

**PELAKSANAAN PERATURAN DAERAH NOMOR 1
TAHUN 2017 TENTANG PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT
GUNUNG TULEH KABUPATEN
PASAMAN BARAT**



SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Hukum (S.H.)
dalam Bidang Hukum Tata Negara*

OLEH:

**MEL SAFRIANI
NIM. 2110300008**

PROGRAM STUDI HUKUM TATA NEGARA

**FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN**

2025

**PELAKSANAAN PERATURAN DAERAH NOMOR 1
TAHUN 2017 TENTANG PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT
GUNUNG TULEH KABUPATEN
PASAMAN BARAT**



SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Hukum (S.H.)
dalam Bidang Hukum Tata Negara*

OLEH:

**MEI SAFRIANI
NIM. 2110300008**



PROGRAM STUDI HUKUM TATA NEGARA

**FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN
2025**

**PELAKSANAAN PERATURAN DAERAH NOMOR 1
TAHUN 2017 TENTANG PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT
GUNUNG TULEH KABUPATEN
PASAMAN BARAT**



SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Hukum (S.H.)
dalam Bidang Hukum Tata Negara*

OLEH:

**MEI SAFRIANI
NIM. 2110300008**

PEMBIMBING I

Dr. H. Ikhyanuddin Harahap, M.Ag.
NIP. 19750103 200212 1 001

PEMBIMBING II

Abdul Aziz Harahap, M.A.
NIP. 19910212 202012 1 008

PROGRAM STUDI HUKUM TATA NEGARA

**FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN
2025**



Hal : Skripsi
A.n MEI SAFRIANI

Padangsidimpuan, Oktober 2025
Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum
UIN SYAHADA Padangsidimpuan
Di-
Padangsidimpuan

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi MEI SAFRIANI berjudul "Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Camat Gunung Tuleh Kabupaten Pasaman Barat" Maka kami berpendapat bahwa kripsi ini sudah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Hukum (S.H) dalam bidang Hukum Tata Negara pada Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.

Beriring dengan hal di atas, maka saudara tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasyah untuk mempertanggungjawabkan skripsinya ini.

Demikianlah kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING

H. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag
IP. 49750193 200212 1 001

PEMBIMBING II

Abdul Aziz Harahap, M.A
NIP. 19910212 202012 1 008

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Saya bertanda tangan di bawah ini :

Nama : MEI SAFRIANI

NIM : 2110300008

Fakultas/Prodi : Syariah dan Ilmu Hukum/Hukum Tata Negara

Judul Skripsi : Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Camat Gunung Tuleh Kabupaten Pasaman Barat

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang peneliti serahkan ini adalah benar-benar merupakan hasil karya peneliti sendiri. Sepengetahuan peneliti tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain dalam skripsi saya ini kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Pernyataan ini peneliti buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, maka peneliti bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 ayat 4 Kode Etik Mahasiswa Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Padangsidempuan, 21 okt 2025


MEI SAFRIANI
NIM.2110300008

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Saya bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mei Safriani

NIM : 2110300008

Fakultas/Prodi : Syariah dan Ilmu Hukum/Hukum Tata Negara

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi peneliti menyetujui untuk memberikan kepada pihak Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan Hak Bebas Royalti Non eksklusif atas karya ilmiah peneliti yang berjudul **"Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Camat Gunung Tuleh Kabupaten Pasaman Barat"**, beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini pihak Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data, merawat dan mempublikasikan karya ilmiah peneliti selama tetap mencantumkan nama peneliti sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini peneliti buat dengan sebenarnya

Padangsidempuan,

2025



Mei Safriani

NIM. 2110300008



KEMENTERIAN AMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM

Jln. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733 Tlp (0634) 22080, Fax (0634) 24022
Website: <http://fasih.uinsyahada.ac.id> email: fasih@uinsyahada.ac.id

DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Nama : MEI SAFRIANI
NIM : 2110300008
Judul Skripsi : Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Camat Gunung Tuleh Kabupaten Pasaman Barat

Ketua

Sekretaris

Prof. Dr. Arbanur Rasyid, M.A
NIP. 19730725 199903 1 002

Khoiruddin Manahan Siregar, M.H
NIP. 19911110 201903 1 010

Anggota

Prof. Dr. Arbanur Rasyid, M.A
NIP. 19730725 199903 1 002

Khoiruddin Manahan Siregar, M.H
NIP. 19911110 201903 1 010

Hendra Gunawan M.A
NIP. 19871205 202012 1 003

Ahmad Soleh Hasibuan, M.H
NIP. 19930411 202012 1 003

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah
Di
Hari/Tanggal
Pukul
Hasil/ Nilai
Indeks Prestasi Kumulatif (IPK)
Predikat

: Padangsidimpuan
: Selasa, 28 Oktober 2025
: 09:30 WIB s/d Selesai
: 81,25 (A)
: 3,50 (Tiga Koma Lima Puluh)
: Sangat Memuaskan



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM**

Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Kota Padangsidimpuan 22733

Telepon (0634) 22080 Faximili (0634) 24022

Website : <https://fasih.uinsyahada.ac.id> Email : _1

PENGESAHAN

Nomor: B - 1685/Un.28/D/PP.00.9/09/2025

JUDUL SKRIPSI : Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun
2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayan Publik di
Kantor Camat Gunung Tuleh Kabupaten Pasaman
Barat

NAMA : MEI SAFRIANI

NIM : 2110300008

Telah dapat diterima untuk memenuhi
syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Hukum (S.H)



Padangsidimpuan, 27 November 2025
Dekan,

Prof. Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag.
NIP. 197311282001121001

ABSTRAK

Nama : MEI SAFRIANI
NIM : 21 103 00008
**Judul : Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2017
Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Camat
Gunung Tuleh Kabupaten Pasaman Barat**

Penulisan skripsi ini dilatarbelakangi oleh pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Gunung Tuleh masih menghadapi berbagai kendala. Antara lain, keluhan masyarakat mengenai proses pelayanan publik di berbagai ruang pelayanan sarana prasarana, atau dari masyarakat itu sendiri selaku penerima layanan, seperti bisa di bilang minus dalam pelayanan dikarenakan masih sering tidak sesuai jaminan waktu dan kurang ramah dalam pelayanan lambatnya proses pelayanan, kurangnya petugas saat jam kerja, serta minimnya fasilitas pelayanan yang nyaman. Dalam beberapa kasus, seperti pembuatan KTP dan KK, proses pelayanan memakan waktu yang cukup lama karena harus melalui prosedur berjenjang hingga ke pusat layanan di Simpang Empat. Dan hal ini yang menjadikan proses pelayanan membutuhkan waktu hingga berhari-hari lamanya bahkan berbulan-bulan.

Metode penelitian ini adalah penelitian pendekatan kualitatif, dengan sifat penelitian deskriptif yang menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, kepada pegawai kecamatan dan masyarakat pengguna layanan, serta studi dokumentasi terhadap para pegawai. Kemudian dianalisis supaya diperoleh hasil penelitian yang akurat.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan di Kantor Kecamatan Gunung Tuleh sudah sesuai dengan Peraturan Daerah No 1 Tahun 2017 Tentang Pelayanan publik. Hal ini dilihat dari Staf Pegawai Kecamatan Gunung Tuleh Kabupaten Pasaman Barat menerapkan *Standar Operasional Prosedur* (SOP). Dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik terkait pemberian pelayanan yang prima kepada masyarakat terkhusus di lingkungan Kecamatan Gunung Tuleh melaksanakan beberapa aspek berdasarkan pada kejelasan dalam pemberian pelayanan publik dalam kurun waktu yang telah ditentukan, dan kelengkapan fasilitas sarana dan prasarana sebagai alat penunjang atau alat pembantu kerja pegawai dalam pelayanan publik. Faktor pendukung pelayanan administrasi terpadu Kecamatan yang ada di Kecamatan Gunung Tuleh yaitu: Disiplin dan Kondisi lingkungan. Sedangkan faktor penghambat pelayanan administrasi terpadu Kecamatan yang ada di Kecamatan Gunung Tuleh yaitu: Kurangnya informasi kepada masyarakat dan Kurangnya kesadaran masyarakat dan fasilitas yg kurang memadai di kantor camat. Tinjauan fikih siyasah yang berkaitan dengan permasalahan ini adalah *Siyasah Idariyah* yang mana tentang administrasi negara. Dalam hal ini, pemerintah kantor Camat Gunung Tuleh harus menjalankan tugas, pokok dan fungsinya sebagai pemegang amanah dalam kekuasaan. Yang mana juga sesuai kaidah fiqh tentang kemaslahatan kepada masyarakat tanpa mengukur jabatan seseorang. Yang mana peneliti kaitkan Siyasah di lapangan yang mana untuk jujur cukup baik, adil cukup baik dan transparansi kurang baik. Tentu masyarakat nantinya akan lebih antusias berpartisipasi atas kemajuan pelayanan di kantor Camat Gunung Tuleh.

Kata Kunci: Pelaksanaan, Perda, Pelayanan Publik, Kantor Camat

ABSTRACT

NAME : MEI SAFRIANI
REG. NUMBER : 2110300008
TITLE : IMPLEMENTATION OF REGIONAL REGULATION NUMBER 1 OF 2017 CONCERNING THE PROVISION OF PUBLIC SERVICES AT THE GUNUNG TULEH SUB-DISTRICT OFFICE, WEST PASAMAN REGENCY

The release of this thesis is motivated by the implementation of public services in the Gunung Tuleh sub-district office which still faces various obstacles. Among others, public complaints regarding the public service process in various service spaces, infrastructure, or the public itself as the recipient of the service, such as what can be said to be minus in the service namely still unhappy with the time guarantee and less friendly in service, slow service process, lack of officers during working hours, and minimal comfortable service facilities. In some cases, such as making KTP and KK, the service process takes quite a long time because it has to go through a tiered procedure to the service center at Simpang Empat. And this is what makes the service process take up to days or even months.

The research method is a qualitative approach research, with a descriptive research nature that uses data collection through observation, interviews with sub-district employees and service users, as well as documentation studies of employees. Then it is analyzed to obtain accurate research results.

Based on the results of the study, it shows that the service at the Gunung Tuleh District Office is in accordance with Regional Regulation No. 1 of 2017 concerning Public Services. This is seen from the implementation of Standard Operating Procedures (SOP) by the Staff of the Gunung Tuleh District, West Pasaman Regency. In order to organize public services related to providing excellent services to the community, especially in the Gunung Tuleh District environment, several aspects are implemented based on clarity in providing public services within a specified time period, and the completeness of facilities and infrastructure as a tool or tool for employee work in public services. Supporting factors for integrated administrative services in the District in Gunung Tuleh District are Discipline and Environmental Conditions. While the inhibiting factors for integrated administrative services in the District in Gunung Tuleh District are Lack of information to the community and Lack of public awareness and inadequate facilities at the sub-district office. The review of the political philosophy related to this problem is Stucch Ideyan which is about state administration. In this case, the government of the Gunung Tuleh sub-district office must carry out its duties, main and functions as a trustee in power which is also in accordance with the rules of fiqh regarding the benefit to the community without measuring one's position. Which researchers relate to Siyasa in the field where honesty is quite good, fairness is quite good and transparency is not good. Of course, the community will be more enthusiastic about participating in the progress of services at the Gunung Tuleh Sub-district office.

Keywords: Implementation, Regional Regulation, Public Services, Sub-district Office

KATA PENGANTAR



Assalaamu'alaikum Wr.Wb.

Alhamdulillah *rabbil'alam*, segala puji dan syukur kepada Allah SWT. Tuhan semesta alam yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, ilmu, dan petunjuk kepada manusia khususnya kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat serta salam atas junjungan alam, baginda Nabi Muhammad SAW sosok seorang panutan umat manusia di muka bumi ini. Berkat perjuangan beliau umat Islam saat ini bisa merasakan keindahan dan kedamaian persaudaraan antar sesama. Semoga peneliti dan semua yang membaca skripsi ini mendapat pertolongan dan cahaya agar selalu berada dalam kebaikan.

Skripsi ini berjudul "**Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Camat Gunung Tuleh Kabupaten Pasaman Barat**", ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat gelar Sarjana Hukum (S.H) pada Program Studi Hukum Tata Negara, Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum di Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan. Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan. Sehingga tanpa bantuan, dukungan, arahan, dan bimbingan dari berbagai pihak maka sulit untuk peneliti dalam menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan ucapan terima kasih, peneliti ucapkan kepada pihak-pihak sebagai berikut:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., selaku Rektor UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan serta Bapak Dr. Erawadi, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar, M.A., selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama.
2. Bapak Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, Bapak Ahmatnijar, M.Ag., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Ibu Dra. Asnah, M.A., selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. H. Zul Ajim Harahap, M.A., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Bapak Khoiruddin Manahan Siregar, M.H. selaku Ketua Program Studi Hukum Tata Negara UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan dan Bapak selaku Sekretaris Program Studi Hukum Tata Negara UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
4. Bapak Dr.H,Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., selaku Pembimbing I dan Bapak Abdul Aziz Harahap, M.A., selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Yusri Fahmi, M.Hum., selaku Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang

telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Segenap Bapak/Ibu dan staff dosen UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan.
7. Teristimewa peneliti berdoa kepada Allah SWT. dan ucapan terima kasih tidak terhingga untuk ibuku surgaku (Ismi) beliau sangat berperan penting dalam menyelesaikan program studi penulis, berkat do'a dan motivasi yang telah beliau berikan sehingga penulis bisa menjadi sarjana, terimakasih telah membesarkan anak anaku, semoga kelak anaku bisa membahagiakanmu di hari tuamu ibu dan semoga ibu panjang umur amin.
8. Ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada pahlawan hebatku Ayah tercinta (Suharman). beliau selaku ayah saya yang sangat berperan penting dalam menyelesaikan program studi penulis, dengan tetes keringatnya yang tidak pernah mengeluh menjadi penulis bisa sampai titik ini, Terimakasih ayah semoga ayah panjang umur dan selalu diberikan kesehatan amin
9. Ungkapan terimakasih kepada abang Patriman, Safril yang selalu mau aku repotkan mulai dari asrama sampai kos, yang selalu memberikan apapun yang aku minta dan yang selalu membantu membayar uang kuliahku semoga kalian berdua menjadi orang yang sukses dan di berikan umur panjang selalu bahagia amin
10. Ungkapan terimakasih kepada adikku tercinta (Juni fatriani)yang selalu mendoakanku dan memberikan semangat untuk mengerjakan skripsi semoga

adikku tercinta sehat selalu dan makin rajin sekolahnya dan menggapai cita citanya aamin

11. Ucapan terimakasih kepada sahat sahabat baikku Ariana, Selvia anggreani, Nirwana nainggolan yang telah menjadi sahabat terbaikku sekaligus suppot terbaikku, berkat kalian penulis mampu menyelesaikan skripsi ini .
12. Kepada semua pihak-pihak yang terlibat dalam proses penyelesaian skripsi ini, termasuk narasumber ketika penelitian atau pihak-pihak lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi hasil penelitian ini terdapat banyak kelemahan dan kekurangan maka, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun dalam upaya perbaikan penulisan peneliti untuk ke depannya. Peneliti berserah diri kepada Allah SWT. atas segala usaha dan doa dalam penulisan skripsi ini. Semoga tulisan skripsi ini memberikan manfaat kepada peneliti dan kepada kita semua yang membaca.

