

## ABSTRAK

ERICK NIKI LAUDA, 17104163088, KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN (Studi Kasus di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar), Jurusan Hukum Tata Negara, IAIN Tulungagung, 2020, Pembimbing: Dr. Zulfatun Ni'mah, M.Hum.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan Publik, Kecamatan.

Penelitian ini di latar belakang oleh diberlakukannya asas dan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban penyelenggara pelayanan kepada masyarakat agar terselenggara pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Kecamatan Wlingi Kab. Blitar sebagai penyedia layanan publik mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah kecamatan serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*Good Governance*) serta meningkatkan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau perijinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1) Bagaimana kualitas pelayanan publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar? 2) Bagaimana kualitas pelayanan publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar ditinjau dari Hukum Positif? 3) Bagaimana kualitas pelayanan publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar ditinjau dari Fiqih Siyasah? Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana kualitas pelayanan publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar; 2) Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana kualitas pelayanan publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar ditinjau dari Hukum Positif dan Fiqih Siyasah.

Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari wawancara mendalam dengan para staf pelayanan publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar dan beberapa masyarakat pengguna layanan; observasi kegiatan pelayanan publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar; dan penelaahan dokumen terkait pelayanan publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar, sedangkan teknik analisa data menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Kualitas pelayanan publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar dapat dikatakan cukup baik, karena telah

memenuhi 4 dimensi dari ke 5 dimensi kualitas pelayanan publik, yaitu *reability* (kehandalan), *responsiviness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati) sedangkan pada dimensi *tangibel* (bukti fisik) masih belum terpenuhi. 2) Ditinjau dari hukum positif, kualitas pelayanan publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar telah cukup baik, karena sudah sesuai dengan sebagian besar amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada pasal 4 tentang asas penyelenggaraan pelayanan publik; Pelayanan Publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar juga sudah sesuai dengan substansi Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan pasal 15 Ayat 1 Huruf G mengenai tugas Camat; dan sudah sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik sudah menerapkan prinsip pelayanan publik dengan baik. 3) Ditinjau dari fiqh siyasah, Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar ditinjau dari Fiqih Siyasah telah cukup baik karena sudah menerapkan aspek-aspek *Maqashid al-Syariah* dalam memelihara agama, jiwa, akal, keturunan dan harta.

## ABSTRACT

ERICK NIKI LAUDA, 17104163088, THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN SUB-DISTRICT (Case Research in Wlingi, Blitar), Department of State Administration Law, State Islamic Institute of Tulungagung, 2020, Advisor: Dr. Zulfatun Ni'mah, M.Hum.

Keywords: Quality, Public Service, Sub-District

This research is motivated by the enactment of the principles and principles of public service delivery as a guideline for service delivery and a reference for evaluating service quality as an obligation for service providers to the public to provide quality, fast, easy, affordable and measurable services. Wlingi Kab. Blitar as a public service provider has the main task of helping the Regent in the administration of government, development and community in the sub-district area and increasing the effectiveness of public services in the context of good governance and improving the quality of services in the form of services or licensing through transparency and standardization of services.

The formulation of the problem in this research are: 1) What is the quality of public services in Wlingi? 2) How is the quality of public services in Wlingi in terms of Positive Law? 3) How is the quality of public services in Wlingi in terms of *Fiqh Siyasah*? The objectives of this research are: 1) To find out and analyze how the quality of public services in Wlingi ; 2) To find out and analyze how the quality of public services in the of Wlingi in terms of the Positive Law and *Fiqh Siyasah*.

The research method used by researchers was a descriptive research method with a qualitative approach. Data collection techniques used in this research consisted of in-depth interviews with public service staff in Wlingi and several service user communities; observation of public service activities in Wlingi; and reviewing documents related to public services in Wlingi, while data analysis techniques use data reduction, data presentation and drawing conclusions.

The results of this research indicate that: 1) The quality of public services in Wlingi can be said to be quite good, because it has fulfilled 4 dimensions of the 5 dimensions of public service quality, namely reliability, responsible, assurance and empathy (empathy) whereas the tangible dimension (physical

evidence) is still not fulfilled. 2) In terms of positive law, the quality of public services in Wlingi has been quite good, because it is in accordance with most of the mandates of the Law of the Republic of Indonesia Number 25 of 2009 concerning Public Services in article 4 regarding the principle of the delivery of public services; The Public Service in Wlingi Sub- has also been in accordance with the substance of Government Regulation of the Republic of Indonesia Number 19 of 2008 concerning Sub- Article 15 Paragraph 1 Letter G concerning the Camat's duties; and is in accordance with the Decree of the Minister of Administrative Reform Number: 63 / KEP / M.PAN / 7/2003 concerning General Guidelines for the Implementation of Public Services that has implemented the principles of public service properly. 3) Judging from the *Fiqh Siyarah*, the Quality of Public Services in Wlingi Sub in terms of the *Fiqh Siyarah* has been quite good because it has implemented aspects of *Maqashid al-Sharia* in preserving religion, life, reason, descent and wealth.

