahatan, musyawarah, tanggung jawab, dan transparansi menjadi fondasi normatif yang membimbing aparatur dalam menjalankan tugasnya, sedangkan prinsip profesionalitas, efektivitas, efisiensi, akuntabilitas, responsivitas, persamaan hak, dan integritas merupakan indikator operasional yang mencerminkan kualitas pelayanan.

B. Saran

Dari hasil penelitian tersebut, penulis memberikan saran-saran kepada pihak-pihak terkait sebagai berikut :

1. Untuk Kecamatan Pasemah Air Keruh dan Pegawai-Pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Pasemah Air Keruh, agar tetap mempertahankan pelayanan maksimal kepada masyarakat dan jika memungkinkan untuk dapat ditingkatkan agar

pelayanan prima tetap dapat diberikan kepada masyarakat di Kecamatan Pasemah Air Keruh Kabupaten Empat Lawang. Dan Pelayanannya harunya bisa di percepat lagi, kemudian diharapkan ketepatan waktu pegawai dalam melayani masyarakat itu bisa lebih baik lagi, karena keterlambatan pegawai itu juga bisa mempengaruhi pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

2. Setiap pegawai harus senantiasa bertindak secara profesional dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan kewenangan, fungsi, serta porsi pekerjaan yang telah ditetapkan dalam organisasi. Selain itu, seluruh aparatur wajib menjunjung tinggi prinsip-prinsip etika pelayanan publik, transparansi, dan akuntabilitas guna menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik. Kemudian segala bentuk praktik pungutan liar (pungli) yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan harus dihilangkan dan tidak boleh terjadi dalam proses pelayanan. Setiap pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan prosedur, standar

pelayanan, serta biaya resmi yang telah ditetapkan, sehingga masyarakat memperoleh kepastian, keadilan, dan perlindungan dari tindakan penyalahgunaan wewenang oleh aparatur.

3. Pegawai yang berfungsi sebagai pelaksana pelayanan langsung kepada masyarakat hendaknya memahami bahwa tugas yang diembannya tidak hanya merupakan kewajiban administratif dan tanggung jawab kedinasan semata, tetapi juga memiliki nilai moral, sosial, dan spiritual yang tinggi. Dalam menjalankan tugas pelayanan, setiap pegawai dituntut untuk memberikan pelayanan secara profesional, ramah, adil, dan bertanggung jawab, dengan mengutamakan kepentingan masyarakat sebagai penerima layanan. Selain itu, pelaksanaan tugas pelayanan publik juga perlu dipandang sebagai bagian dari ibadah, yaitu suatu bentuk pengamalan nilai-nilai kejujuran, keikhlasan, amanah, dan tanggung jawab yang dilakukan untuk memberikan manfaat bagi sesama.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- A Djazuli, 2003. *Fiqih Siyasah (Implementasi Kemaslahatan Umat dalam Rambu rambu Syari'ah)*, Cet. I. Bandung: Sunan Gunung Jati Press.
- Achmad Batinggi, 1999. *Manajerial Pelayanan Umum*, Jakarta: Universitas Terbuka
- Ali Akhbar Abaib Mas Rabbani Lubis, 2019. *Ilmu Hukum Dalam Simpul Siyasah Dusturiyah*, (Yogyakarta: Semesta Aksara).
- Alfisyahrin, Muhammad, 2017. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta: Yayasan Pustaka Akbar Indonesia.
- Asrof Syafi'I, 2005. "Metodologi Penelitian Pendidikan." Surabaya: eLKAF.
- Boedi Abdullah, 2012. *Politik Ketatanegaraan Dalam Islam (Siyasah Dusturiyah)*, Bandung: CV Pustaka Setia.
- Burhan Bungin, 2001. *Metodologi Penelitian Sosial*, Surabaya: Airlangga University
- Deddy Mulyana, 2001. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Darlina, Arhan, Sapriadi, & Eril, 2026. *Fiqh Siyasah (Hukum Politik Islam)*.
- Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Raja Grafindo Persada, Depok
- Lijan Poltak Sinambela, 2017. *Reformasi Pelayanan Publik*.