Wassalaamu'alaikum Wr.Wb.

Padangsidempuan, Juli 2025

Peneliti

Mei safriani
NIM. 21 103 00008

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa	ĥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ža	ž	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha

ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	<i>Fathah</i>	A	A
إ	<i>Kasrah</i>	I	I
و	<i>Dammah</i>	U	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أِي	<i>Fathah</i> dan ya	Ai	a dan u
أُو	<i>Fathah</i> dan wau	Au	a dan u

c. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أَ	<i>Fathah</i> dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
إِ	<i>Kasrah</i> dan ya	Ī	i dan garis di

			atas
و...	<i>Dammah</i> dan wau	Ū	u dan garis di atas

3. Ta *Marbutah*

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua, yaitu:

a. Ta *marbutahhidup*

Ta *marbutahhidup* atau yang mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *dammah*, transliterasinya adalah /t/.

b. Ta *marbutah* mati

Ta *marbutah* mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada kata terakhir dengan ta *marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta *marbutah* itu ditransliterasikan dengan /h/.

4. *Syaddah (Tasydid)*

Syaddah atau *tasydid* yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

5. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ٱ, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

a. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiyah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

b. Kata sandang yang diikuti huruf *qamariyah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariyah* ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti oleh huruf *syamsiyah* maupun *qamariyah*, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

6. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

7. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fail*, *isim* maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

8. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

9. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin. Cetakan Kelima*. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI	
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
DEWAN PENGUJI SIDANG MUNAQASYAH	
PENGESAHAN DEKAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.	vii
DAFTAR ISI.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Masalah	6
C. Batasan Istilah.....	6
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian.....	8
F. Kegunaan Penelitian	8
G. Kajian Terdahulu.	10
H. Sistematika Pembahasan	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
A. Pelayanan Publik.....	13
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	13
2. Tujuan Pelayanan Publik	19
3. Jenis-Jenis Pelayanan Publik.	20
4. Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....	21
5. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	21
6. Asas-Asas Pelayanan Publik.....	23
7. Ruang Lingkup Pelayanan Publik.....	25
8. Standar Pelayanan Publik.	25
B.Peraturan Daerah	28
C.Kantor Kecamatan.	30
D.Peraturan Daerah Kabupaten Pasaman Barat Nomor 1 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	32
F.Konsep Fiqh Siyasah tentang Pelayanan Publik.	35

BAB III METODE PENELITIAN	38
A.Lokasi dan Waktu Penelitian	38
B.Jenis Penelitian.....	38
C.Pendekatan Penelitian	39
D.Subjek Penelitian.	40
E.Sumber Data.....	40
F.Teknik Pengumpulan Data	41
G.Teknik Pengecekan Keabsahan Data	43
H.Teknik Pengolahan dan Analisis Data	44
 BAB IV HASIL PENELITIAN.....	 47
A.Temuan Umum Hasil Penelitian	47
1. Sejarah Singkat Kecamatan Gunung Tuleh	47
2. Struktur Organisasi Kecamatan Gunung Tuleh	49
B.Temuan Khusus Hasil Penelitian	50
1.Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Camat Gunung Tuleh Kabupaten Pasaman Barat.	50
2.Faktor pendukung dan penghambat penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Camat Gunung Tuleh Kabupaten Pasaman Barat.	65
3.Tinjauan fiqih siyasah terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Camat Gunung Tuleh Kabupan Pasaman Barat	78
C. Analisis Hasil Penelitian.....	83
 BAB V PENUTUP	 87
A. Kesimpulan.....	87
B. Saran	88

DAFTAR PUSTAKA
DAFTAR LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang - undangan untuk setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa atau pelayanan administratif yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi, penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.¹

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintahan, baik ditingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan.²

Sebagaimana telah diatur oleh Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Di daerah juga mengatur pelayanan publik yang diatur di dalam Peraturan Daerah khususnya daerah yang akan diteliti yaitu kecamatan Gunung Tuleh Kabupaten Pasaman Barat dimana daerahnya memiliki peraturan mengenai pelayanan publik atau disebut juga dengan Peraturan Daerah (PERDA)

¹Muhammad Mustanir, *Pelayanan Publik* (Parsuruan: CV Penerbit Qiara Media, 2022), hlm. 19.

²Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2017), hlm. 1.

yang diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Pasaman Barat Nomor 1 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik pasal 1 yang menjelaskan bahwa 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, atau jasa, dan /atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.³

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 19 peraturan daerah nomor 1 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai berikut :

- 1).Penyelenggara berkewajiban menyusun rancangan Standar Pelayanan. 2). Penyelenggara dalam menyusun rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berkewajiban mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait. 3) Penyusunan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengacu pada ketentuan teknis yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan. 4) Hasil pembahasan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dituangkan dalam berita acara penyusunan Standar Pelayanan dengan dilampiri daftar hadir dan tanda tangan peserta rapat. 5) Rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat komponen: a. dasar hukum, b. persyaratan;c. sistem, mekanisme, dan prosedur, d. jangka waktu penyelesaian; e. biaya/tarif, f. produk pelayanan; g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, h. kompetensi Pelaksana, i. pengawasan internal, j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan; k. jumlah

³Peraturan Daerah Kabupaten Pasaman Barat Nomor 1 Tahun 2017. Diakses Pada Tanggal 10 Januari 2025 Pukul 19.40 WIB.

Pelaksana; 1. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan, m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan, dan n. evaluasi kinerja pelaksana.

Standar Pelayanan Publik diwujudkan pada aspek di antaranya biaya, waktu, persyaratan, prosedur, informasi, petugas yang berwenang dan mekanisme pengaduan masyarakat, bertanggung jawab, standar, dan lokasi pelayanan. Sehubungan akan itu, perlu penjabaran secara rinci mengenai Standar Pelayanan Publik, karena pelaksanaan Publik akan lebih meningkatkan kinerja pelayanan publik. Adapun aspek manajemen pelayanan publik, meliputi kebijakan. Perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, atau pengendalian, dan laporan hasil kinerjanya.⁴

Instansi pemerintah daerah seperti kecamatan merupakan salah satu instansi pemerintahan daerah yang melaksanakan pelayanan umum dibidang pelayanan administratif. Selain itu kecamatan sebagai perangkat daerah di kabupaten/kota mempunyai peran yang sangat strategis karena kecamatan menjadi ujung tombak pelayanan serta barometer kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di daerah.⁵

Pemerintah Daerah Kabupaten Pasaman Barat mengoptimalkan fungsinya dilaksanakan oleh unsur pelaksanaan yang terdiri dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Kecamatan sebagai salah satu OPD yang menjalankan fungsi

⁴ Annie Sailendra, *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP* (Yogyakarta: Trans Idea Publishing, 2015), hlm. 11.

⁵ Justami, "Pelayanan Administrasi Umum di Kantor Kecamatan Tanjung Tebat Kabupaten Lahat" [*skripsi*] (Palembang, Universitas Sriwijaya, 2019), hlm. 4.

tersebut mendapatkan delegasi wewenang yang bertujuan untuk mempermudah akses masyarakat dalam mengurus perizinan dan non perizinan. Kantor camat Gunung Tuleh merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Pasaman Barat harus mampu meningkatkan penerapan penyelenggara pelayanan publik.

Dalam hal ini pelaksanaan otonomi daerah menurut Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah dimana diberikan kewenangan oleh Pemerintah Pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk pemberian pelayanan kepada masyarakat, namun berbagai isu muncul bahwa tidak semua memenuhi harapan masih ada keluhan yang disampaikan masyarakat baik secara langsung maupun secara tidak langsung.⁶ Untuk mendukung pelaksanaan pelayanan publik yang efektif di tingkat kecamatan, Pemerintah Kabupaten Pasaman Barat telah menerbitkan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan ini mengatur secara spesifik mengenai standar pelayanan, kewajiban penyelenggara, dan partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan publik. Salah satu poin penting dalam perda ini adalah Pasal 19, yang mengharuskan penyelenggara untuk menyusun Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat serta menjamin aspek kecepatan, kepastian, dan kenyamanan layanan.

Namun pada kenyataannya masih banyak kekurangan dalam pelayanan administrasi yang diberlakukan menurut observasi penulis khususnya di temuan langsung bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Gunung Tuleh

⁶Undang-Undang RI Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah.

masih menghadapi berbagai kendala. Antara lain, masih terdapat keluhan masyarakat mengenai proses pelayanan publik di berbagai ruang pelayanan sarana prasarana, atau dari masyarakat itu sendiri selaku penerima layanan, seperti bisa di bilang minus dalam pelayanan dikarenakan masih sering tidak sesuai jaminan waktu dan kurang ramah dalam pelayanan lambatnya proses pelayanan, kurangnya petugas saat jam kerja, serta minimnya fasilitas pelayanan yang nyaman. Dalam beberapa kasus, seperti pembuatan KTP dan KK, proses pelayanan memakan waktu yang cukup lama karena harus melalui prosedur berjenjang hingga ke pusat layanan di Simpang Empat. Dan hal ini yang menjadikan proses pelayanan membutuhkan waktu hingga berhari-hari lamanya bahkan berbulan-bulan.⁷

Pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Camat Gunung Tuleh dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, maka tentu diperlukan adanya kualitas pelayanan yang baik, karena kualitas sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan atau jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan, atau dengan kata lain kualitas segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan.⁸ Kualitas Pelayanan Publik bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen.⁹

Berkualitasnya pelayanan publik tentunya memerlukan Sumber Daya Manusia (SDM) yakni staf atau pegawai yang siap dan handal karena staf merupakan pihak yang melaksanakan pelayanan publik terutama berhadapan

⁷Observasi langsung di Kantor Kecamatan Gunung Tuleh pada tanggal 20 Nopember 2024.

⁸Kurniawan, *Transformasi Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Pembaruan, 2005), hlm. 84.

⁹Pasolong, *Teori Administrasi Publik* (Bandung: Alfabeta, 2007), hlm. 135.

langsung dengan masyarakat. Penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan mengangkat judul tentang “**Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Camat Gunung Tuleh Kabupaten Pasaman Barat**”.

B. Fokus Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis memfokuskan penelitian ini adalah Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Camat Gunung Tuleh Kabupaten Pasaman Barat.

C. Batasan Istilah

Untuk menghindari terjadinya pemahaman yang berbeda terhadap istilah yang digunakan dalam pembahasan ini, penulis akan membatasi istilah berikut:

1. Kantor Camat

Kantor Camat adalah perangkat daerah di tingkat kecamatan yang dipimpin oleh seorang camat dan melaksanakan sebagian kewenangan Bupati/Wali Kota dalam penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, pembangunan, dan pemberdayaan masyarakat.¹⁰

2. Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah upaya negara dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administratif atau berupa penyediaan dalam bentuk dokumen yang dibutuhkan publik. Menurut Litjen Potlak Sinambela, dkk menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan

¹⁰<https://id.wikipedia.org/wiki/Kecamatan>. Diakses pada tanggal 23 Desember 2024.

kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) dengan tujuan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, namun kebutuhan tersebut bukan hanya kebutuhan individu tetapi berbagai kebutuhan yang diharapkan oleh masyarakat.¹¹

3. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2017

Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2017 adalah peraturan yang dikeluarkan oleh Pemerintah Kabupaten Pasaman Barat untuk mengatur tentang pelayanan publik di daerah tersebut. Dalam penelitian ini, peraturan tersebut menjadi acuan untuk mengevaluasi apakah penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Camat Gunung Tuleh sesuai dengan ketentuan yang ada dalam peraturan tersebut.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah sebagaimana yang diungkapkan diatas, permasalahan pokok yang hendak dikaji dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Camat Gunung Tuleh Kabupaten Pasaman Barat?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Camat Gunung Tuleh Kabupaten Pasaman Barat?
3. Bagaimana tinjauan fiqh siyasah terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Camat Gunung Tuleh Kabupaten Pasaman Barat?

¹¹Litjen Potlak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan* (Jakarta: Bumi Askara, 2007), hlm. 5.

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas di atas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2017 Tentang penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Camat Gunung Tuleh Kabupaten Pasaman Barat.
2. Untuk mengetahui apasaja faktor pendukung dan penghambat penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Camat Gunung Tuleh Kabupaten Pasaman Barat.
3. Untuk mengetahui bagaimana tinjauan fiqh siyasah terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Camat Gunung Tuleh Kabupaten Pasaman Barat.

