

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Pengertian Pelayanan Publik

Secara etimologi, Pelayanan Publik mencakup dua kata yaitu, pelayanan dan publik. Pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau aktivitas yang berlangsung berurutan, yang dilaksanakan oleh seseorang, kelompok orang, atau suatu organisasi melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka membantu menyiapkan atau memenuhi kepentingan orang lain atau masyarakat luas.<sup>12</sup> Sedangkan publik adalah banyak orang atau umum. Adapun dari aspek terminologi Pelayanan Publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh institusi pemerintah pusat dan/ atau daerah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>13</sup>

Pelayanan Publik menurut AG Subarsono seperti yang dikutip oleh Agus Dwiyanto dalam bukunya yang berjudul “Mewujudkan *Good Governance* Melalui Pelayanan Publik” menyatakan bahwa: Pelayanan Publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan di sini adalah warga negara yang

---

<sup>12</sup> Erna Setijaningrum, *Inovasi Pelayanan Publik* (Surabaya: PT. Medika Aksara Globalindo, 2009), 3.

<sup>13</sup> Muttaqin Habibullah Abdul Chalik, *Pelayanan Publik Tingkat Desa* (Yogyakarta: Interpena, 2015), 15.

membutuhkan Pelayanan Publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran/Kematian, Akta Nikah, Sertifikat Tanah, Izin Usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin Gangguan (HO), Izin Pengambilan Air Bawah Tanah, Berlangganan Air Minum, Listrik, dan Sebagainya.<sup>14</sup>

Menurut Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik.<sup>15</sup> Sedangkan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>16</sup>

Tujuan Pelayanan Publik adalah memberikan kepuasan dan layanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Agar dapat mencapai target tersebut maka kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat harus menjadi

---

<sup>14</sup> Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2005), 136.

<sup>15</sup> Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

<sup>16</sup> Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/Kep/M.Pan/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

target pemerintahan. Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada Pasal 8 ayat (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) pelaksanaan pelayanan;
- 2) pengelolaan pengaduan masyarakat;
- 3) pengelolaan informasi;
- 4) pengawasan internal;
- 5) penyuluhan kepada masyarakat; dan
- 6) pelayanan konsultasi.<sup>17</sup>

## **B. Jenis-Jenis Pelayanan Publik**

Munculnya pelayanan umum atau publik disebabkan oleh adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya, sehingga terdapat berbagai jenis Pelayanan Publik yang diberikan. Berdasarkan keputusan MENPAN Nomor 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 jenis pelayanan umum atau publik antara lain:

- 1) Pelayanan administratif

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), Akta Kelahiran/Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat

---

<sup>17</sup> Pasal 8 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan lain sebagainya.

2) Pelayanan barang

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

3) Pelayanan jasa

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.<sup>18</sup>

Berdasarkan sejumlah hal tersebut diatas dapat dilihat dari beberapa jenis Pelayanan Publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat, dapat dibedakan menjadi beberapa jenis yang meliputi, pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Dari jenis pelayanan tersebut, pelayanan merupakan suatu kebutuhan pokok, pemerintah sebagai lembaga Pelayanan Publik harus mampu memberikan pelayanan terbaik kepada warganya.

### **C. Asas, Prinsip, dan Standar Pelayanan Publik**

Asas-asas Pelayanan Publik menurut Lijan Poltak Sinambela yang dikutip dari bukunya yang berjudul “Reformasi Pelayanan Publik” meliputi:

---

<sup>18</sup> Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/Kep/M.Pan/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

1) Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2) Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3) Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi penerima pelayanan dan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4) Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

5) Keamanan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender, dan status ekonomi.<sup>19</sup>

Sedangkan menurut Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Penyelenggaraan Pelayanan Publik berasaskan:

- 1) Kepentingan umum;
- 2) Kepastian hukum;
- 3) Kesamaan hak;
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban;

- 5) Keprofesionalan;
- 6) Partisipatif;
- 7) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- 8) Keterbukaan;
- 9) Akuntabilitas;
- 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- 11) Ketepatan waktu; dan
- 12) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.<sup>20</sup>

Dalam proses kegiatan pelayanan, prinsip pelayanan juga diatur sebagai pedoman untuk mendukung kinerja kegiatan. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik meliputi:

- a) Kesederhanaan, prosedur Pelayanan Publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b) Kejelasan, yang terdiri dari:
  - (1) Persyaratan teknis dan administratif Pelayanan Publik.
  - (2) Unit kerja atau pejabat yang berwenang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan Pelayanan Publik.
  - (3) Perincian biaya Pelayanan Publik dan tata cara pembayaran.

