

## ABSTRACT

Ferani Panca Agustiani, 17104163015, The Implementation of Law Number 25 Year 2009 Concerning Public Services towards Service Standards in Jepun Village Tulungagung, Department of State Administration Law, State Islamic Institute of Tulungagung, 2020, Advisor: Dr. H. M. Darin Arif Mu'allifin, S.H., M.Hum.

**Keywords:** Public Services, Service Standards, Community Satisfaction, *Maqasid Syariah*

This research is motivated by the low quality of public services that occur in Jepun Village. Where Jepun Village as the first place of service for the community in providing public services to the community. This is not in accordance with the service standards set out in Law Number 25 of 2009 concerning Public Services.

The formulation of this research are: 1) How to Implement Public Services in Jepun Village Tulungagung based on Law Number 25 Year 2009, 2) How to Implement Public Services in Jepun Village Tulungagung based on Maqasid Syariah. The objectives of this research are: 1) Describe how public services in Jepun Outpour Tulungagung Sub- Tulungagung , 2) Describe public services in Output Jepun Tulungagung Sub- Tulungagung based on Maqasid Syari'ah.

This research uses qualitative research methods and types of field research (field research). Data collection techniques used in research are data collection using observation data, interviews and also documentation. The data analysis model used is the Miles and Huberman model, which in analyzing the data includes: 1) data reduction, 2) data presentation, 3) drawing conclusions.

The results of this research indicate that: 1) The Implementation of Public Services in Jepun Village Tulungagung based on legislation number 25 of 2009 regarding public services, that standard of service is not optimal, because of several factors that make it not good enough in its implementation namely, there are still many officers /employees who are vacant in their positions, and also concurrent positions in the position of the Lurah and not yet optimal public information systems that can make it easier for the public to access accountability during administrative services in Jepun Village. 2) Public services in Jepun Village Tulungagung in its implementation seen based on *Maqasid Syariah* is not in accordance with the intended objectives, in fulfilling the benefit, namely *maqasid adh daruriyah* which aims to preserve religion, ancestry, life, wealth, reason.

## ABSTRAK

Ferani Panca Agustiani, 17104163015, Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Terhadap Standart Pelayanan di Kelurahan Jepun Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung, Jurusan Hukum Tata Negara, IAIN Tulungagung, 2020, Pembimbing Dr. H. M. Darin Arif Mu'allifin, S.H., M.Hum.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Standart Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Maqasid Syariah

Penelitian ini dilatar belakangi oleh rendahnya kualitas pelayanan publik yang terjadi di Kelurahan Jepun. Dimana Kelurahan Jepun sebagai tempat pelayanan pertama bagi masyarakat dalam memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat. Hal ini kurang sesuai dengan standart pelayanan yang diatur dalam Peraturan Perundang-Undangan Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Rumusan dari penelitian ini adalah: 1) Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kelurahan Jepun Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009, 2) Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kelurahan Jepun Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung berdasarkan Maqasid Syariah. Adapun Tujuan dari penelitian ini adalah : 1) Mendiskripsikan bagaimana pelayanan publik di Kelurahan Jepun Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung, 2) Mendiskripsikan pelayanan publik di Kelurahan Jepun Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung berdasarkan Maqasid Syari'ah.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dan jenis penelitian lapangan (field research). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah pengumpulan data dengan menggunakan data observasi, wawancara dan juga dokumentasi. Model analisis data yang digunakan model Miles and Huberman, yang dalam menganalisis data meliputi: 1) reduksi data, 2) penyajian data, 3) penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kelurahan Jepun Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung berdasarkan peraturan perundang-undangan nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, bahwa secara standart pelayanan belum optimal, karena beberapa faktor yang membuat belum cukup baik dalam pelaksanaannya yaitu, masih banyaknya petugas/pegawai yang kosong dalam jabatan, dan juga rangkap jabatan pada posisi Lurahnya dan belum optimalnya sistem informasi publik yang dapat mempermudah masyarakat mengakses secara akuntabilitas pada saat pelayanan administrasi di Kelurahan Jepun. 2) Pelayanan publik di Kelurahan Jepun Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung dalam pelaksanaannya dilihat berdasarkan Maqasid syariah kurang sesuai dengan tujuan yang disyariatkan, dalam pemenuhan kemaslahatan, yaitu maqasid adh daruriyah (kemaslahatan utama) yang bertujuan untuk pemeliharaan agama, keturunan, jiwa, harta, akal.