F. Manfaat Penelitian

Dengan terjadinya tujuan tersebut, manfaat penelitian yang diharapkan adalah:

1. Secara Teoritis
 - a. Diharapkan dapat memberikan referensi tentang teori dari penyelesaian masalah tentang pelayanan publik tersebut dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang Hukum Tata Negara dan menjadi referensi tambahan bagi akademik memberikan dasar teoritis mengenai pentingnya evaluasi terhadap pelaksanaan peraturan daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik
 - b. Diharapkan dapat memberikan sumber informasi oleh masyarakat terkait pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2017 Kantor Camat Gunung Tuleh Kabupaten Pasaman Barat.
2. Manfaat Praktis

a. Bagi Mahasiswa

Dalam penelitian ini diharapkan di jadikan sebagai sumber pengetahuan atau referensi bagi mahasiswa dalam proses belajar dan bisa mengetahui kualitas pelayanan publik pada kantor camat Gunung Tuleh Kabupaten Pasaman Barat.

b. Bagi Akademis

Sebagai bahan referensi dan informasi. Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan dalam bidang Hukum Tata Negara, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan publik terhadap lembaga atau instansi negara maupun daerah. Penelitian ini diharapkan bermamfaat bagi dunia akademik sebagai pengembangan ilmuan, khususnya di fakultas syariah dan ilmu hukum dan jadi referensi bagi para peneliti berikutnya

c. Bagi Pemerintah (sebagai penyelenggaraan pelayanan publik)

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan untuk evaluasi dan cerminan dalam melihat bagaimana seharusnya penyelenggaraan pelayanan publik tersebut bisa berjalan dengan baik di masyarakat

d. Bagi Masyarakat

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi pengetahuan bagi masyarakat terkait apa saja yang menjadi faktor terhambatnya atau minus dalam penyelenggaraan publik yang kadang terjadi di kantor-kantor yang menyediakan jasa pelayanan administrasi dan mendorong partisipasi aktif dalam proses pelayanan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di wilayahnya.

G. Kajian Terdahulu

Penelitian relevan adalah memuat uraian secara sistematis mengenai hasil penelitian terdahulu (*Prevision Research*) tentang persoalan yang dikaji. Berikut ini penelitian sajikan kutipan hasil penelitian yang dilakukan terkait diantaranya:

1. Fauzan Zikrullah 2023, Judul: Implementasi Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Camat Kamang Baru Kabupaten Sijunjung Perspektif Fiqh Siyasah. Metode: Penelitian kualitatif deskriptif. Tujuan: Mengevaluasi penerapan kebijakan daerah dalam pelayanan publik dari sudut pandang hukum Islam. Temuan: Ditemukan bahwa pelaksanaan Perda belum maksimal, khususnya dalam prinsip keadilan dan partisipasi publik. Persamaan: Sama-sama mengkaji pelaksanaan Perda terkait pelayanan publik di kantor camat dan menggunakan pendekatan fiqh siyasah. Perbedaan: Penelitian ini fokus pada Kantor Camat Gunung Tuleh dan menitikberatkan pada evaluasi implementasi berdasarkan Perda No. 1 Tahun 2017 secara lokal, bukan hanya dari sudut fiqh siyasah.¹²
2. Rozita Izlin 2021, Judul: Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Camat Tambang Kabupaten Kampar. Metode: Kualitatif dengan observasi dan wawancara. Tujuan: Mengukur efektivitas pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Camat Tambang. Temuan: Masih banyak kendala dalam sarana-prasarana serta kompetensi aparatur yang memengaruhi kepuasan

¹² Fauzan Zikrullah, "Implementasi Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Camat Kamang Baru Kabupaten Sijunjung Perspektif Fiqh Siyasah" [*Skripsi*] (Riau, Universitas Islam Syarif Kasim Pekanbaru, 2021), hlm. 23.

masyarakat.Persamaan: Sama-sama meneliti pelayanan publik di tingkat kecamatan.Perbedaan: Penelitian Rozita bersifat umum tanpa landasan peraturan daerah spesifik, sementara penelitian ini menitikberatkan pada pelaksanaan Perda No. 1 Tahun 2017 sebagai dasar hukum.¹³

3. Khairul Umam 2020 Judul: Penerapan Peraturan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Timur Nomor 12 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.Metode: Kualitatif deskriptif.Tujuan: Menilai efektivitas penerapan Perda dalam meningkatkan pelayanan publik di kabupaten.Temuan: Perda telah berjalan namun masih terdapat masalah birokrasi dan kurangnya SDM.Persamaan: Sama-sama meneliti pelaksanaan Perda tentang pelayanan publik.Perbedaan: Penelitian Khairul berfokus pada tingkat kabupaten, sedangkan penelitian ini fokus pada level kecamatan..¹⁴

H. Sistematika Pembahasan

Untuk memberi gambaran umum mengenai isi pembahasan yang disusun oleh penulis, maka perlu dikemukakan sistematika pembahasan.Pembahasan ini terdiri dari V BAB yang terdapat korelasi disetiap babnya. Adapun sistematika pembahasannya sebagai berikut:

BAB I bagianPendahuluan ini penulis kemukakan mengenai latar belakang masalah, fokus masalah, batasan istilah, rumusan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian, kajian terdahulu, dan sistematika pembahasan.

¹³ Rozita Izlin, “Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Camat Tambang Kabupaten Kampar” [Skripsi] (Riau, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, 2021), hlm. 23.

¹⁴ Khairul Umam, “Penerapan Peratutan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Timur Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik” [Skripsi] (Jambi, UIN Shultan Thaha Saifuddin, 2020), hlm. 32.

BAB II bagian Landasan Teori yang berisi tentang teori-teori yang berkaitan dengan pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Camat Gunung Tuleh Kabupaten Pasaman Barat.

BAB III bagian Metode Penelitian, lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, pendekatan penelitian, sumber data, pengumpulan data, dan analisis data.

BAB IV bagian Hasil Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Camat Gunung Tuleh Kabupaten Pasaman Barat.

BAB V bagian Penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan ialah pelayanan yang diberikan bersangkutan segala usaha yang telah dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan untuk mendapatkan kepuasan dalam hal pemenuhan kebutuhan.¹ Menurut Kotler dalam Sampara Lukman menjelaskan pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kesatuan atau kumpulan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik, berdasarkan pendapat tersebut dapat dikatakan bahwa pada dasarnya pelayanan merupakan sesuatu yang tidak berwujud tetapi dapat dirasakan sehingga bisa memenuhi kebutuhan dan memberi kepuasan kepada masyarakat.

Pada hakikatnya pelayanan merupakan sebuah rangkaian kegiatan, maka dari itu proses melayani itu harus berlangsung secara rutin dan tidak putus-putus. Proses dalam pelayanan itu dilakukan sehubungan dengan agar terpenuhinya semua keputusan antara pemberi dan penerima pelayanan. Pelayanan adalah setiap aktivitas yang memberikan keuntungan dalam sebuah perkumpulan atau kelompok, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.²

¹Sirajuddin, *Hukum Pelayanan Publik* (Malang: Setara Press, 2018), hlm. 12.

²Lau Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), hlm. 4.

Publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.³ Publik adalah sejumlah orang, yang dalam kesempatan tertentu, di tempat tertentu, akan berkomunikasi dengan kita, dan biasanya publik dikaitkan dengan sekelompok masyarakat atau individu tapi jarang individu lebih ke suatu kelompok yang banyak.⁴

Pelayanan publik ialah awal dan bentuk aktualisasi dari ekosistem birokrasi pemerintahan. Bentuk birokrasi dapat tersorot dari bagaimana cara dan tingkah laku petugas dalam merespon berbagai kebutuhan keperluan pelayanan kepada penerima layanan. Lengsernya paradigma sistem layanan yang lebih bervariasi kepada pelanggan/masyarakat hendaknya seharusnya poin yang mendarah daging dalam jiwa aparatur pemerintah dan terlaksana atau dipraktekkan saat proses pelayanan berlangsung memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan publik atau *public services* untuk masa sekarang ini masih memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif hal ini dibuktikan ketika timbul berbagai tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan masyarakat. Harus diakui, bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terus mengalami pembaharuan baik dari sisi paradigma

³Lukman Syafie, *Ilmu Administrasi Publik* (Jakarta: Rineka Cipta, 1999), hlm. 18.

⁴Hermansah, *Meningkatkan Kualitas Layanan Publik di Pelabuhan: Peran Responsivitas Dan Kemampuan Pelayanan Pegawai* (Surabaya: CV Jakad Media Publishig, 2019), hlm. 17.

maupun dari format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan didalam pemerintah itu sendiri.⁵

Salah satu tugas pokok pemerintah adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan pemberian jasa yang di berikan oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, pihak swasta terhadap masyarakat, dengan pembiayaan maupun gratis guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.⁶

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam hal memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang telah dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk hanya semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.⁷

Meskipun demikian, pembaharuan yang dilihat dari kedua sisi belumlah memasukan bahkan masyarakat masih di posisikan sebagai pihak

⁵Emy Humairoh, "Implementasi Pelayanan E-Government Mrlalui Penerapan Program Smart Kampng Menurut Peraturan Bupati No. 18 Tahun 2016 Studi Desa Pakistaji Kecamatan Kabat Kabupaten Banyuwangi" [*Skripsi*] (Jember, UIN KH Achmad Shiddiq, 2022), hlm. 5.

⁶ Muhammad Fitri Rahmadana dan Nurhayati Siagian, *Pelayanan Publik* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020), hlm. 2.

⁷Muhammad Mustanir, *Pelayanan Publik* (Parsuruan: CV Penerbit Qiara Media, 2022), 7.

yang tidakberdaya. Kecendrungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Oleh karena itu pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan “pelayanan” dan yang “dilayani” kepengertian yang sesungguhnya.⁸ Menurut para ahli pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- a. Menurut AG, Subarsono, Menyatakan bahwa pelayanan publik didefenisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga yang membutuhkan pelayanan publik.⁹
- b. Menurut Sumaryadi, menyatakan bahwa secara operasional, pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kelompok besar yaitu, pertama pelayanan publik yang diberikan tanpa memperhatikan orang perseorangan, tetapi keperluan masyarakat ssecara umum yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan, dan lain sebagainya, kedua pelayanan yang diberikan secara orang perseorangan yang meliputi surat-surat.
- c. Menurut Mahmudi, menyatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan

⁸Indra Foreman Onsu, “Analisis Pelaksanaan Tugas Pokok Dan Fungsi Camat Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kecamatan Kawangkoan Barat Kabupaten Minahasa,” *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan* Vol. 3 No. 3 (2019): hlm. 4.

⁹Nasrul Syakur, *Manajemen Organisasi* (Bandung : Citra Pusaka Media Perintis, 2021), hlm. 19.

pelayanan publik sebagai upaya, pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

- d. Menurut Agung Kurniawan, mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan melayani keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.
- e. Menurut Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengatakan bahwa 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 pelayanan administratif yang disediakan oleh pelayanan publik.

Pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik agar bisa terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik guna terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik ini sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan juga terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.¹⁰

¹⁰ Hermansah, *Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Di Pelabuhan: Peran Responsivitas Dan Kemampuan Pelayanan Pegawai* (Surabaya: CV Jakad Media Publishig, 2023), hlm. 23.

Terselenggaranya pelayanan publik yang lalu disebut bahwa penyelenggaraan pelayanan pada saat ini sudah banyak mengalami progres, contohnya ialah dengan beberapa fitur modern seperti banyak pelayanan yang bisa di akses melalui online atau biasa disebut pelayanan *egovernment* yang dapat mempermudah masyarakat untuk melakukan pembuatan surat-surat penting, serta dapat mempersingkat waktu pembuatan merupakan setiap organisasi atau penyelenggara negara, lembaga independent, korporasi yang didirikan atas berdasarkan UU pelaksana pelayanan publik, atau badan hukum lain yang dibuat khusus untuk aktivitas pelayanan publik.¹¹

Dalam UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjelaskan, bahwa pelayanan publik sendiri adalah aktivitas atau rangkaian kegiatan untuk tercapainya pemenuhan kebutuhan pelayanan yang berpacuan kepada aturan Undang-Undang bagi setiap masyarakat dan juga penduduk atas jasa, barang dan pelayanan administrasi yang penyelenggara pemerintah sediakan yaitu berupa pelayanan publik.¹²

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang, publik, jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam perundang-undangan. Untuk menjamin lancarnya kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan pembina dan penanggung jawab.

¹¹ Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pasal 1 ayat (11).

¹² Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pasal 1 ayat (1).

Ada tiga jenis alasan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai mengembangkan dan menerapkan *good govermant* di Indonesia, yaitu :

- a. Pelayanan publik selama ini menjadi bagian yang penting dimana negara di wakili pemerintah berinteraksi dengan masyarakat. Keberhasilan dalam pelayanan publik akan mendorong tingginya dukungan masyarakat terhadap kinerja pemerintahan.
- b. Pelayanan publik adalah tempat dimana berbagai aspek pemerintahan yang bersih dan *good govermant* dapat di artikulasikan secara mutlak.
- c. Pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur pemerintahan yaitu pemerintah, swasta, masyarakat dan mekanisme pasar.

2. Tujuan Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan publik menurut Zeitahml, Valerie A. adalah bagaimana mengatur pelayanan publik yang diinginkan atau dibutuhkan oleh masyarakat, dan memberitahu dengan tepat terkait apa pilihan mereka dan mengakses layanan yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah. Adapun dalam pasal 3 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Menjelaskan bahwa tujuan undang-undang pelayanan publik antara lain:

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan koperasi yang baik.

- c. Terpenuhiya penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

3. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Berdasarkan Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

- a. Pelayanan Administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-izin, rekomendasi, dan lain sebagainya.
- b. Pelayanan Barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan listrik, air bersih dan pelayanan telepon.
- c. Pelayanan Jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk

akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.¹³

4. Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Adapun unsur-unsur pelayanan:

- a. Penyedia layanan, ialah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu pada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa.
- b. Penerima layanan, ialah konsumen atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis layanan, ialah layanan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan.

5. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Pada proses penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik:¹⁴

- a. Kesederhanaan: prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit atau cepat, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan:

¹³Khikmatul Islah dan Ucok Binanga Nasution, *Pengantar Adminitrasi Publik* (Medan: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024), hlm. 28.

¹⁴Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik* (Bandung: Reifika Aditama, 2022), hlm. 65.

- 1) Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik
 - 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan / sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian dan tepat waktu: pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
 - d. Akurasi: produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
 - e. Tidak deskriminatif: tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
 - f. Bertanggung jawab: pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - g. Kelengkapan sarana dan prasarana: tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan 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 komunikasi dan informasi.
 - i. Kejujuran: cukup jelas.
 - j. Kecermatan: hati-hati, teliti, telaten.

- k. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan: aparat penyelenggara pelayanan harus disiplin, sopan, ramah, dan memberikan pelayanan dengan ikhlas, sehingga penerima pelayanan merasa dihargai hak-haknya.
- l. Keamanan dan kenyamanan: proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman, nyaman dan kepastian hukum.

6. Asas-Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat, karena masyarakat itu bersifat dinamis. Dalam hal ini pemerintah harus melakukan negosiasi dan mengkolaborasi berbagai kepentingan masyarakat. Sehingga pelanggan publik memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau.

Setiap penyelenggara pelayanan publik sudah seharusnya memenuhi asas-asas pelayanan publik. Pelayanan publik harus memberikan layanan terbaik bagi masyarakat. Untuk itu sebagai standar pelayanan publik harus sesuai dengan asas-asas dan aturan hukum. Asas-asas pelayanan publik dapat dilihat dalam Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 di antaranya:

- a. Transparansi. Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
- b. Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
- d. Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
- e. Kesamaan Hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi;
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dapat dilihat dari aturan di atas bahwa asas-asas pelayanan publik tidak hanya membutuhkan komitmen penyelenggara pelayanan publik, tetapi juga membutuhkan komitmen yang dapat mendorong untuk melibatkan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Karena sudah ada dalam sebuah aturan maka implementasi dan bentuk-bentuk partisipasi masyarakat harus diwujudkan secara nyata.¹⁵

¹⁵ Aulia Sholechah Iman Nurhotimah, *Pengawasan Pelayanan Publik* (Jakarta: Jejak Pustaka, 2021), 18.

7. Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut UU No. 25 Tahun 2009 meliputi pelayanan barang, jasa publik, dan administratif yang di atur dalam peraturan perundang-undangan. Sesuai dengan Kep. Menpan No. 63/2004 jenis pelayanan publik dibedakan menjadi tiga kelompok, yaitu :

- a. Kelompok pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang diperlukan publik, misalnya status kewarganegaraan, kepemimpinan, penguasaan suatu barang, sertifikat kompetensi. Contoh ktp, akta pernikahan, akta ikrar wakaf, akta kelahiran, stnk, imb, dan lain sebagainya.
- b. Kelompok pelayanan barang; yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya penyediaan air bersih, tenaga listrik, jaringan telpon dan lain sebagainya.
- c. Kelompok pelayanan jasa; yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang diperlukan publik misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.¹⁶

8. Standar Pelayanan Publik

Standar Pelayanan yang ada menjadi salah satu referensi utama dalam memberikan pelayanan yang optimal. Menurut Peraturan Daerah Nomor 1 tahun 2017 yang menetapkan bahwa komponen standar pelayanan sekurang kurangnya meliputi:

¹⁶ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Jenis Pelayanan Publik.

- a. Dasar hukum. Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan harus memiliki dasar hukum yang jelas (perda peraturan di Kantor Camat , atau sop pada kantor camat gunung tuleh semua keputusan dan dokume harus dapat di pertanggungjawabkan .
- b. Persyaratan. Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur. Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk masalah pengaduan.
- d. Jangka waktu penyelesaian. Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan(misalnya pembuatan keterangan ,legalisasi, atau rekomendasi) harus punya batasan waktu penyelesaian yang jelas tujuannya agar tidak ada penundaan tanpa alasan
- e. Biaya atau tarif. Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya telah ditetapkan. Biaya atau tarif pelayanan harus terbuka dan ditetapkan secara resmi .Jika gratis, maka harus tertulis bahwa layanan tersebut tanpa biaya
- f. Produk pelayanan. Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas. Adanya peralatan-peralatan yang menunjang kinerja dan meningkatkan kenyamanan masyarakat.Fasilitas

pelayanan yang nyaman, seperti meja informasi, tempat duduk ,loket, dan akses bagi penyandang stabilitas bila memungkinkan

- h. Kompetensi pelaksana. Kemampuan pemberi pelayanan publik yang berkompeten agar memberikan pelayanan yang professional.
- i. Pengawasan internal. Suatu tindakan yang dilakukan agar para aparatur bekerja sesuai ketentuan yang telah ditentukan.
- j. Pengaduan, saran dan masukan. Suatu aspirasi atau tanggapan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh aparatur pelaksanaan. Tersedianya mekanisme pengaduan bagi masyarakat yang tidak puas dengan pelayanan. Bisa melalui kotak saran, nomor pengaduan, atau tugas khusus.
- k. Jumlah pelaksana. Satuan jumlah para aparatur yang bekerja memberikan pelayanan dalam suatu produk pelayanan.
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Adanya sebuah kepastian bagi masyarakat penerima layanan agar hak-hak masyarakat dapat diterima dengan baik dan dipenuhi oleh aparatur pemberi layanan.
- m. Evaluasi kinerja pelaksana. Proses pembenahan kinerja internal dari pemberi layanan dan pihak pihak yang terkait. Kantor camat diharapkan terus memprerbaiki mutu pelayanan dengan menyesuaikan kebutuhan masyarakat dan teknologi (misalnya pelayanan online, antrian digital,dsb)

B. Peraturan Daerah

Peraturan daerah atau disingkat PERDA adalah peraturan perundang-undangan yang dibentuk oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan persetujuan bersama Kepala Daerah. Dasar hukum lahirnya paber pangkal dari ketentuan pasal 18 ayat (6) UUD negara RI tahun 1945 yang menentukan, “Pemerintah Daerah berhak menetapkan Peraturan Daerah dan peraturan-peraturan lain untuk melaksanakan otonom dan tugas pembantuan”.¹⁷

Menurut Undang-undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang pembentukan peraturan perundang-undangan yang dibentuk oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dengan persetujuan bersama Kepala Daerah. Defenisi lain adalah peraturan perundang-undangan yang dibentuk bersama Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dengan Kepala Daerah baik di Provinsi maupun di Kabupaten/Kota. Pada Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (UU Pemda), Perda dibentuk dalam rangka penyelenggaraan otonomi daerah Provinsi Kabupaten/Kota dan tugas pembentukan serta merupakan penjabaran lebih lanjut dari peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi dengan memperhatikan ciri khas masing-masing daerah. Peraturan Daerah merupakan fungsi yang bersifat atribusi dan sekaligus perwujudan dari peraturan otonom (*autonome satzung*).

Peraturan Daerah telah secara resmi menjadi sumber hukum dan masuk ke dalam tata urutan peraturan perundang-undangan. Ketetapan MPR tersebut menegaskan bahwa Perda merupakan peraturan untuk melaksanakan aturan hukum di atasnya dan menampung kondisi khusus dari daerah yang bersangkutan.

¹⁷Nelly Dahlia, *Dinamika Pembentukan Rancangan Peraturan Daerah* (Pasaman Barat: CV Azka Pustaka, 2024), 22.

Peraturan daerah merupakan beberapa aturan tertulis yang dibuat oleh kepala daerah provinsi juga kabupaten/kota dan di barengi dengan para DPRD Provinsi maupun kabupaten/kota, dalam ranah pelaksanaan penyelenggaraan otonomi daerah yang menjadi susunan umum yang di eksekusi oleh pemerintahan kota.¹⁸

Menurut Bagir Manan, mengingat bahwa Perda dibuat oleh satuan. Pemerintahan yang mandiri (otonom), dengan lingkungan wewenang yang mandiri pula, maka dalam pengujiannya terhadap peraturan Perundang- undangan yang lebih tinggi tidak boleh semata-mata berdasarkan "Peningkatan" melainkan jugapada "lingkungan wewenangnya". Perdayang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan ketingkat lebih tinggi (kecuali UUD 1945) belum tentu salah, kalau ternyata peraturan perundang- undangan tingkat tinggi melanggar hak dan kewajiban daerah yang dijamin UUD 1945 atau UU Pemerintah Daerah.¹⁹

Perda yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan ketingkat lebih tinggi (kecuali UUD 1945) belum tentu salah, kalau ternyata peraturan perundang-undangan tingkat tinggi melanggar hak dan kewajiban daerah yang dijamin UUD 1945 atau UU Pemerintah Daerah.²⁰ Proses pembentukan perda berbeda dengan proses pembentukan produk hukum daerah lainnya. Proses pembentukan perda melaui beberapa tahap layaknya pembentukan sebuah undang-undang, yang dimulai dari tahap perencanaan, penyusunan, pembahasan

¹⁸Maria Farida, *Ilmu Perundang-Undangan* (Yogyakarta: Kansisu, 2010), hlm. 202.

¹⁹Bagir Manan, *Teori dan Politik Konstitus* (Yogyakarta: FH Ull Press, 2019), 142.

²⁰Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2018), hlm. 29.

penetapan atau pengesahan dan pengundangan. Adapun Prosedur penyusunan Peraturan Daerah ada tiga tahap, yaitu:²¹

1. Proses penyiapan rancangan Perda yang merupakan proses penyusunan dan perancangan di lingkungan DPRD atau di lingkungan Pemda (dalam hal ini Raperda usul inisiatif). Proses ini termasuk penyusunan naskah inisiatif, naskah akademik, dan naskah rancangan Perda.
2. Proses mendapatkan persetujuan yang merupakan pembahasan di DPRD.
3. Proses pengesahan oleh Kepala daerah dan pengundangan oleh Sekretaris Daerah.

Materi muatan Perda adalah seluruh materi muatan dalam rangka otonomi daerah dan tugas pembantuan, dan menampung kondisi khusus daerah serta penjabaran lebih lanjut Peraturan Perundang-undangan, dan tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi dan kepentingan umum.

C. Kantor Kecamatan

Kantor Kecamatan merupakan *line office* dari pemerintah daerah yang berhadapan langsung dengan masyarakat dan mempunyai tugas membina desa/kelurahan. Kecamatan merupakan sebuah organisasi yang hidup dan melayani kehidupan masyarakat. Dalam menjalankan tugas-tugas pemerintahan perangkat kecamatan melaksanakan fungsi-fungsi pemerintahan seperti penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, kemasyarakatan termasuk

²¹Nelly Dahlia, *Dinamika Pembentukan Rancangan Peraturan Daerah* (Pasaman Barat: CV Azka Pustaka, 2024), 49.

didalamnya melaksanakan tugas pelayanan serta melaksanakan tugas yang didelegasikan oleh bupati.

Kecamatan adalah sebuah pembagian wilayah administratif negara Indonesia di bawah Kabupaten atau Kota. Sebuah kecamatan dipimpin oleh seorang camat dan dipecah kepada beberapa kelurahan dan desa-desa. Di Indonesia, sebuah kecamatan atau kabupaten adalah pembagian dari kabupaten (kabupaten) atau kota (kota madya). Sebuah kabupaten itu sendiri dibagi menjadi kelurahan atau desa administratif. Dalam Hal Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kabupaten yang mempunyai wilayah kerja tertentu dibawah pimpinan Camat.²²

Camat merupakan perangkat daerah melaksanakan tugas pokok penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan, dan pelayanan masyarakat berdasarkan pelimpahan sebagian wewenang pemerintah dari Bupati. peranan camat adalah segala sesuatu yang dilakukan oleh pemerintah kecamatan yang berhubungan dengan kedudukan atau jabatan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.²³ Dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi camat tidak terlepas dari berbagai masalah seperti halnya dengan pemberian pelayanan pada masyarakat.

Dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik (*goodgovernance*) sangat ditentukan oleh peran pemimpin, karena pemimpin adalah pendesaian sebuah kegiatan sebelum dilaksanakan oleh bawahan. Hal ini menunjukkan bahwa pemimpin adalah representasi dari sebuah wilayah yang dipimpinnya, dimana

²²Sagi Al-Amin, "Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Inventaris Barang Pada Kantor Kecamatan Tebo Ilir," *Manajemen Sistem Informasi*, Vol. 6 No. 2 (Juni 2021): hlm. 180.

²³Ahmad Mustanir, "Peranan Camat Dan Partisipasi Masyarakat Dalam Musyawarah Perencanaan Pembangunan di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang," *Jurnal Moderat* Vol. 5 No. 2 (Mei 2025): 33.

majunya suatu daerah tentu tidak terlepas dari seorang pemimpin. Menurut Sadu Wasistiono bahwa urusan pemerintahan yang menjadi wewenang camat meliputi 5 bidang kewenangan pemerintah yaitu:

1. Bidang pemerintah;
2. Bidang pembangunan dan ekonomi;
3. Bidang pendidikan dan kesehatan;
4. Bidang sosial dan kesejahteraan;
5. Bidang pertahanan.

Untuk menyelenggarakan tugas pokok tersebut, camat mempunyai fungsi sebagai berikut:

1. Menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahan umum dan pembinaan keagrarian.
2. Melaksanakan Pembinaan Pemerntahan Desa/Kelurahan.
3. Mengusulkan pengangkatan kepala kelurahan yang ada di wilayah.
4. Melaksanakan pembinaan ketentraman dan ketertiban wilayah.
5. Melaksanakan pembinaan pembangunan yang meliputi pembinaan perekonomian, produksi dan distribusi serta pembinaan sosial.
6. Melaksanakan penyusun rencana, pengendalian dan bahan evaluasi pelaksanaan.