---

<sup>20</sup> Pasal 4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

- c) Kepastian waktu, pelaksanaan Pelayanan Publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d) Akurasi, produk Pelayanan Publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- e) Keamanan, proses dan produk Pelayanan Publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f) Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara Pelayanan Publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan Pelayanan Publik.
- g) Kelengkapan sarana dan prasarana, tersediannya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- h) Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i) Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j) Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain lain.<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup> Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/Kep/M.Pan/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Dalam Pasal 34 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa pelaksana dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik harus berperilaku sebagai berikut:

- a) Adil dan tidak diskriminatif.
- b) Cermat.
- c) Santun dan ramah.
- d) Tegak, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut.
- e) Profesional.
- f) Tidak mempersulit.
- g) Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar.
- h) Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
- i) Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- j) Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan.
- k) Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas Pelayanan Publik.
- l) Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat.
- m) Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki.
- n) Sesuai dengan kepastian.



o) Tidak menyimpang dari prosedur.<sup>22</sup>

Setiap penyelenggaraan Pelayanan Publik harus memiliki standar pelayanan dan diumumkan sebagai jaminan keamanan bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran standar dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik yang harus dipatuhi oleh penyedia dan/atau penerima layanan. Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik 2003, meliputi:

- 1) Prosedur pelayanan;
- 2) Waktu penyelesaian;
- 3) Biaya pelayanan;
- 4) Produk pelayanan;
- 5) Sarana dan prasarana;
- 6) Kompetensi petugas pelayanan;<sup>23</sup>

Adapun dalam Pasal 4 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggaraan Pelayanan Publik berasaskan:

- 1) Kepentingan umum;
- 2) Kepastian;
- 3) Kepastian hukum;
- 4) Kesamaan hak;
- 5) Keseimbangan hak dan kewajiban;
- 6) Keprofesionalan;

---

<sup>22</sup> Pasal 4 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

<sup>23</sup> Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/Kep/M.Pan/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

- 7) Partisipatif;
- 8) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- 9) Keterbukaan;
- 10) Akuntabilitas;
- 11) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- 12) Ketepatan waktu; dan
- 13) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.<sup>24</sup>

#### **D. Pelayanan Publik Berdasarkan Fiqih Siyasa**

Kata fiqh berasal dari *faqaha-yafqahu-fiqhan*. Secara bahasa, pengertian fiqh adalah “paham yang mendalam”. Fiqh merupakan bentuk mashdar dari kata tashrifan *fiqha-yafaqhu-fiqhan* yang berarti pemahaman yang dalam dan akurat sehingga dapat mengetahui dan bertindak pasti. Semua kata "fa qa ha" ditemukan dalam Al-Qur'an. Jika "pemahaman" dapat dipakai untuk hal-hal yang mempunyai sifat lahiriah, maka fiqh berarti pemahaman yang menyampaikan ilmu zahir kepada ilmu batin.<sup>25</sup> Menurut Iqbal Muhammad dalam bukunya yang berjudul Fiqh Kontektualisasi Doktrin Politik Islam dengan definisi fiqh dapat dipahami bahwa fiqh merupakan upaya-upaya yang dilakukan oleh para ulama (*mujtahidin*) untuk menggali hukum-hukum syara', sehingga dapat diamalkan oleh para umat muslim. Kata "*siyasa*" yang berasal dari kata

---

<sup>24</sup> Pasal 4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

<sup>25</sup> Muhammad Abu Zahroh, *Ushul Al-Fiqh*, Cet. 1 (Jakarta: Pustaka Firdaus, 1994), 6.

*sasa*, berarti mengatur, mengurus, dan memerintah atau pemerintahan, politik dan pembuatan kebijaksanaan.<sup>26</sup>

Abdul Wahab Khallaf mendefinisikan secara terminologi bahwa Siyasa adalah pengaturan perundangan yang diciptakan untuk memelihara ketertiban dan kemaslahatan yang mengatur keadaan. Sementara Louis Ma'luf memberikan batasan bahwa Siyasa adalah membuat maslahat manusia dengan membimbing mereka ke jalan keselamatan. Sedangkan Ibn Manzhur mendefinisikan Siyasa sebagai mengatur atau memimpin sesuatu dengan cara yang mengantarkan manusia kepada kemaslahatan.<sup>27</sup> Siyasa berkenaan dengan pengurusan dan penataan manusia dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara dengan menuntun mereka guna memperoleh manfaat dan menjauhi mereka dari larangan agama. Dari beberapa uraian fikih dan siyasa diatas dapat disimpulkan bahwa fikih siyasa adalah ilmu yang mempelajari aturan-aturan dalam masyarakat dan tata cara bernegara melalui segala bentuk aturan hukum yang ada.