## الملخص

إريك نيكي لودا، ١٧١٠٤١٦٣٠٨٨، جودة الخدمات العامة في ويلينجي (دراسة حالة في ويلينجي)، حكم إدارة الدولة، الجامعة الإسلامية الحكومية تولونج أجونج، ٢٠٢٠، المشرف الدكتورة زلفة النعمة، الماجستير.

### الكلمات الرئيسية: الجودة، الخدمة العامة، المنطقة

خلفية هذا البحث هو الدافع وراء هذا البحث هو سن مبادئ ومبادئ تقديم الخدمة العامة كدليل إرشادي لتقديم الخدمة ومرجع لتقييم جودة الخدمة كالتزام لمقدمي الخدمات للجمهور بتقديم خدمات عالية الجودة وسريعة وسهلة وميسورة وقابلة للقياس. ويلينجي بليتار كمقدم خدمة عامة المهمة الرئيسية لمساعدة في إدارة الحكومة والتنمية والمجتمع في منطقة المقاطعة وزيادة فعالية الخدمات العامة في سياق الحكم الرشيد وتحسين جودة الخدمات في شكل خدمات أو الترخيص من خلال الشفافية وتوحيد الخدمات.

ومسائل هذا البحث هي: (١) ما هي جودة الخدمات العامة في ويلينجي؟ (٢) كيف هي نوعية الخدمات العامة في ويلينجي من حيث القانون الوضعي؟ (٣) كيف هي نوعية الخدمات العامة في ويلينجي من حيث سياسة الفقه؟ أهداف هذا البحث هي: (١) لمعرفة وتحليل جودة الخدمات العامة في ويلينجي (٢) لمعرفة وتحليل كيفية جودة الخدمات العامة في ويلينجي من حيث القانون الوضعي وسياسة الفقه.

طريقة البحث التي استخدمها الباحث هي طريقة البحث الوصفي الكيفي. تتكون طرق جمع البيانات المستخدمة في هذا البحث من مقابلات متعمقة مع موظفي الخدمة العامة في ويلينجي والعديد من مجتمعات مستخدمي الخدمة؛ مراقبة أنشطة الخدمة العامة في ويلينجي؛ ومراجعة المستندات المتعلقة بالخدمات العامة في ويلينجي، بينما تستخدم طرق تحليل البيانات لتقليل البيانات وعرض البيانات واستخلاص النتائج.

تشير نتائج هذا البحث إلى ما يلي: (١) يمكن القول أن جودة الخدمات العامة في ويلينجي جيدة جداً، لأنها استوفت ٤ أبعاد من الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة العامة، وهي الموثوقية

والاستجابة والضمان والتعاطف في حين أن البعد الملموس لا يزال غير مستوفى. (٢) فيما يتعلق بالقانون الوضعي، كانت جودة الخدمات العامة في ويليبي جيدة جدًا، لأنها تتوافق مع معظم ولايات قانون جمهورية إندونيسيا رقم ٢٥ لعام ٢٠٠٩ بشأن الخدمات العامة في المادة ٤ فيما يتعلق بمبدأ تقديم الخدمات العامة ؛ كانت الخدمة العامة في ويليبي الفرعية متوافقة أيضًا مع جوهر اللائحة الحكومية لجمهورية إندونيسيا رقم ١٩ لعام ٢٠٠٨ بشأن المادة ١٥ الفقرة ١ حرف ك المتعلقة بواجبات الرئيس. ووفقاً لقرار وزير الإصلاح الإداري رقم: 63/KEP/M.PAN/7/2003 بشأن المبادئ التوجيهية العامة لعمليات الخدمة العامة التي طبقت مبادئ الخدمة العامة بشكل جيد. (٣) انطلاقاً من فقه سياسيا، كانت جودة الخدمات العامة في ويليبي الفرعية من حيث فقه السياسة جيدة جداً لأنها طبقت جوانب من مقادي الشريعة في الحفاظ على الدين والحياة والعقل والنسب والثروة.