D. Peraturan Daerah Kabupaten Pasaman Barat Nomor 1 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Dalam peraturan daerah ini, yang dimaksud dengan daerah adalah Kabupaten Pasaman Barat. Pemerintah daerah adalah pemerintah daerah dan

dewan perwakilan rakyat daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip negara kesatuan republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.²⁴ Pada pasal 3 Perda Kabupaten Pasaman Barat Nomor 1 Tahun 2017 Tentang Pelayanan Publik terdapat Ruang lingkup meliputi pelayanan barang publik dan layanan jasa publik serta pelayanan administratif sesuai peraturan dan ketentuan undang-undang. Standar pelayanan yang dimaksud pada perda Kabupaten Pasaman Barat No 1 tahun 2017 yaitu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan. Survei kepuasan masyarakat adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dan berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Penyelenggara pelayanan publik menurut Perda Kabupaten Pasaman Barat Nomor 1 Tahun 2017 pada pasal 19 sebagai berikut:

1. Penyelenggara berkewajiban menyusun rancangan thandar Pelayanan.

²⁴Peraturan Daerah Kabupaten Pasaman Barat Nomor 1 Tahun 2017 Pasal 3 BAB 1 Tentang Ruang Lingkup Pelayanan Publik.

2. Penyelenggara dalam menyusun rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berkewajiban mengikutsertakan Masyarakat dan pihak terkait.
3. Penyusunan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengacu pada ketentuan teknis yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
4. Hasil pembahasan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dituangkan an dalam berita penyusunan Standar Pelayanan dengan dilampiri daftar hadir dan tanda tangan peserta rapat.
5. Rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat komponen:
 - a. Dasar hukum,
 - b. Persyaratan,
 - c. Sistem, mekanisme, dan prosedur,
 - d. Jangka waktu penyelesaian,
 - e. Biaya/tarif,
 - f. Produk pelayanan,
 - g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas,
 - h. Kompetensi Pelaksana,
 - i. Pengawasan internal, ganan pengaduan, saran, dan masukan,
 - j. Penanganan,
 - k. Jumlah Pelaksana,

- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan,
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan, dan
- n. Evaluasi kinerja pelaksanaan

E.Konsep Fiqh Siyasah tentang Pelayanan Publik

Obyek fikih siyasah adalah hubungan antara pemerintah dengan rakyatnya untuk menciptakan kesejahteraan dan kemaslahatan bersama. Dalam sebuah negara, rakyat memiliki kedudukan yang sangat penting karena eksistensi seorang penguasa ditentukan oleh dukungan rakyatnya.²⁵ Pentingnya kedudukan tersebut terlihat dari pemerintahan dibentuk untuk kemaslahatan rakyat, penentuan keberhasilan pemimpin ada di tangan rakyat, rakyat juga memiliki hak amar makruf nahy munkar. Dalam perspektif fikih siyasah, pelayanan publik yang diberikan kantor kecamatan Gunung Tuleh kabupaten Pasaman Barat merupakan bagian dari fikih *siyasah idariyyah* (fikih pengelolaan administrasi).

Secara terminologi dalam kitab lisan Al-Arab yang dimaksud dengan kata *siyasah* adalah mengatur atau memimpin sesuatu dengan cara yang membawa kepada kemaslahatan. Secara bahasa *siyasah* berasal dari kata *sasa*, *yasusu*, *siyasatan*, yang artinya adalah mengatur, mengurus dan memerintah atau pemerintahan, politik dan pembuatan kebijaksanaan. Kata *siyasah* dalam kamus lisan Al-Arab berarti mengatur, mengurus dan memerintah. Jadi *siyasah* menurut

²⁵Muhammad Al-Mubarak, *Sistem Pemerintahan dalam Perspektif Islam* (Solo: Pustaka Mantiq, 1995), 109.

bahasa mengandung beberapa arti yaitu: mengatur, mengurus, memerintah, memimpin, membuat kebijaksanaan, pemerintahan dan politik.

Kata *idariyah* dalam Al-Qur'an tidak ada satupun ayat yang kita jumpai. Sedangkan *Idariyah* berasal dari bahasa arab yaitu *masdar* dari kata *adaraasyay'ayudiruhu* *Idariyah* yang berarti mengatur atau menjalankan sesuatu. Adapun pengertian *Idariyah* secara istilah terdapat pakar yang mendefinisikan. *Siyasah Idariyah* disebut juga hukum administrasi (Al-Ahkam Al-Idariyah).

Dalam melayani rakyat, seorang pegawai Negara harus amanah, jujur dan adil. Pelayanan tersebut harus didasarkan pada kemaslahatan sebagaimana kaidah *tasharruf al-imam ala al-raiyyah manut bi al mashlahah* (Pelayanan publik harus didasarkan pada maslahat). Berdasarkan hal tersebut pelayanan yang diberikan kantor kecamatan dalam masalah penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan konsep fikih *siyasah idariyyah* yaitu menjalankan amanah peraturan daerah. *Siyasah idariyah* secara istilah terdapat beberapa pakar yang mendefiisikan *siyasah idariyah* disebut juga hukum administrasi (*al-ahkam idariyah*).

Pengertian dari fiqh siyasah ialah mengatur, mengendalikan, mengurus, atau keputusan yakni, mengatur kemaslahatan umat manusia sesuai dengan *syara'* dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.²⁶ Kajian dari *Siyasah Idariyah* adalah terkait dengan pemerintahan mencakup kewenangan, organ-organ, badanbadan publik pemerintahan dan sebagainya.²⁷ Kualitas pelayanan dalam *Siyasah Idariyah* dapat diukur dari kualitas kepentingan pelayanan itu sendiri Oleh

²⁶Muhammad Iqbal, *Fiqh Siyasah* (Jakarta: Gaya Media Pratama, 2017), hlm. 40.

²⁷Ali Djazuli, *Fiqh Siyasah* (Jakarta: Kencana, 2017), hlm. 35.

karena itu, strategi yang dijalankan dalam rangka mengurus masalah administrasi ini dilandasi oleh suatu kaidah: “Sederhana dalam Peraturan, cepat dalam Pelayanan, Profesional dalam Penanganan”.²⁸

.

²⁸Rahmawati, “Peranan Administrasi Negara Dalam Kehidupan Berbangsa dan Bernegara Dalam Sudut Pandang Islam,” *Jurnal Pemerintahan Dan Politik* Vol. 2 No. 3 (2024); hlm. 64.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu yang digunakan penulis untuk penelitian ini sejak tanggal di keluarkannya izin dalam waktu kurang lebih 2 (dua) bulan 1 (satu) bulan pengumpulan data dan 1 (satu) bulan pengelolaan data yang meliputi penyajian dalam bentuk skripsi dan proses bimbingan langsung. Penelitian ini dilakukan di Kantor Camat Gunung Tuleh Kabupaten Pasaman Barat.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia. Fenomena itu bisa berupa bentuk, aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaan antara fenomena yang satu dengan fenomena lainnya.¹

Penelitian ini disebut dengan Penelitian Lapangan (*field research*), yaitu metode pengumpulan data dalam penelitian kualitatif yang tidak memerlukan pengetahuan mendalam akan literatur yang digunakan dan kemampuan tertentu dari pihak peneliti. Yang bertujuan untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang, dan interaksi lingkungan sesuatu unit sosial: individu, kelompok, lembaga, atau masyarakat.² Penelitian yang akan dilakukan untuk

¹Nana Syaodih Sukmadinata, *Landasan Psikologi Proses Pendidikan* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2016), hlm. 72.

²Sumadi Suryabrata, *Metode Penelitian Cet. ke-24* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2023), hlm. 80.

menyelesaikan skripsi ini adalah penelitian lapangan (*Field Research*) yaitu suatu penelitian yang dilakukan sesuai dengan fakta lapangan untuk memperoleh data-data yang diperlukan adalah untuk mengumpulkan data terkait.

Jenis penelitian ini yaitu penelitian kualitatif yang digunakan untuk meneliti kondisi objektif yakni dengan menggambarkan keadaan sebenarnya mengenai Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Gunung Tuleh Pasaman Barat penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami subjek penelitian secara utuh serta deskripsi bahasa yang konteks alamiah, dan memanfaatkan metode alamiah untuk keperluan meneliti dari segi prosesnya. Dalam penelitian kualitatif peneliti atau dengan bantuan orang lain merupakan alat pengumpulan data utama dengan metode pengamatan, wawancara, dan penelaahan dokumen.

C. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian merupakan sebuah rancangan bagaimana suatu penelitian akan dilakukan. Adapun 3 (tiga) jenis pendekatan penelitian yaitu pendekatan normatif, pendekatan teori dan pendekatan yuridis sosiologis. Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis sosiologis yaitu suatu prosedur penelitian yang mendeskripsikan perilaku seorang, peristiwa atau tempat tertentu secara rinci dan mendalam yang berkaitan dengan norma-norma hukum yang harus ditaati dan dilaksanakan.

D. Subjek Penelitian

Subjek data merupakan bagian yang akan dijadikan sebagai sumber data yang hasil data tersebut akan dirumuskan menjadi satu jawaban pada sebuah permasalahan yang diangkat. Dalam penelitian kualitatif, subjek data merujuk pada individu yang akan menjadi informan untuk mendapatkan informasi tertentu berkenaan dengan permasalahan penelitian yang diangkat. Muhammad Idrus mendefinisikan subjek penelitian sebagai batasan yang dikenakan kepada subjek baik benda atau orang yang akan diambil informasinya untuk mendapatkan suatu data yang berguna dalam merumuskan suatu kesimpulan pada permasalahan penelitian yang diangkat.³

E. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder.

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung dan segera diperoleh dari data lapangan oleh peneliti untuk tujuan yang khusus penelitian. Dengan kata lain, data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama.⁴ Maka data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subyek penelitian dengan menggunakan alat pengkuran atau alat pengambilan data langsung pada subyek sebagai sumber informasi yang dicari. Sumber data primer yang diperoleh dalam penelitian ini adalah

³Muhammad Idris, *Penelitian Ilmiah: Buku Dasar Memahami Penelitian* (Semarang: Bumi Karya, 2018), hlm. 27.

⁴Samsu, *Metode Penelitian: (Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, serta Research & Development)* (Jambi: Pusat Studi Agama dan Kemasyarakatan (PUSAKA), 2017), hlm. 94–95.

kepalacamat, sekretaris dan masyarakat pengguna pelayanan publik di daerah Kantor Camat Gunung Tuleh Kabupaten Pasaman Barat.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang telah lebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang di luar peneliti sendiri, walaupun yang dikumpulkan itu sesungguhnya adalah data yang asli. Dengan kata lain, data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua, selain dari yang diteliti yang bertujuan untuk mendukung penelitian yang dilakukan. Data sekunder dapat juga dikatakan sebagai data pelengkap yang dapat digunakan untuk memperkaya data agar dapat yang diberikan benar-benar sesuai dengan harapan peneliti dan mencapai titik jenuh.⁵ Sumber data sekunder yang diperoleh dalam penelitian ini adalah berupa dokumen, laporan, peraturan, dan arsip terkait pelaksanaan pelayanan publik, khususnya perda Nomor 1 Tahun 2017.

F. Teknik Pengumpulan Data

Bagian ini akan menjelaskan dan menjabarkan terkait dengan upaya pencarian data yang berasal dari informan atau subjek penelitian lainnya. Dalam penelitian ilmiah, pengumpulan data menjadi satu tahapan penting, karena data yang terkumpul merupakan bahan dasar yang akan digunakan oleh peneliti untuk dapat mencari jawaban dari suatu penelitian. Kristanto menyebutkan bahwa teknik pengumpulan data merupakan penggunaan satu instrumen tertentu ndalam penelitian untuk mengumpulkan suatu data atau informasi yang berhubungan

⁵Johnny Ibrahim, *Teori & Metodologi Penelitian Hukum Normatif* (Malang: Bayumedia Publishing, 2019), hlm. 392.

dengan penelitian, sehingga data tersebut dapat dijadikan sebagai bahan dasar untuk merumuskan jawaban dari permasalahan penelitian

1. Wawancara

Wawancara ialah proses tanya-jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dalam mana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan.⁶ *Interview* sebagai suatu proses tanya jawab lisan, dimana dua orang atau lebih berhadap-hadapan secara fisik yang satu dapat melihat muka lain dan mendengarkan dengan telinga sendiri suaranya, tampaknya merupakan alat pengumpulan informasi yang langsung tentang beberapa jenis data sosial, baik yang terpendam (*latent*) maupun yang memanifes. *Interview* terbagi menjadi tiga macam, diantaranya:⁷

- a. *Interview* Bebas (Tanpa Pedoman Pertanyaan)
- b. *Interview* Terpimpin (Menggunakan Daftar Pertanyaan)
- c. *Interview* Bebas Terpimpin (Kombinasi Antara *Interview* Terpimpin).

Wawancara yang dimaksud dalam penelitian ini adalah serangkai wawancara atau tanya jawab dengan kepala Kantor Camat Gunung Tuleh Kabupaten Pasaman Barat untuk mendapatkan data yang akurat maka penelitian ini melakukan wawancara dengan beberapa pihak aparatur pemerintahan di Kantor Camat Gunung Tuleh dan masyarakat setempat.

⁶Chalid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian cet. ke-14* (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), hlm. 83.

⁷Salimi Nasution, *Metode Research Penelitian Ilmiah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2012), hlm. 119.

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah proses pengumpulan data melalui menghimpun data yang tertulis dan tercetak. Menurut Suaharsimi Arikunto menyatakan bahwa dokumentasi adalah “Mencari data mengenai hal-hal atau variabel majalah, prasasti, notulen rapat agenda dan sebagainya.”⁸ Metode dokumentasi sebagai proses pengumpulan data yang melibatkan berbagai sumber seperti catatan, buku, transkrip, surat kabar, prasasti, majalah, notulen rapat, agenda, dan foto-foto dari berbagai kegiatan. Metode ini berfokus pada pencarian informasi dari materi tertulis atau terdokumentasi. Untuk meningkatkan validitas data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara, penelitian ini mengintegrasikan metode dokumentasi. Metode ini melibatkan pengumpulan informasi dengan menelaah data yang telah direkam dalam format tertulis. Konsep "dokumentasi" ini berakar dari "dokumen," merujuk pada segala jenis materi tertulis. Adapun yang berupa tulisan misalnya sejarah kantor camat, biografi atau profil. Dokumen dalam bentuk gambar, seperti foto, sketsa dan lain sebagainya.

G. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan batu uji validitas terhadap data yang telah didapatkan oleh peneliti saat penelitian berlangsung. Dalam hal ini, keabsahan data mengambil kedudukan yang sangat urgen dalam penelitian kualitatif, mengingat penelitian kualitatif merupakan penelitian yang berlandaskan pada suatu fakta tekstual yang terlepas dari angka, sehingga data yang diteliti juga

⁸Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian* (Yogyakarta: Penerbit Teras, 2019), hlm. 57.

semakin berubah-ubah. Oleh karena itu, keabsahan data mengambil peran penting dalam membuktikan bahwa penelitian ini merupakan penelitian ilmiah. Dalam penelitian ini, triangulasi data menjadi teknik yang dipilih oleh peneliti dalam menguji keabsahan data yang telah peneliti kumpulkan. Teknik triangulasi yang dipilih oleh peneliti ialah meliputi dua teknik triangulasi berupa sebagai berikut:

1. Triangulasi sumber merupakan teknik memperbandingkan data yang didapatkan berdasarkan sumber yang berbeda. Gambarannya adalah peneliti membandingkan data dari informan A dan B, sehingga dapat diketahui keselarasan atau kebenaran dari data yang telah didapatkan. Secara praktik, triangulasi sumber diwujudkan oleh peneliti dengan memperbandingkan jawaban yang diperoleh berdasarkan wawancara yang ada pada setiap subjek penelitian yang dipilih oleh peneliti.
2. Triangulasi teknik menjadi penguji validitas data kedua yang digunakan oleh peneliti sebagai instrumen untuk mengecek kebenaran data dari yang didapat dengan membandingkan data yang diperoleh berdasarkan teknik yang berbeda dalam melakukan pengumpulan data. Gambaran dari teknik ini adalah peneliti membandingkan data dari wawancara dengan data yang didapatkan dari hasil observasi atau dokumentasi yang telah didapatkan.⁹

H. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif dengan cara berfikir induktif. Analisis data adalah proses mencari dan menyusun

⁹Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2023), 373.

secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, atau bahan lainnya, sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.¹⁰ Analisis kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yaitu sumber dari tertulis atau ungkapan tingkah laku yang diobservasikan dari manusia.¹¹

Setelah data atau bahan hukum dikumpulkan, kemudian dipilih yang memiliki validitas yang baik, maka tahapan selanjutnya melakukan pengelolaan data yakni mengelola data sedemikian rupa sehingga data dan bahan hukum tersebut disusun secara rinci, sistematis, sehingga akan mudah di pahami . Analisis data yakni meriset ulang atau pemahaman terhadap hasil pengelolaan data yang disertai atau dengan menggunakan teori-teori secara umum kegiatan analisis data akan dilakukan dengan melalui tiga tahapan, yaitu: reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

1. Reduksi Data

Reduksi data dilakukan dengan menajamkan, menggolongkan, mengarahkan dan membuang data yang tidak diperlukan dan mengorganisasikan data sedemikian rupa sehingga kesimpulan dapat diambil.

2. Penyajian Data

Dalam penelitian ini, data di sajikan secara sistematis yang menyajikan kesimpulan yang ditarik dalam hasil wawancara dan tindakan yang dilakukan dengan informal dengan penyajian data akan dapat memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan, untuk memudahkan mempelajari penelitian

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 244.

¹¹ Burhan Ashafa, *Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), hlm. 16.

ini tentang Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Camat Gunung Tuleh Kabupaten Pasaman Barat.

3. Penarikan Kesimpulan

Tahap penarikan kesimpulan di mana penelitian membuat kesimpulan dari keseluruhan penelitian yang dilakukan dengan melakukan verifikasi-verifikasi terhadap data-data yang sudah diperoleh dan disajikan. Singkatnya, makna-makna yang muncul dari data yang lain harus diuji kebenarannya, kekokohnya, dan kecocokannya, yakni yang merupakan validitasnya.¹²

¹²Cosmas Gatot Haryono, *Ragam Metode Penelitian Kualitatif Komunikasi* (Jawa Barat: Tim CV Jejak, 2020), hlm. 108–109.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Temuan Umum Hasil Penelitian

1. Sejarah Kecamatan Gunung Tuleh

Kecamatan Gunung Tuleh terletak pada letak 000 30'LU sampai 000 11'LU dan 990 40 BT sampai dengan 990 53 BT, dengan batas-batas administrasi sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara : Provinsi Sumatera Utara
- b. Sebelah Selatan : Kecamatan Pasaman
- c. Sebelah Timur : Kecamatan Sungai Aur
- d. Sebelah Barat : Talamau dan Kecamatan Pasaman.¹

Menurut sejarahnya, nama Kecamatan Gunung Tuleh diambil dari nama sebuah gunung yang menjadi kebanggaan masyarakatnya yang bernama Gunung Tuleh. Gunung Tuleh adalah nama sebuah gunung yang terpilih menjadi nama kecamatan dari sekian banyak gunung yang terdapat di Kecamatan Gunung Tuleh. Kecamatan Gunung Tuleh memiliki luas +-453,97 km² dengan ketinggian dari permukaan laut 261.875 mdpl. Kecamatan Gunung Tuleh dulunya dihuni oleh dua suku besar yaitu minangkabau dan mandailing. Sebenarnya secara kultural cukup banyak perbedaan antara suku minangkabau dengan suku mandailing. Perbedaan ini di bidang adat istiadat, bahasa, sikap dan perilaku hidup.

¹ Halomoan, Camat Gunung Tuleh, *Wawancara*, Dilaksanakan Pada Tanggal 07 Juli 2025.

Kecamatan ini beribukota di Simpang Tigo Alin, di Kecamatan ini terdapat dua Nagari yaitu Nagari Muaro Kiawai dan Nagari Rabi Jonggor. Nagari Muaro Kiawai terdiri dari beberapa kejurongan yaitu, jorong Kartini, jorong Sudirman, jorong Kampung Alang dan jorong Simpang Tigo Alin. Sementara itu Kenagarian Rabi Jonggor terdiri dari jorong Sitabu, jorong Rabi Jonggor, jorong Bandar, jorong Paraman Ampalu, Tanjung Durian, Sungai Aur I, Sungai Aur II, Bulu Laga, Talang Kuning, Guo, Siligawan Gadang, Sungai Magelang, Air Dingin, Kampung Pinang, dan Siligawan Kecil. Kecamatan Gunung Tuleh merupakan kecamatan penghasil kakao dan salak terbesar di Kabupaten Pasaman Barat.²

Tabel 4. 1 Keadaan Penduduk Kecamatan Gunung Tuleh Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Jiwa	Persentase
1.	Perempuan	12392	51%
2.	Laki-laki	12048	49%
	Jumlah	24.440	100%

Sumber data : Dokumentasi Kantor Kecamatan Gunung Tuleh Tahun 2025

Tabel 4.2 Sarana Pendidikan di Kecamatan Gunung Tuleh

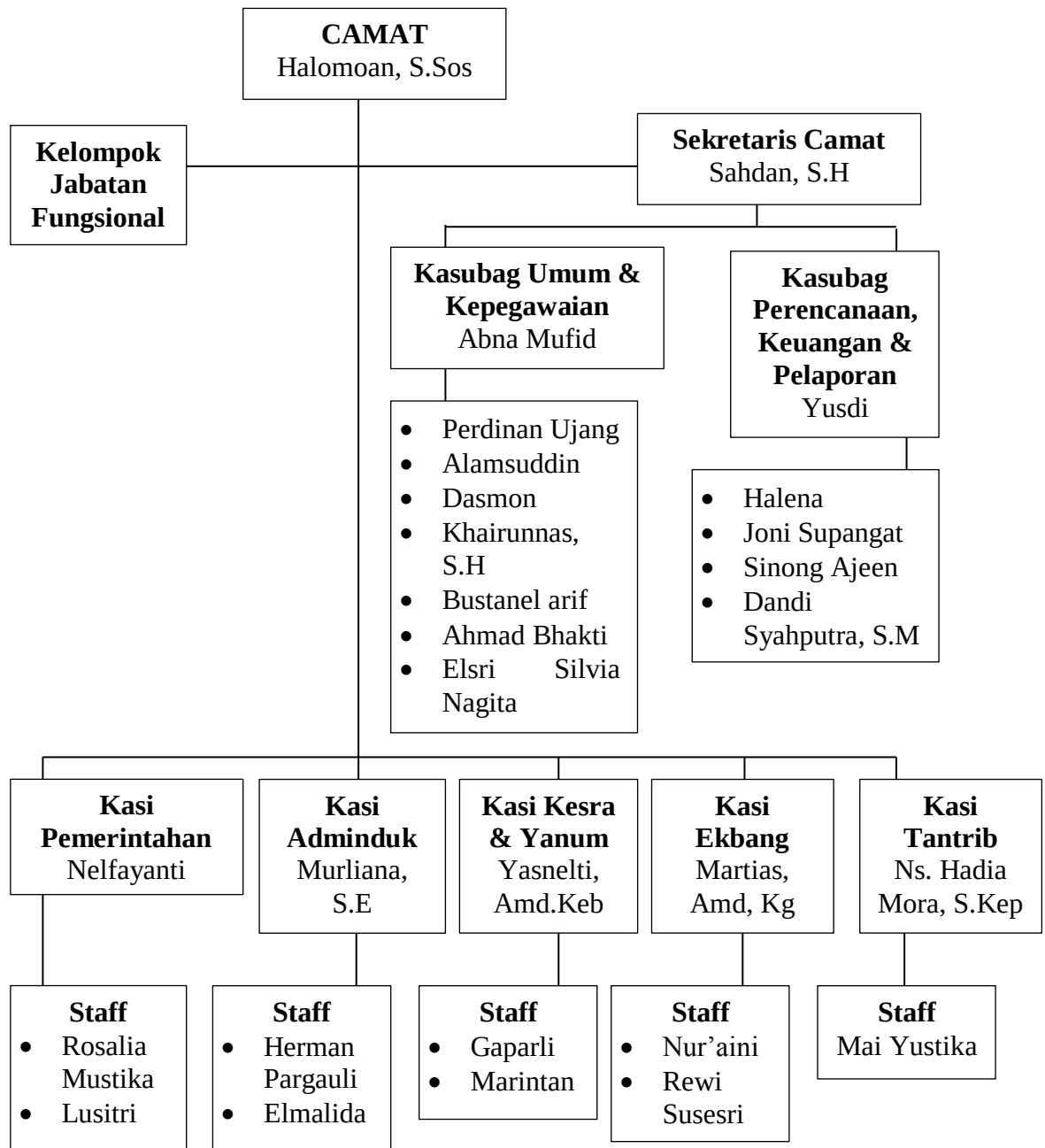
No.	Jumlah Sarana Pendidikan	Jumlah	Status
1.	Taman Kanak- Kanak	24	Swasta
2.	Sekolah Dasar	22	Negeri
3.	Tsanawiyah	6	Negeri dan Swasta
4.	SMP	6	Negeri
5.	SMA	1	Negeri
6.	SMK	2	Negeri dan Swasta
7.	SLB	-	-
8.	Perguruan Tinggi	-	-

Sumber data : Dokumentasi Kantor Kecamatan Gunung Tuleh Tahun 2025

² Halomoan, Camat Gunung Tuleh, *Wawancara*, Dilaksanakan Pada Tanggal 07 Juli 2025.

2. Struktur Organisasi Kantor Camat Gunung Tuleh

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Camat Gunung Tuleh



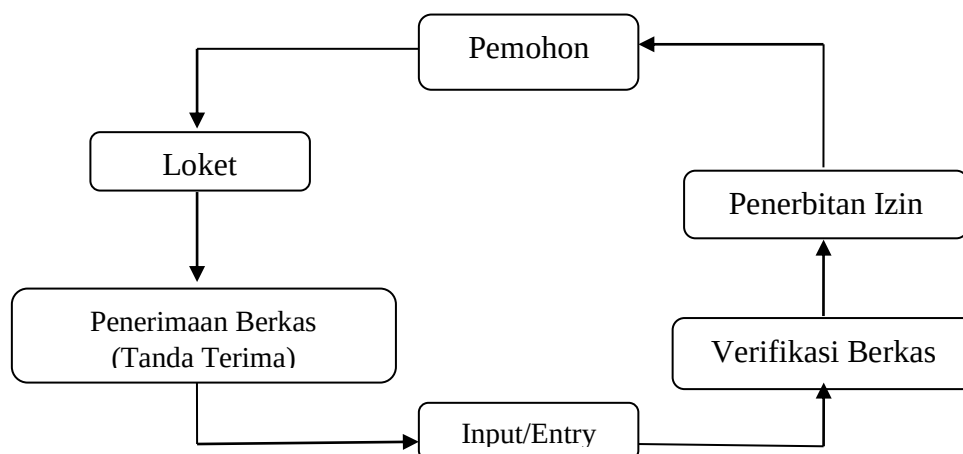
B. Temuan Khusus Hasil Penelitian

Sesuai dengan objektif kajian, yaitu untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan Publik di kantor Camat Gunung Tuleh Kabupaten Pasaman Barat menurut hukum positif, peneliti melakukan wawancara mendalam dengan orang dalam yang terpilih. Pelaksanaan Hasil penelitian akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2017 di Kantor Camat Gunung Tuleh Kabupaten Pasaman Barat

Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan pelayanan publik. Pelaksanaan pemberian pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut; adil dan tidak diskriminatif, pelaksana harus adil dalam memberikan pelayanan, tidak membedakan masyarakat, berhati-hati, santun, dan ramah, sehingga masyarakat merasa nyaman dan puas.