Fiqh siyasa atau *siyasa syar'iyah* adalah otoritas pemerintah untuk melakukan berbagai kebijakan melalui berbagai peraturan dalam rangka mencapai kemaslahatan sepanjang tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip ajaran agama sekalipun tidak terdapat dalil tertentu. *Siyasa syar'iyah* atau Fiqh siyasa lebih terbuka (dinamis) dalam Fiqh siyasa, Pemerintah bisa menetapkan suatu hukum yang secara tegas tidak diatur oleh *nash*, tetapi berdasarkan kemaslahatan dibutuhkan oleh

---

<sup>26</sup> Muhammad Iqbal, *Fiqh Siyasa: Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam* (Jakarta: Pranadamedia Group, 2014), 2.

<sup>27</sup> *Ibid*, 4.

manusia. Definisi ini lebih dipertegas lagi oleh Abdurrahman Taj yang merumuskan *siyasah syar'iyah* sebagai hukum-hukum yang mengatur kepentingan negara, mengorganisasi permasalahan umat sesuai dengan jiwa (semangat) syariat dan dasar-dasarnya yang universal demi terciptanya tujuan-tujuan kemasyarakatan, walaupun pengaturan tersebut tidak ditegaskan baik oleh Al-Qur'an maupun al-Sunnah.<sup>28</sup>

Objek kajian Fiqih siyasah meliputi aspek pengaturan hubungan warga negara dengan warga negara, hubungan warga negara dengan lembaga negara, dan hubungan lembaga negara dengan lembaga negara, baik hubungan internal suatu negara atau hubungan eksternal antar negara di berbagai bidang kehidupan. Suyuti Pulungan, memaparkan pendapat sebagian ulama tentang objek kajian fiqh siyasah yang berbeda, kemudian menyimpulkan bahwa objek kajiannya adalah:

- a. Peraturan dan perundang-undangan Negara sebagai pedoman dan landasan idiil dalam mewujudkan kemaslahatan umat.
- b. Pengorganisasian dan pengaturan kemaslahatan.
- c. Mengatur hubungan antara penguasa dan rakyat serta hak dan kewajiban masing-masing dalam usaha mencapai tujuan Negara.<sup>29</sup>

Dari pengertian tersebut, tampak bahwa kajian siyasah menitikberatkan pada aspek regulasi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwasanya *siyasah syar'iyah* merupakan setiap kebijakan dari penguasa yang tujuannya menjaga kemaslahatan manusia, menegakkan hukum Allah, memelihara etika, atau menebarkan keamanan di dalam negeri,

---

<sup>28</sup> *Ibid.*, 5

<sup>29</sup> J Suyuthi Pulungan, *Fiqh Siyasah: Ajaran, Sejarah Dan Pemikiran* (Jakarta: Raja Grafindo Pustaka, 1997), 25.

dengan apa-apa yang tidak bertentangan dengan *nash*, baik *nash* itu ada (secara eksplisit) ataupun tidak ada (secara implisit).<sup>30</sup>

Selain itu, dalam Islam terdapat tiga kaidah fikih yang berkaitan langsung dengan Pelayanan Publik, yaitu: (1) *Ad-dharu yuzalu* (kemudaran harus dihilangkan); (2) *jalbul mashalih wa daf'ul mafasid* (meraih kemaslahatan dan menolak kemudaran); (3) *al-mashlahul 'ammah muqaddamah 'alal mashlahatil khasshah* (kemaslahatan publik didahulukan daripada kemaslahatan pribadi).<sup>31</sup> Ketiga aturan hukum ini dengan jelas mengatur bahwa kesulitan-kesulitan sosial harus dicegah dan dihilangkan. Pemerintah memiliki tanggung jawab besar untuk memastikan bahwa orang-orang di bawah kepemimpinannya diurus dengan baik.

Pemerintah Kecamatan di sini sebagai pejabat publik atau pelayan publik di Indonesia dalam ranah Fiqih siyasah disebut *tabi'in* (pengikut). Dimana *tabi'in* dituntut untuk mentaati dan mengikuti perintah dan aturan yang dikeluarkan oleh *ulil amri* (Pemimpin). Tetapi tidak semua aturan dan perintah diikuti dan ditaati *tabi'in*. Apabila perintah dan aturan yang dibuat oleh *ulil amri* dibuat untuk membawa kemaslahatan maka wajib hukumnya bagi *tabi'in* untuk taat terhadap aturan tersebut, dan tidak wajib hukumnya bagi *tabi'in* menaati atas aturan yang dapat membawa keburukan. Sama seperti manusia membutuhkan aturan perilaku dalam kehidupan sehari-hari mereka, semua tindakan yang dilakukan sesuai

---

<sup>30</sup> Abdurahman Abdul Aziz Al Qasim, *Al Islâm Wa Taqinil Ahkam* (Riyadh: Jamiah Riyadh, 177AD), 83.