Jakarta: Bumi Aksara

Muhammad Ramadhan, 2019. *Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam dalam Fiqh Siyasah* (Pekalongan: PT Nasya Expanding Management).

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

Muhammad Iqbal, 2014. "*Fiqh Siyasah Konseptualisasi Doktrin Politik Islam*". Jakarta: Prenadamedia Grup.

Rulam Ahmadi, 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media

Syariah, Dedi dan Mabur, 2019. *Fiqh Siyasah*, (Bengkulu: LP2 IAIN Curup).

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

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

Suyuthi Pulungan, 2014. *Fiqh Siyasah, Ajaran, Sejarah dan Pemikiran*, (Yogyakarta: Penerbit Ombak).

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

Jurnal

Anwar Hamid dan Muhammad Zimi, "Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Pasemah Air Keruh Kabupaten Empat Lawang," *MIMBAR : Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 7.1 (2018), 33

<https://doi.org/10.32663/jpsp.v7i1.420>

- Bakhtiar, dan Rizalul Gadi, “Kualitas Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Mekarsari Kabupaten Barito Kuala Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM),” *Al-UIUM: Ilmu Sosial dan Humaniora*, 6 (2020), 30–44
- Farida Hanum Nasution, 2017. Penerapan Prinsip-prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Tegal Rejo Kecamatan Medan Perjuangan,
Jurnal. Publik Undar Medan. Vol. II No. 2
- Frisca Dian Areza, Suharno. 2024. Keterwujudan asas-asas pelayanan publik dalam pelaksanaan pelayanan berbasis Sistem Informasi Desa di Kalurahan Panggungharjo. Agora: *Jurnal Kajian Pancasila dan Kewarganegaraan*. Vol. 13 No.1
- Heldi. 2019. Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung Tahun 2019. *Jurnal Dialektika*
- Hamid, Anwar, dan Muhammad Zimi, “Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Pasemah Air Keruh Kabupaten Empat Lawang,” *MIMBAR: Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 7 (2018), 33 <https://doi.org/10.32663/jpsp.v7i1.420>
- Irawan, F., Saebani, B. A., & Alamsyah, T. (2024). Tinjauan siyasah dusturiyah terhadap pelaksanaan asas keseimbangan dan profesionalitas pelayanan publik di Kecamatan Naringgul berdasarkan pasal 4 Perda Kabupaten Cianjur nomor 6 tahun 2013 tentang pelayanan publik. *UNES Law Review*, 6(3)

Keruh, Pasemah AIR, dan Dalam Angka, “Kecamatan pasemah air keruh dalam angka,” 16 (2024)

Pratama, Arya Satya, Arya Satya Pratama, Suci Maela Sari, Maila Faiza Hj, Moh Badwi, dan Isa Anshori, “Pengaruh Artificial Intelligence, Big DPratama, A. S., Satya Pratama, A., Sari, S. M., Hj, M. F., Badwi, M., & Anshori, I. (2023). Pengaruh Artificial Intelligence, Big Data Dan Otomatisasi Terhadap Kinerja SDM Di Era Digital. Jurnal Publikasi Ilmu Manaje,” *Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen (JUPIMAN)*, 2 (2023), 108–23 <https://doi.org/10.55606/jupiman.v2i4.2739>

Pemerintah Republik Indonesia, “Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan,” 2018, 45 <<https://peraturan.bpk.go.id/Details/77921/pp-no-17-tahun-2018>>

Rahayu, Tri Lestari Puji, “Pelayanan publik dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten batang menurut undang-undang nomor 25 tahun 2009 dan siyasah idariyah,” 2024, 4

Reva Devila. 2018. Analisis Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Pembantu Kampar Kiri Kabupaten Kampar. kripsi thesis, Universitas Islam Negeri.