Pada kantor Camat Gunung Tuleh bentuk mekanisme pelayanannya juga menggunakan administrasi terpadu dalam mengenai Standar Operasional Pelayanan sebagai berikut:



Sumber: Kantor Camat Gunung Tuleh Kabupaten Pasaman Barat

Dari gambar di atas dapat dijelaskan bahwa standar operasional pelayanan di kantor camat Gunung Tuleh, pemohon yang datang langsung pergi ke meja loket untuk memberikan persyaratan yang telah dibawa, lalu diperiksa dan diverifikasi oleh petugas/pegawai untuk memeriksa kelengkapan syarat, kemudian diberi ke bagian selanjutnya kepada kepala seksi sesuai dengan bagiannya yang akan diteliti, verifikasi dan di survey kelengkapan untuk penerbitan dokumen, verifikasi dan ditandatangani oleh sekretaris camat dan ditandatangani oleh Camat untuk disahkan, dokumen yang telah disahkan oleh Camat kemudian diberikan kepada pemohon.

Pelaksanaan pelayanan publik di kantor camat Gunung Tuleh kabupaten Pasaman Barat berdasarkan pasal 15 ayat (2) Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2017 tentang prinsip pelayanan publik harus sesuai jika dilihat dari pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat, dan pelayanan konsultasi Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan peraturan-peraturan tertulis seperti yang tertuang dalam perda tersebut. Menurut Peraturan Daerah Kabupaten Pasaman Barat Nomor 1 Tahun 2017 pada Pasal 5 yang dimana prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yaitu:

- 1) Kesederhanaan
- 2) Kejelasan
- 3) Kepastian Waktu
- 4) Akurasi

- 5) Keamanan
- 6) Tanggung Jawab
- 7) Kelengkapan Sarana dan Prasarana
- 8) Kemudahan Akses
- 9) Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan
- 10) Kenyamanan.³

Perilaku yang tepat dalam penyelenggaraan pelayanan publik akan membawa kenyamanan dan kepercayaan kepada pemerintah. Pada saat yang sama, tindakan pelaksana yang tidak tepat dapat membawa ketidakpercayaan masyarakat dan percaya bahwa pekerjaan pemerintah buruk. Adapun tabel hasil dari pengamatan peneliti yang peneliti lakukan terhadap Kantor Camat Gunung Tuleh tentang efektivitas pelayanan yang dilihat dari indikator-indikator prinsip pelayanan sebagai berikut:

Tabel Hasil Penelitian Kantor Camat Gunung Tuleh

NO	Indikator	Efektif	Tidak Efektif
1.	Kejelasan	✓	-
2.	Kesederhanaan	✓	-
3.	Tanggungjawab	✓	-
4.	Kenyamanan	-	✓
5.	Keamanan	-	✓
6.	Kepastian Waktu	-	✓

³ Peraturan Daerah Kabupaten Pasaman Barat Nomor 1 Tahun 2017 Tentang Pelayanan Publik.

7.	Kedisiplinan	-	✓
8.	Keramahtamahan	✓	-
9.	Kesopanan	✓	-
10.	Fasilitas sarana dan prasarana	-	✓
11.	Kemudahan Akses	-	✓
12.	Akurasi	✓	-

Dapat disimpulkan dari tabel diatas yang dimana pada Kantor Camat Gunung Tuleh ada 6 poin yang berjalan dengan efektif dan 6 poin lagi yang belum efektif .

Misalnya, jika seseorang ingin membuat suatu dokumen, pelaksana dapat memberikan penjelasan yang sederhana dan mudah dipahami, yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan, memberikan produk jasa hukum yang benar, tepat dan sesuai, serta memberikan jasa hukum. Kepastian dan keamanan, rasa tanggung jawab, pelayanan yang sopan dan ramah. Proses pelaksanaan pelayanan publik akan dibahas dalam beberapa indikator sebagai berikut:

1) Kejelasan

Memperjelas hal-hal teknis dan administratif. Kejelasan ini penting bagi masyarakat agar tidak terjadi penyimpangan-penyimpangan yang merugikan masyarakat. Misalnya kejelasan yang dimaksud dalam hal ini, seperti proses pelayanan yang jelas, informasi

yang jelas, peraturan yang jelas, dll. Demikian disampaikan oleh Camat Gunung Tuleh:

“Kami di Kecamatan Gunung Tuleh menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP). Kami di Kecamatan Gunung Tuleh termasuk pelayanan terbaik yang ada di Kabupaten Pasaman Barat. Adapun standar pelayanan yang kami terapkan terkait kejelasan pelayanan yaitu tentunya sudah ada terpasang alur pelayanannya di depan *front office*. Sedangkan persyaratan-persyaratannya juga sudah terpasang pula di depan pintu masuk bahwa syarat-syarat apa saja yang masyarakat lengkapi sebelum dilayani, estimasi waktu, dan pembiayaan termasuk salah satunya seperti itu.”⁴

Informasi tentang hal-hal seperti izin peraturan, sertifikat, dll sangat jelas, dan para staf pegawai segera menyampaikan hal ini:

“Terkait soal pemberian izin itu semua pada standar pelayanan. Itu sudah diatur di dalam Undang-Undang baik itu Perda maupun peraturan Kabupaten termasuk surat edaran dari Bupati. Salah satu contohnya misalkan, Perda Rumah Kost sudah ada yang diatur dan terkait retribusi sampah Kabupaten Pasaman Barat. Ada juga dasar aturannya termasuk terkait pengusaha tanah, dan lain sebagainya.”⁵

Tentu ada peraturan yang mengikat mengenai informasi pelayanan publik di Kantor Kecamatan berdasarkan peraturan-peraturan yang berlaku di daerah tersebut. Kepala Kecamatan Gunung Tuleh menyampaikan bahwa:

“Tentunya ada aturan yang mengatur mengenai informasi publik. Ada aturan yang mengikat baik itu berdasarkan Peraturan Kemendagri Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kecamatan. Kemudian Perda Nomor 53 tentang Otonomi Daerah. Dengan standar pelayanan dan ada beberapa aturan-aturan yang kami jadikan dasar aturan disini. Ada juga tentang

⁴ Halomoan, Camat Gunung Tuleh, *Wawancara*, Dilaksanakan Pada Tanggal 07 Juli 2025.

⁵ Helena, Staff Kasubag Perencanaan, Keuangan & Pelaporan Kantor Camat Gunung Tuleh, *Wawancara*, Dilaksanakan Pada Tanggal 07 Juli 2025.

retribusi sampah. Standar pelayanan yang ada di Kecamatan Gunung Tuleh yang kami berikan kepada masyarakat semuanya harus berdasar pada aturan-aturan pemerintah yang sudah diputuskan.”⁶

Berdasarkan penjelasan di atas menggambarkan bahwa untuk informasi yang mengatur terkait soal pemberian izin di kantor Kecamatan Gunung Tuleh, tentu ada aturan yang mengatur.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat kecamatan Gunung Tuleh beliau mengatakan:

“Mengenai pelayanan yang diberikan sudah cukup jelas karna pihak kantor kecamatan sudah menempelkan tata cara administrasi di kantor kecamatan Gunung Tuleh, kemudian apabila kami sebagai masyarakat kurang paham maka pihak kantor camat akan menjelaskan secara langsung kepada kami”.⁷

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa kantor camat Gunung Tuleh sudah memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat, mulai dari tata cara administrasi dan juga penjelasan dari pihak kantor kepada masyarakat yang kurang paham.

2) Kepastian Waktu

Dalam memberikan pelayanan di instansi pemerintah, kepastian waktu sangatlah penting. Kepastian waktu adalah penyelenggaraan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan. Kepastian waktu pelaksanaan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Staf Pegawai Kecamatan Gunung Tuleh. Ini penjelasannya:

⁶ Halomoan, Camat Gunung Tuleh, *Wawancara*, Dilaksanakan Pada Tanggal 07 Juli 2025.

⁷ Rofikoh, Masyarakat Kecamatan Gunung Tuleh, *Wawancara*, Dilaksanakan Pada Tanggal 08 Juli 2025.

“Kami selalu tepat waktu (*on time*). Kami tepati waktu yang telah ditentukan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kami punya jam masuk kantor pada pukul 08:00 s/d pulang pada pukul 16:00. Kami tidak memberikan janji kepada masyarakat terkait kepastian waktu, tetapi kami selalu berusaha memberikan pelayanan yang prima sesuai aturan hukum yaitu undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pemberian pelayanan publik yang prima.”⁸

Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik salah satunya dapat diukur dengan diperolehnya informasi pelayanan publik, ketika suatu daerah tidak dapat dengan mudah memperoleh pelayanan publik maka akan berdampak pada minimnya pendidikan dan kesehatan di masyarakat. Hal ini disampaikan oleh Camat Kecamatan Gunung Tuleh. Ini penjelasannya:

“Ada akses informasi di Kecamatan bisa mengakses melalui media sosial untuk mengetahui informasi dari pemerintah kota. Kami disini tidak ada kendala dalam mengakses informasi baik itu online maupun manual. Sebagai contohnya, kemudahan dalam mengakses informasi melalui *online* yaitu media sosial. Kemudian mendapat informasi manual yaitu melalui kepala desa. Jadi kami mudah untuk mengakses informasi entah itu mengimpor informasi maupun mengeksport informasi.”⁹

Efektifitas waktu dalam memberikan pelayanan tentunya sangat penting, karena kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan dapat diukur dengan efektifitas waktu. Seperti yang disampaikan Staf Pegawai. Penjelasannya sebagai berikut:

“Kalau mengenai efektivitas waktu tentu efektif. Kami tepati sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Kami pun tidak menunda-

⁸ Helena, Staff Kasubag Perencanaan, Keuangan & Pelaporan Kantor Camat Gunung Tuleh, *Wawancara*, Dilaksanakan Pada Tanggal 07 Juli 2025.

⁹ Halomoan, Camat Gunung Tuleh, *Wawancara*, Dilaksanakan Pada Tanggal 07 Juli 2025.

nunda waktu dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Kami memberikan pelayanan yang prima sesuai dengan waktu yang ada. Kami memberikan pelayanan sesuai dengan aturan yang ada agar masyarakat juga merasa puas dengan pelayanan yang kami berikan. Semisal, kami punya waktu masuk kantor itu pukul 08:00 tepat dan jam pulanginya pukul 16:00. Jam pelayanan kami efektifkan untuk memberikan pelayanan kemudian jam istirahat pukul 12:00 - 13:00 kami tepati. kemudian masyarakat yang ingin memerlukan tanda tangan pak camat jikalau pak camat tidak berada di kantor, maka kami membangun komunikasi ke pak camat dan memberikan kepastian waktu kepada masyarakat tersebut.”¹⁰

Untuk penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilakukan dalam waktu yang ditentukan atau dapat diselesaikan. Hal ini diungkapkan oleh Staf Pegawai. Ini penjelasannya:

“Ya terkait pelaksanaan pelayanan tentu dapat terlaksana tepat waktu. Kami tidak ada memberikan janji kepada masyarakat terkait waktu pelayanan. Kami di kecamatan Gunung Tuleh disini punya prinsip bahwa harus tepat waktu atau istilahnya (*on time*). Kami sebagai pegawai ataupun ASN selaku penyelenggara kegiatan dalam hal pelayanan publik, tentu akan selalu mengingat dan menepati sumpah janji bahwa akan menjalankan sebaik- baiknya. Misalkan, kami memberikan janji kepada masyarakat bahwa kami akan melayani anda tepat pukul 10:00, maka akan kami tetap tepati janji kami dalam kurun waktu yang telah kami tentukan.”¹¹

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat kecamatan Gunung Tuleh beliau mengatakan:

“Pelayanan di kantor Camat Gunung Tuleh buka pada jam 08.00 dan tutup pada jam 16:00, menurut saya para staf kantor camat Gunung Tuleh sudah cukup tertib mengenai ketepatan waktu tersebut,

¹⁰ Helena, Staff Kasubag Perencanaan, Keuangan & Pelaporan Kantor Camat Gunung Tuleh, *Wawancara*, Dilaksanakan Pada Tanggal 07 Juli 2025.

¹¹ Nelfayanti, Kasi Pemerintahan Kantor Camat Gunung Tuleh, *Wawancara*, Dilaksanakan Pada Tanggal 07 Juli 2025.

disamping itu para staf juga sangat ramah dan mau membantu apabila kami kurang memahami perihal pengurusan berkas”.¹²

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa instansi kecamatan Gunung Tuleh selalu tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta sangat sopan dan ramah.

3) Kepuasan Masyarakat

Secara umum, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan prestasi produk dengan hasil yang diharapkan. Sekiranya prestasi memenuhi jangkauan, pelanggan akan berpuas hati. Sekiranya prestasi melebihi jangkauan, pelanggan akan sangat berpuas hati. Sementara itu, kepuasan masyarakat adalah pendapat bahawa masyarakat menerima perkhidmatan dari penyedia perkhidmatan awam dengan membandingkan harapan dan keperluan mereka (Kepmen PAN No. 25 tahun 2004).

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan masyarakat kecamatan Gunung Tuleh mengatakan:

“Saya sebagai masyarakat kecamatan Gunung Tuleh merasakan kepuasan ketika mengurus administrasi ke kantor camat, hal ini dikarenakan pelayanannya yang bagus, stafnya yang sopan dan santun kepada masyarakat”.¹³

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh kantor

¹² Abdur Roni, Masyarakat Kecamatan Gunung Tuleh, *Wawancara*, Dilaksanakan Pada Tanggal 08 Juli 2025.

¹³ Nur Laili, Masyarakat Kecamatan Gunung Tuleh, *Wawancara*, Dilaksanakan Pada Tanggal 07 Juli 2025.

camat Gunung Tuleh hal ini dibuktikan dengan perlakuan staf yang sangat baik kepada masyarakat.