<sup>31</sup> A. Dzazuli, *Kaidah Kaidah Fikih Kaidah-Kaidah Hukum Islam Dalam Menyelesaikan Masalah-Masalah Yang Praktis* (Jakarta: Pranadamedia Group, 2006), 8–11.

dengan aturan yang ada. Jika seseorang tidak dapat menggunakan waktu dengan baik, maka waktu itu akan membuat dirinya sengsara, jadi kita harus menggunakan dan memanfaatkannya secara efektif, termasuk di tempat kerja. Islam memerintahkan umatnya untuk selalu konsisten terhadap peraturan Allah yang telah ditetapkan.

Di bawah tanggung jawab seorang pemimpin atau ulil amri, diharapkan persepsi tentang konsep *al-ukhuwwah* sebagai salah satu nilai dasar syariah dapat diturunkan asas responsivitas terhadap aspirasi dan kebutuhan masyarakat yang sepenuhnya dapat dijalankan oleh aparat sipil negara (*tabi'in*). Kinerja yang baik juga akan berpengaruh terhadap produktivitas kerja, nilai dasar fiqh siyasah lainnya yaitu amanah, di dalam konsep amanah itu terdapat sebuah asas akuntabilitas. Untuk melayani masyarakat asas akuntabilitas dan transparansi adalah suatu kriteria yang sangat penting dalam suatu kinerja Aparatur Sipil Negara.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat dijelaskan bahwa Pelayanan Publik yang sukses ialah yang melaksanakan tugas sebagai pengikut atau Pelayanan Publik sesuai dengan syariat Islam dan segala sesuatu yang di kerjakan sesuai dengan ketentuan Al-Qur'an dan Sunnah.

Sebagaimana Firman Allah Q.S Al-A'raaf (7) 39:

وَقَالَتْ أُولَهُمْ لِأَخْرَاهُمْ فَمَا كَانَ لَكُمْ عَلَيْنَا مِنْ فَضْلٍ فذُوقُوا الْعَذَابَ بِمَا كُنْتُمْ

تَكْسِبُونَ □

Artinya: “Dan orang yang (masuk) terlebih dahulu berkata kepada yang (masuk) belakangan, “Kamu tidak mempunyai kelebihan sedikit pun atas kami. Maka rasakanlah azab itu karena perbuatan yang telah kamu lakukan.”<sup>32</sup>

Ayat di atas menjelaskan bahwasannya segala kelebihan hanya milik Allah SWT. Jadi, bekerja tidak hanya sebatas ubudiyah saja, karena pekerjaan adalah sebuah proses dan frekuensi logisnya adalah pahala (*reward*) yang akan kita terima. Dalam hal Pelayanan Publik, efisiensi dapat dilihat dari dihapuskannya semua biaya pengurusan akta-akta maupun dokumen kependudukan sipil dan waktu yang lebih singkat untuk pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang tidak efisien bersumber dari paradigma birokrasi kekuasaan, bukan pelayanan. Dalam konteks ini ada sebuah hadis yang berbunyi:

عَنْ ابْنِ عُمَرَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ

وَسَلَّمَ يَقُولُ كُلُّكُمْ رَاعٍ وَكُلُّكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ الْإِمَامُ رَاعٍ وَمَسْئُولٌ

عَنْ رَعِيَّتِهِ وَالرَّجُلُ رَاعٍ فِي أَهْلِهِ وَهُوَ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ وَالْمَرْأَةُ رَاعِيَةٌ

---

<sup>32</sup> Departemen Agama RI, *Al-Quran Tajwid Dan Terjemahan* (Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2015), 155.

فِي بَيْتِ زَوْجِهَا وَمَسْئُولَةٌ عَنْ رَعِيَّتِهَا وَالْخَادِمِ رَاعٍ فِي مَالِ سَيِّدِهِ

وَمَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ وَكُلُّكُمْ رَاعٍ وَمَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ

“Abdullah bin Umar r.a. berkata bahwa Rasulullah SAW. Telah bersabda” kalian semuanya adalah pemimpin (pemelihara) dan bertanggung jawab terhadap rakyatnya. Pemimpin akan ditanya tentang rakyat yang dipimpinya. Suami pemimpin keluarganya dan akan ditanya tentang keluarga yang dipimpinya. Istri memelihara rumah suami dan anak - anaknya dan akan ditanya tentang hal yang dipimpinya. Seorang hamba (buruh) 1 memelihara harta milik majikannya dan akan di tanya tentang pemeliharaannya. Camkanlah bahwa kalian semua pemimpin dan akan di tuntutan (diminta pertanggung jawaban) tentang hal yang di pimpinnya.” (HR. Bukhari).<sup>33</sup>

Arti ayat di atas menjelaskan bahwa seorang pemimpin dapat melayani masyarakatnya dengan prinsip akuntabilitas. Akuntabilitas berarti penuh tanggung jawab dan dapat diandalkan. Artinya seluruh perkataan, pikiran dan tindakannya dapat dipertanggungjawabkan kepada publik dan kepada Allah kelak di akhirat nanti.