Rosmery Elsy, “ *Legeslasi*” (diterbitkan oleh Fakultas Hukum Tata Pemerintahan Institut Pemerintahan Dalam Negeri, 2019)

Rifka Alkhilyatul Ma’rifat, I Made Suraharta, Iryanto Irvan Jaya, *No Title 済無No Title No Title No Title*, 2024, II

Sultan Syarif Kasim RiauAlhassan, Elvis Adam Eva Atu, Mabel Akosua Hoedoafia, Elvis Adam Eva Atu Alhassan, S. A. Sampong, Katharina Roitzsch, Winfried Hacker, et al.,

- “Undang-Undang nomor 23 tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah,” *SSRN Electronic Journal*, 2014 (2014), 1–9
http://publicacoes.cardiol.br/portal/ijcs/portugues/2018/v3103/pdf/3103009.pdf%0Ahttp://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-75772018000200067&lng=en&tlng=en&SID=5BQIj3a2MLaWUV4OizE%0Ahttp://scielo.iec.pa.gov.br/scielo.php?script=sci_>
- Elhuluqo, Ihsana, Linda Dwi Amalia, Sekolah Pascasarjana, Universitas Muhammadiyah, Prof Hamka, Pendidikan Ekonomi, et al., “Implementasi Pelayanan Publik di Kecamatan Medan Satria Kota Bekasi , Jawa Barat,” 2 (2016), 22–29
- Hamid, Anwar, dan Muhammad Zimi, “Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Pasemah Air Keruh Kabupaten Empat Lawang,” *MIMBAR : Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 7 (2018), 33
<https://doi.org/10.32663/jpsp.v7i1.420>
- Keruh, Pasemah A I R, dan Dalam Angka, “Implementasi Pelayanan Publik Di Kecamatan pasemah air keruh,” 16 (2024)
- Sugihwaras, Kecamatan, Kabupaten Bojonegoro, Herta Novianto, dan Dina Ariyanti, “KUALITAS PELAYANAN PUBLIK ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR KECAMATAN PASMAH AIR KERUH,” 4 (2025), 9451–64
- Sukriono, Didik, “Padjadjaran Jurnal Ilmu Hukum (Journal of Law) Penguatan Budaya Hukum Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Sebagai Upaya Penegakan Hak Asasi Manusia (HAM) di Indonesia,” 1 (2014)
- Suparman, H Asep, “PELAYANAN PUBLIK,” 31 (2014), 177–82
- Zaenun, Muhammad, dan Abdul Hamid, “Penegakan Hukum Administrasi Dalam Pelayanan Publik Di Desa Silirejo Kecamatan Tirto Kabupaten Pekalongan Manabia : Journal of Consitutional Law”

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.*

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

Tomi Sadi. 2017. Jurnal. Kajian Hukum Tentang Penerapan Prinsip Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Jurnal. Lex et Societatis, Vol. V/No. 6/Ags*

Waruwu, Marinu. 2024. Pendekatan penelitian kualitatif: Konsep, prosedur, kelebihan dan peran di bidang pendidikan." *Afeksi: Jurnal Penelitian Dan Evaluasi Pendidikan* 5.2.

Zaenun, Muhammad, dan Abdul Hamid, "Penegakan Hukum Administrasi Dalam Pelayanan Publik Di Desa Silirejo Kecamatan Tirto Kabupaten Pekalongan Manabia : *Journal of Consitutional Law*"

Perundang-undangan

RI, Peraturan Pemerintah, "Peraturan Pemerintah No. 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal," *Kementerian Hukum dan HAM*, 2018, 1–35
<<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/67029/pp-no-2-tahun-2018>>

UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, "UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik," *Lembaran Negara RI Tahun 2009. Sekretariat Negara. Jakarta*, 2003 (2009), 20–28