## ملخص

فيراني بانجا أغوستياني، 17104163015 ، تطبيق القانون رقم 25 لعام 2009 بشأن الخدمات العامة على معايير الخدمة في قرية جييون منطقة تولونج أجونج، مديرية تولونج أجونج، قسم قانون الإدارة الدولية، جامعة تولونج أجونج الإسلامية الحكومية، 2020، المشرف الدكتور الحاج محمد دارين عارف مؤلفين، الماجستير .

**الكلمات الرئيسية:** الخدمات العامة، معايير الخدمة، رضا المجتمع، مقاصد الشريعة

الخلفية لهذا البحث هي انخفاض جودة الخدمات العامة التي تحدث في قرية جييون. حيث قرية جييون هي المكان الأول لخدمة المجتمع في تقديم الخدمات العامة للمجتمع. هذا لا يتوافق مع معايير الخدمة المكتوبة في القانون رقم 25 لعام 2009 بشأن الخدمات العامة.

المسائل في هذا البحث هي: (1) كيف تطبيق الخدمات العامة في قرية جييون منطقة تولونج أجونج مديرية تولونج أجونج وفقا لقانون رقم 25 لعام 2009، (2) كيف تطبيق الخدمات العامة في قرية جييون منطقة تولونج أجونج وفقا لمقاصد الشريعة. أما أهداف هذا البحث هي: (1) الوصف عن كيفية الخدمات العامة في قرية جييون منطقة تولونج أجونج مديرية تولونج أجونج، (2) الوصف عن الخدمات العامة في قرية جييون منطقة تولونج أجونج مديرية تولونج أجونج وفقا لمقاصد الشريعة.

يستخدم هذا البحث طريقة البحث الكيفي ونوا البحث الميداني. طريقة جمع البيانات المستخدمة في هذا البحث هي جمع البيانات باستخدام الملاحظة والمقابلة وكذلك الوثائق. نموذج تحليل البيانات المستخدم هو نموذج مايلز وهوبرمان، والذي يتضمن تحليل البيانات ما يلي: (1) تقليل البيانات، (2) عرض البيانات، (3) الاستنتاج.

تشير نتائج هذا البحث إلى ما يلي: (1) تطبيق الخدمات العامة في قرية جييون منطقة تولونج أجونج مديرية تولونج أجونج وفقا لقانون رقم 25 لعام 2009 بشأن الخدمات العامة أن معيار الخدمة لم تجري بالأمثل، نظرًا للعديد من العوامل التي تجعله غير جيد بما فيه الكفاية في تنفيذه هي لا يزال هناك العديد من الموظفين الشاغرين في مناصبهم، وأيضًا المناصب المتزامنة في منصب رئيس القرية ولم تجري بالأمثل أنظمة المعلومات العامة التي يمكن أن تجعل من السهل على

الجمهور الوصول إلى المساءلة أثناء الخدمات الإدارية في قرية جيبون 2) لا تتوافق الخدمات العامة في قرية جيبون منطقة تولونج أجونج مديرية تولونج أجونج في تنفيذه على أساس مقاصد الشريعة الإسلامية مع الأهداف المقصودة، في تحقيق المنفعة، وهي مقاصد الضرورية (مصالح الأمة) التي تهدف إلى الحفاظ على الدين والنسب والروح والثروة والعقل.