Selain penjelasan dari Al-Quran dan Hadist hal ini juga dijelaskan dalam kaidah fiqh siyasah, antara lain:<sup>34</sup>

تَصْرُفُ الْإِمَامِ عَلَى الرَّاعِيَّةِ مَنْوُطٌ بِالْمَصْلَحَةِ

“Kebijakan seorang pemimpin terhadap rakyatnya bergantung kepada kemaslahatan”.

---

<sup>33</sup> Muhammad Fuad Abdul Baqi, *Al-Lu'lu' wal Marjan: Himpunan Hadits Shahih yang disepakati oleh Bukhari dan Muslim, Terjemahan : H. Salim Bahreisy*, (Surabaya: PT. Bina Ilmu, 1996), Jilid ke-II, 709.

<sup>34</sup> Dzazuli, *Kaidah Kaidah Fikih Kaidah-Kaidah Hukum Islam Dalam Menyelesaikan Masalah-Masalah Yang Praktis*, (Jakarta: Kencana, 2000), 46.



Kaidah ini memberikan pengertian, bahwa setiap tindakan atau suatu kebijaksanaan para pemimpin yang menyangkut dan mengenai hak-hak rakyat dikaitkan dengan kemaslahatan rakyat banyak dan ditujukan untuk mendatangkan suatu kebaikan. Sebab pemimpin adalah pengemban amanah penderitaan rakyat (umat) dan untuk itulah ia ditunjuk sebagai pemimpin serta harus pula memperhatikan kemaslahatan rakyat.

Mempermudah urusan publik termasuk memberikan pelayanan yang baik. Jika urusan itu mudah, kenapa mesti dipersulit? Adapun mempersulit urusan publik termasuk bentuk tindakan zalim dan membuka pintu-pintu perbuatan buruk lainnya, misalnya korupsi, suap-menyuap, kongkalikong dan seterusnya. Jadi, suatu urusan akan dipermudah jika ada bayaran tertentu. Dan orang yang membayar sejumlah uang akan diistimewakan dan dipercepat prosesnya sampai beres. Tindakan ini jelas tidak adil dan merupakan bentuk kezaliman. Setiap kali Nabi SAW menyuruh sahabatnya untuk menangani atau menyelesaikan suatu urusan yang menyangkut orang lain, beliau selalu berpesan kepadanya untuk memberikan kemudahan, tidak boleh mempersulit.

حَدَّثَنَا آدَمُ حَدَّثَنَا شُعْبَةُ عَنْ أَبِي التَّيَّاحِ قَالَ سَمِعْتُ أَنَسَ بْنَ مَالِكٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ قَالَ

النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَسِّرُوا وَلَا تُعَسِّرُوا وَسَكِّنُوا وَلَا تُنْفِرُوا

Abu Musa Al-Asy'ari menuturkan bahwasanya ketika Rasulullah mengutus salah seorang sahabatnya untuk menyelesaikan suatu urusan (berkaitan dengan orang lain), beliau akan berpesan kepadanya,

“Sampaikanlah kabar gembira dan janganlah menakut-nakuti, serta permudahlah dan janganlah mempersulit.” (HR Muslim).<sup>35</sup>

## E. Penelitian Terdahulu

Untuk menghindari pengulangan penulisan, maka perlu dideskripsikan penelitian sebelumnya yang telah diteliti oleh peneliti lain, yang memiliki kemiripan namun mempunyai substansi yang berbeda mengenai penelitian yang pernah dilakukan, baik yang bersifat lapangan (*Field research*) maupun yang bersifat kajian pustaka (*Library research*). Mengenai pengamatan penulis, ada beberapa tulisan yang mengangkat tema Pelayanan Publik adalah:

1. Skripsi yang ditulis oleh Andi Supriadi (2012) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Serang”. Dalam penelitian ini menjelaskan tentang kualitas pelayanan di Kecamatan Gunung Sari, Kabupaten Serang yang dinilai masih kurang memuaskan, karena terdapat kesenjangan antara harapan masyarakat sebagai pengguna layanan dan nilai yang diterima masyarakat terhadap pelayanan tersebut tidak seimbang. Serta perlu adanya peningkatan kinerja dari aparat Pelayanan Publik agar lebih maksimal. Penelitian yang dilakukan oleh Andi Supriadi mempunyai sejumlah perbedaan dengan penelitian yang dilakukan penulis yaitu dalam hal indikator penelitian, dimana penelitian ini menggunakan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun

---

<sup>35</sup> Al-Naisaburi, Abu al-Hasan Muslim bin al-Hajjaj. 1991. *Shahih Muslim*. Beirut: Darul Kutub al-ilmiah. Juz III.

2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah sedangkan penulis menggunakan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan tempat penelitian yang dilakukan.<sup>36</sup>

2. Jurnal yang ditulis oleh Riska Wirawan pada Tahun 2012 dengan judul penelitian “Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Bener Kabupaten Purworejo”. Hasil penelitian dari skripsi ini menjelaskan bahwa mutu pelayanan di Kantor Kecamatan Bener, Kabupaten Purworejo telah berjalan sesuai dengan peraturan Perundang-undangan. Walaupun dalam penerapannya masih terdapat hambatan yang mempengaruhi jalannya proses pelayanan. Seperti pegawai yang bekerja di Kantor Kecamatan Bener, Kabupaten Purworejo masih mempunyai kekurangan dalam kemampuan alat- alat kerja, selanjutnya ketersediaan prasarana di Kantor Kecamatan Bener, Kabupaten Purworejo belum tercukupi dengan baik, setelah itu keterbatasan sumber daya manusia, sehingga menimbulkan pelayanan yang kurang efisien serta letak geografis, yang terletak di daerah pegunungan menyebabkan warga susah mengakses ke bagian pelayanan sebab keterbatasan fasilitas transportasi. Penelitian yang dilakukan oleh Riska Wirawan ini memiliki sejumlah perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yakni dalam indikator, tempat penelitian, serta isi penelitian

---

<sup>36</sup> Andi Supradi, “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Serang”, *Skripsi*, (Serang: Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, 2012), [https://eprints.untirta.ac.id/44/1/SKRIPSI\\_ANDI\\_SUPRIADI.pdf](https://eprints.untirta.ac.id/44/1/SKRIPSI_ANDI_SUPRIADI.pdf).

yang pembahasan penelitiannya masih kurang spesifik dalam membahas tentang Pelayanan Publik.<sup>37</sup>

3. Skripsi yang di tulis oleh Muna Warah pada Tahun 2020 dengan judul penelitian “Penerapan Prinsip-Pinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Bandar Dua Kabupaten Pidie Jaya”. Hasil penelitian dari skripsi ini menjelaskan bahwa mutu Pelayanan Publik di Kantor Camat Bandar Dua pelaksanaannya belum maksimal karena masih kurangnya sarana prasarana dan SDM yang belum memadai, sehingga menghambat dan memperlambat pelaksanaan tugas. Walaupun demikian, para pegawai sudah berusaha sebaik mungkin untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Penelitian yang dilakukan oleh Muna Warah ini memiliki sejumlah perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu dalam hal indikator penelitian yang fokus pada penerapan prinsip *good governance* dalam Pelayanan Publik.<sup>38</sup>
4. Skripsi yang di tulis oleh Nur Nisya Maya Safitri dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang”. Perbedaan dalam skripsi ini menjelaskan tentang pengaruh kualitas Pelayanan Publik terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dan gambaran

---

<sup>37</sup> Riska Wirawan, “Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Bener Kabupaten Purworejo”, *Skripsi*, (Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2013), [https://drive.google.com/file/d/0ByGtVhF1s0pwNXB2d0o4dm9jSFk/view?resourcekey=0-Y2sdvdA\\_ZUHlxPiEx6e36w](https://drive.google.com/file/d/0ByGtVhF1s0pwNXB2d0o4dm9jSFk/view?resourcekey=0-Y2sdvdA_ZUHlxPiEx6e36w).

<sup>38</sup> Muna Warah, “Penerapan Prinsip-Pinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Bandar Dua Kabupaten Pidie Jaya” (Aceh: Universitas Islam Negeri Ar- Raniry, 2020), [https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/12144/1/Muna\\_Warah%2C\\_150802079%2C\\_FISIP%2C\\_IAN%2C\\_082167452133.pdf](https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/12144/1/Muna_Warah%2C_150802079%2C_FISIP%2C_IAN%2C_082167452133.pdf).

umum tentang pemberian Pelayanan Publik yang baik terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian yang dilakukan oleh Nur Nisya Safitri ini mempunyai sejumlah perbedaan dengan penelitian yang dilakukan penulis yakni dalam indikator penelitiannya menggunakan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sedangkan peneliti menggunakan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan tempat penelitian yang dilakukan .<sup>39</sup>

5. Skripsi yang ditulis oleh Dwi Jatmiko dengan judul “Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk dalam Meningkatkan Kepuasan Kepada Masyarakat Studi Kecamatan Grobogan Kabupaten Grobogan”. Perbedaan dalam skripsi ini adalah dalam pokok penelitiannya yaitu pada tingkat kepuasan masyarakat dalam peningkatan pelayanan KTP dan dampak terhadap kemajuan sistem dengan meningkatkan kepuasan masyarakat. Penelitian yang dilakukan oleh Dwi Jatmiko ini memiliki sejumlah perbedaan dengan penelitian yang dilakukan penulis yakni untuk pembahasannya tentang Pelayanan

---

<sup>39</sup> Nur Nisya Safitri, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang”, *Skripsi*, (Semarang: Universitas Dian Nuswantoro, 2014), <https://docplayer.info/59861212-Pengaruh-kualitas-pelayanan-publik-terhadap-kepuasan-masyarakat-pada-dinas-kependudukan-dan-pencatatan-sipil-kota-semarang.html>.

Publik akan tetapi tidak menyeluruh dan hanya berfokus pada kepuasan publik terhadap sistem pelayanan masyarakat saja.<sup>40</sup>

6. Skripsi yang ditulis oleh Indra Jaya Negara dengan judul “Pelayanan Publik Pada Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung”. Hasil penelitiannya yaitu Pelayanan Publik yang diberikan Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung masih rendah dan perlu lebih ditingkatkan. Penelitian yang dilakukan oleh Indra Jaya Negara mempunyai sejumlah perbedaan dengan penelitian yang dilakukan penulis yaitu dalam hal indikator penelitian, dimana penelitian ini menggunakan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 sedangkan penulis menggunakan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan tempat penelitian yang dilakukan.<sup>41</sup>
7. Skripsi yang ditulis oleh Ephani Anggara Damanik dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Raya Kabupaten Simalungun”. Hasil penelitian dari skripsi ini adalah kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun sudah berkualitas dan memberikan kepuasan bagi masyarakat Kecamatan Raya. Namun masalah kesopanan

---

<sup>40</sup> Dwi Jatmiko, “Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Dalam Meningkatkan Kepuasan Kepada Masyarakat Studi Kecamatan Grobogan Kabupaten Grobogan” (Semarang: Universitas 17 Agustus 1945 Semarang, 2014), <https://sangpujunggakecil.blogspot.com/2014/11/skripsi-kualitas-pelayanan-ktp-dalam.html>.

<sup>41</sup> Indra Jaya Negara, “Pelayanan Publik Pada Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung”, *Skripsi*, (Bandar Lampung: Universitas Lampung, 2017), <https://pdfslide.tips/download/link/pelayanan-publik-pada-kecamatan-tanpa-bab-pembahasanpdf-pelayanan-publik.html>.

pegawai perlu untuk lebih diperhatikan dan ditingkatkan lagi pada saat melakukan pelayanan kepada masyarakat. Penelitian yang dilakukan oleh Ephani Anggara Damanik ini memiliki beberapa perbedaan dengan penelitian yang dilakukan penulis yaitu dalam pembahasannya berfokus pada Kualitas Pelayanan Publik diantaranya faktor kesadaran para petugas atau pejabat yang berkecimpung dalam pelayanan.<sup>42</sup>

8. Skripsi yang ditulis oleh Agrippa Pakpahan dengan judul “Peranan profesionalisme kerja pegawai dalam Pelayanan Publik (Studi kasus pelayanan pengurusan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Sidamanik Kabupaten Simalungun)”. Penelitian yang dilakukan oleh Aggripa Pakpahan membahas tentang profesionalisme kinerja pegawai dalam pelayanan pengurusan Kartu Tanda Penduduk yang mana dalam penelitian yang dilakukan oleh Aggripa Pakpahan menyebutkan bahwa seseorang yang berstatus Warga Negara Indonesia (WNI) memiliki hak untuk mendapatkan KTP, namun kenyataannya banyak masyarakat yang telah memenuhi syarat tetapi masih belum mendapatkan hak dalam memperoleh KTP. Penelitian yang dilakukan oleh Aggripa Pakpahan ini memiliki perbedaan dengan penelitian penulis dalam hal indikator penelitiannya menggunakan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 1977 Tentang Pendaftaran Penduduk sedangkan peneliti menggunakan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003

---

<sup>42</sup> Ephani Anggara Damanik, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Raya Kabupaten Simalungun,” , *Skripsi*, (Medan: Universitas Sumatera Utara, 2018), <https://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/10816/140903021.pdf?sequence=1&isAllo wed=y>.

Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan tempat penelitian yang dilakukan.<sup>43</sup>

9. Jurnal yang ditulis oleh Carmia Diahloka dan Achmad Bardjan Shaleh dengan judul “Membangun Kualitas Pelayanan Publik Melalui Peningkatan Etos Kerja Pegawai”. Penelitian yang dilakukan oleh Carmia Diahloka dan Achmad Bardjan Shaleh membahas tentang bagaimana sikap pegawai dan aparatur negara dalam membangun komitmen untuk selalu melayani masyarakat dengan baik. Serta tentang etos kerja pegawai guna membangun etika pekerja pegawai pemerintahan. Penelitian yang dilakukan oleh Carmia Diahloka dan Achmad Bardjan Shaleh ini memiliki perbedaan dengan penelitian penulis yaitu dalam hal pembahasannya fokus terhadap etika/etos kerja para pegawai Pemerintah yang didalamnya terdapat sikap, perilaku dan rasa tanggung jawab seorang pegawai dan tempat penelitian yang dilakukan.<sup>44</sup>

10. Skripsi yang ditulis oleh Andre Gunawan dengan Judul “Sistem Pelayanan Terpadu di Kecamatan Pancurbatu dalam Rangka Pelaksanaan Pelayanan Publik (Studi Kasus di Kantor Kecamatan Pancurbatu)”. Penelitian yang dilakukan oleh Andre Gunawan menjelaskan tentang efektifitas pelayanan yang sangat lambat sehingga tidak sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Masyarakat banyak

---

<sup>43</sup> Agrippa Pakpahan, “Peranan Profesionalisme Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Di Kecamatan Sidamanik Kabupaten Simalungun”, *Skripsi*, (Medan: Universitas Sumatera Utara, 2009), <https://docplayer.info/50627467-Peranan-profesionalisme-kerja-pegawai-dalam-pelayanan-publik-sidamanik-kab-simalungun-skripsi-disusun-oleh-agrippa-pakpahan.html>.

<sup>44</sup> Carmia Diahloka & Achmad Bardjan shaleh, “Membangun Kualitas Pelayanan Publik Melalui Peningkatan Etos Kerja Pegawai”, (*Jurnal Reformasi* Vol.3 No. 1 2013): 19–24, <https://jurnal.unitri.ac.id/index.php/reformasi/article/download/30/2>.



mengeluh terhadap sebagian oknum pegawai kantor yang dalam proses pengerjaan dokumen-dokumen masyarakat yang sangat lama dan sistem pelayanan yang lamban dalam menangani pelayanan masyarakat. Penelitian yang dilakukan oleh Andre Gunawan ini memiliki perbedaan dengan penelitian penulis yakni dalam hal indikator penelitiannya menggunakan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sedangkan penulis menggunakan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan tempat penelitian yang dilakukan..<sup>45</sup>

11. Skripsi yang ditulis oleh Donna Eriza Kharisma dengan judul “Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Dalam Perspektif Fiqh Siyasah (Studi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung)”. Penelitian yang dilakukan Donna Eriza Kharisma menjelaskan tentang ketetapan waktu pemrosesan/pembuatan akta atau dokumen layanan yang sesuai dengan waktu yang ada di SOP (Standar Oprasional Pelayanan), seluruh pembuatan akta maupun dokumen tidak dipungut biaya atau gratis serta mampu mengayomi masyarakat dengan sepenuh hati dan semaksimal mungkin dengan memberikan jaminan kemudahan layanan dan jaminan keamanan kepada masyarakat yang mengajukan permohonan layanan. Penelitian yang dilakukan oleh

---

<sup>45</sup> Andre Gunawan, “Sistem Pelayanan Terpadu Di Kecamatan Pancurbatu Dalam Rangka Pelaksanaan Pelayanan Publik (Studi Di Kantor Kecamatan Pancurbatu)”, *Skripsi*, (Medan: Universitas Sumatera Utara, 2020), <https://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/28463/160200037.pdf?sequence=1&isAllo wed=y>.

Donna Eriza Kharisma ini memiliki perbedaan dengan penelitian penulis yakni dalam hal indikator penelitiannya menggunakan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sedangkan penulis menggunakan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan tempat penelitian yang dilakukan.<sup>46</sup>

Dari seluruh penelitian terdahulu yang dicantumkan diatas maka belum ada penelitian yang membahas tentang penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Fiqih Siyasah. Sehingga penelitian penyelenggaraan pelayanan publik ini dinyatakan perlu dan penting untuk diteliti, agar nantinya Pemerintah Kecamatan Seruyan Raya dapat menerapkan penyelenggaraan publik yang sesuai dengan peraturan dan perundang-undang yang berlaku.

---

<sup>46</sup> Donna Eriza Kharisma, "Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Dalam Perspektif Fiqh Siyasah (Studi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung)", *Skripsi*, (Bandar Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2019), <http://repository.radenintan.ac.id/8577/1/SKRIPSI.pdf>.