4) **Keramahan Pelayanan**

Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat salah satunya adalah keramahan pelayanan yang tentunya milik pegawai atau organisasi dan pemerintah. Adapun hasil wawancara peneliti dengan masyarakat setempat selama penelitian. Ini penjelasannya.

“Kami sebagai masyarakat merasa puas dengan mendapatkan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Kecamatan Gunung Tuleh. Meskipun mungkin ada kekurangan-kekurangan dalam pemberian pelayanan tetapi kami merasa sangat puas dengan pelayanan disini karena kami sebagai masyarakat tentu melihat dari keramahan pegawainya, kesopananannya, kedisiplinannya, dan cara berkomunikasi kepada masyarakat. Dan yang terpenting dari semua itu adalah perilaku seorang staf pegawai itu tentu tidak pilih kasih. Mereka juga namanya manusia pasti ada kekurangan atau kelalaiannya tetapi pada intinya bahwa saya pribadi sebagai masyarakat merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak terkait disini. Pelayanan yang prima saya rasa mereka sudah memberikan di Kecamatan Gunung Tuleh”.¹⁴

Untuk mengukur apakah masyarakat telah mendapatkan pelayanan yang baik harus didasarkan pada keramahan dan sikap pelayanan pegawai, karena merekalah penyelenggara kegiatan pelayanan publik. Ibu Siti Aisyah juga menyampaikan etika pelayanan pegawai dan pegawai dalam memberikan pelayanan atau penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik:

¹⁴Siti Aisyah, Masyarakat Kecamatan Gunung Tuleh, *Wawancara*, Dilaksanakan Pada Tanggal 08 Juli 2025.

“Kalau etika yang ditunjukkan oleh pegawai dan staf pemberi pelayanan di kecamatan disini sangat baik. Sesuai dengan yang saya amati ketika menerima pelayanan disini. Kita berbicara tentang etika maka hal ini sangat penting untuk ditunjukkan di manapun dan tentu sangat penting untuk para pegawai karena mereka adalah tulang punggung penyelenggara kegiatan pelayanan. Saya kembali lagi ke pembicaraan saya sebelumnya bahwa mereka sangat baik sudah memberikan pelayanan yang prima. Etika, sopan santun, keramahan, dan kedisiplinan mereka sudah menunjukkan yang terbaik khususnya di kantor Kecamatan Gunung Tuleh. Tentu ada kelalaian mereka seperti yang saya sampaikan di atas, namun saya tidak mengetahuinya selama saya dilayani disini.”¹⁵

Etika pelayanan menjadi salah satu hal penting yang harus diperhatikan, khususnya pegawai bahkan ASN, karena merekalah penyelenggara acara tersebut. Salah satunya adalah masyarakat merasa puas dengan etika dan cara pelayanan karyawan. Dalam pekerjaan dan dunia luar, penggunaan etika sangat penting.

Nur Lela Sari sebagai anggota masyarakat di Kecamatan Gunung Tuleh menyampaikan sejauh mana tanggung jawab karyawan dimaksimalkan.

“Kinerja aparat dalam melaksanakan pelayanan publik di Kecamatan Gunung Tuleh dapat dikatakan baik dan sudah maksimal. Tanggung jawab salah satu hal penting yang perlu diperhatikan entah itu tanggung jawab yang kecil maupun besar. Pegawai kelurahan atasan sampai bawahan sudah memberikan tanggung jawab penuh oleh pemerintah bahkan masyarakat untuk menjalankan tugas di Kecamatan Gunung Tuleh, dan mereka sudah menunjukkan tanggung jawabnya dengan maksimal. Karena Pegawai dan staf kelurahan, mereka sudah menunjukan tanggung jawab nyadengan sebaik-baiknya. Hal ini dilihat dari proses pemberian pelayanan kepada masyarakat. Misalnya, pak

¹⁵Siti Aisyah, Masyarakat Kecamatan Gunung Tuleh, *Wawancara*, Dilaksanakan Pada Tanggal 08 Juli 2025.

camat dan sekretaris kelurahan mereka itu kan tentu ada jadi mereka menjalankan tugas fungsinya mereka masing-masing dengan baik .”¹⁶

Berdasarkan uraian di atas, kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Gunung Tuleh dapat dilihat dari petugas pemberi pelayanan yang teliti.

5) **Produk/Jenis Pelayanan**

Pelayanan adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu pelayanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan pelayanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau negara. Adapun jenis pelayanan administratif atau produk layanan yang diberikan oleh kantor camat Gunung Tuleh Kabupaten Pasaman Barat kepada masyarakat adalah pelayanan yang diberikan dari baru lahir sampai meninggal dan dapat juga memberikan pelayanan bagi seseorang untuk memperoleh izin.

Jenis pelayanan atau produk pelayanan tersebut telah sesuai dengan hasil wawancara kami dengan Camat Gunung Tuleh Kabupaten Pasaman Barat, dimana beliau menyatakan bahwa:

“Dari lahir sampai mati. Ada kependudukan itu dari pertama lahir terus buat akta kelahiran, setelah dewasa buat KTP, setelah itu akta

¹⁶Nur Lela Sari, Masyarakat Kecamatan Gunung Tuleh, *Wawancara*, Dilaksanakan Pada Tanggal 07 Juli 2025.

perkawinan, lalu akta mati. Tugas lain yaitu tugas membuat surat izin, contoh orang mau nyari surat keterangan tempat usaha, nyari IMB itu dari kecamatan dulu untuk mengetahui persetujuan penyanding. Pokoknya boleh tidaknya itu dari kecamatan dulu nanti kalau sudah setuju baru tinggal buat surat izin ke dinas terkait. IMB ke dinas perizinan, kalau untuk usaha dagang ya ke dinas perdagangan dan sebagainya. Mulai dari desa dan kecamatan dulu.”¹⁷

6) Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan

Jangka waktu penyelesaian merupakan berapa lama waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan. Adapun jangka waktu yang diperlukan untuk melakukan pelayanan di Kantor Camat Gunung Tuleh Kabupaten Pasaman Barat tidak lama dan tidak berbelit-belit yang dimana bisa diselesaikan dalam satu hari dengan ideal estimasi waktu selama 5 menit namun dengan ketentuan semua data-data yang diperlukan saat melakukan pelayanan harus lengkap dan benar, tergantung dengan pelayanan yang dilakukan. Seperti contoh pemindahan Kartu Keluarga dimana harus melakukan registrasi baik secara manual dan melalui komputer maka waktu yang diperlukan bisa mencapai 20 menit sampai penandatanganan oleh Camat Gunung Tuleh.

Jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut telah sesuai dengan hasil wawancara selaku Staf Pegawai di Kecamatan Gunung Tuleh. Dimana beliau menyatakan bahwa:

“Idealnya 5 menit, asalkan semuanya lengkap dan benar. Dari baru masuk sampai nanti ditandatangani itu 5 menit. Tetapi kadang-

¹⁷ Halomoan, Camat Gunung Tuleh, *Wawancara*, Dilaksanakan Pada Tanggal 07 Juli 2025.

kadang bisa lebih, contoh mau pindah KK itu pindahkan ke register lama jadi ya bisa sampai 20 menit lah.”¹⁸

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan masyarakat kecamatan Gunung Tuleh menyatakan:

“Saya pernah mengurus KK di kantor camat Gunung Tuleh, sekitar 30 menit KK sudah siap, menurut saya 30 menit itu waktu yang cukup tidak terlalu lama juga, dikarenakan harus mengurus pemberkasan apakah sudah lengkap dan meminta tanda tangan ke pak camat”.¹⁹

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa dalam jangka waktu penyelesaian pelayanan staf kantor camat Gunung Tuleh sangat bagus dan tidak lama.

7) Biaya/Tarif Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan administrasi merupakan sejumlah uang yang dikeluarkan untuk barang ataupun jasa atas kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi penduduk dimana pendayagunaan hasilnya digunakan untuk pelayanan publik, pemerintahan dan pembangunan. Dalam menyelesaikan proses Administrasi kependudukan di Kecamatan Gunung Tuleh, semua tarif retribusi untuk kependudukan dan Akta Pencatatan Sipil adalah Gratis atau Bebas Biaya. Biaya administrasi di Kecamatan Gunung Tuleh yang dibebaskan merupakan tidak lanjut dan Pasal 79A UU 24 Tahun

¹⁸ Nelfayanti, Kasi Pemerintahan Kantor Camat Gunung Tuleh, *Wawancara*, Dilaksanakan Pada Tanggal 07 Juli 2025.

¹⁹ Maimunah, Masyarakat Kecamatan Gunung Tuleh, *Wawancara*, Dilaksanakan Pada Tanggal 07 Juli 2025.

2013 tentang Administrasi Kependudukan yang menyatakan bahwa Pengurusan dan penerbitan Dokumen Kependudukan tidak dipungut biaya. Hal tersebut dipertegas kembali berdasarkan hasil wawancara bersama Kasi Pemerintahan Kantor Camat Gunung Tuleh yang menyatakan bahwa:

“Tidak ada biaya. Jadi pada saat pak presiden menerbitkan UU 23 tentang kependudukan 2014 itu sama sekali tidak ada pungutan biaya alias gratis. Pokoknya negara yang menanggung.”²⁰

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan masyarakat kecamatan Gunung Tuleh beliau mengatakan:

“Saya sering mengurus administrasi ke kantor camat Gunung Tuleh, dan saya tidak pernah dikenakan biaya sepeserpun, malahan saya yang inisiatif memberikan uang tanda terimakasih kepada staf kantor camat”.²¹

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa kantor camat Gunung Tuleh tidak memungut biaya administrasi kepada masyarakat, karna hal itu sangat di larang ini berdasarkan UU 23 tentang kependudukan tahun 2014.

8) Jaminan Pelayanan

Jaminan pelayanan memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar

²⁰ Nelfayanti, Kasi Pemerintahan Kantor Camat Gunung Tuleh, *Wawancara*, Dilaksanakan Pada Tanggal 07 Juli 2025.

²¹ Zulfan, Masyarakat Kecamatan Gunung Tuleh, *Wawancara*, Dilaksanakan Pada Tanggal 09 Juli 2025.

Pelayanan, standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Sehingga jaminan pelayanan dan standar pelayanan menjadi kewajiban yang penting diberikan oleh Kecamatan Gunung Tuleh kepada masyarakat yang sedang menerima pelayanan di kecamatan tersebut. Adapun jaminan pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Gunung Tuleh kepada masyarakat yang sedang menerima pelayanan, yaitu Maklumat Pelayanan:

“Dengan ini menyatakan sanggup menyelenggarakan Pelayanan di Kecamatan Gunung Tuleh, sesuai standar yang telah ditetapkan dan apabila kami tidak menepati janji ini, kami bertanggung jawab dan siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.”²²

Jaminan pelayanan tersebut sesuai dengan hasil wawancara bersama Staf Pegawai Kecamatan Gunung Tuleh sebagai berikut:

“Tentunya ada. Itu dia di tembok dipasang maklumat pelayanan kami. Kami selalu melayani sesuai standar tidak pernah kami menghambat pelayanan.”²³

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Camat Gunung Tuleh Kabupaten Pasaman Barat

Faktor atau Keadaan yang membatasi, menghalangi, atau mencegah pencapaian sasaran, kekuatan yang memaksa pembatalan pelaksanaan.

²² Maklumat pelayanan Pemerintahan Kecamatan Gunung Tuleh.

²³ Helena, Staff Kasubag Perencanaan, Keuangan & Pelaporan Kantor Camat Gunung Tuleh, *Wawancara*, Dilaksanakan Pada Tanggal 07 Juli 2025.

Sehingga Kendala Pelayanan adalah Faktor-faktor atau keadaan yang membatasi dan menghalangi kegiatan pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat.

a) Kendala dari Segi Masyarakat

Kendala yang ditemukan dalam pelayanan kantor Camat Gunung Tuleh Kabupaten Pasaman Barat adalah dari segi masyarakat. Karena Kecamatan Gunung Tuleh telah memberikan sarana prasarana yang lengkap dalam melakukan proses pelayanan. Dengan kelengkapan berkas yang memenuhi syarat, maka pelayanan akan diselesaikan sesuai harapan masyarakat.

Kendala dari masyarakat yang ditemukan adalah apabila permohonan surat izin yang dilakukan oleh salah seorang dari masyarakat diwakilkan dan berkas yang diserahkan kurang lengkap. Seperti yang disampaikan oleh Kasi Pemerintahan, sebagai berikut:

“Tidak ada kendala dari kita sebagai pegawai di Kecamatan Gunung Tuleh karena sarana prasarana sudah lengkap. Yang ada itu kendala dari masyarakat yang memohon misalnya minta tolong buat surat tempat usaha yang datang si A tapi yang punya si B...11”²⁴

b) Pengawasan dan Evaluasi Kinerja

Pengawasan adalah suatu upaya yang sistematis untuk menetapkan kinerja standar pada perencanaan untuk merancang sistem umpan balik informasi, untuk membandingkan kinerja aktual dengan standar yang telah ditentukan, untuk menetapkan apakah telah terjadi

²⁴ Nelfayanti, Kasi Pemerintahan Kantor Camat Gunung Tuleh, Wawancara, Dilaksanakan Pada Tanggal 07 Juli 2025.

suatu penyimpangan tersebut, serta untuk mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan untuk menjamin bahwa semua sumber daya perusahaan atau pemerintahan telah digunakan seefektif dan seefisien mungkin guna mencapai tujuan perusahaan atau pemerintahan.

Di Kecamatan Gunung Tuleh itu sendiri tidak adanya tim pengawas khusus yang mengawasi kinerja dari kantor tersebut, tetapi sistem dari pengawasan tersebut sebagai berikut yaitu pegawai kelurahan diawasi oleh lurah, lurah diawasi oleh camat, dan camat diawasi oleh sekda, kemudian ada lembaga lain yang mengawasi pelayanan publik yaitu Ombudsman. Hal ini juga didukung dari hasil wawancara bersama petugas Camat Gunung Tuleh sebagai berikut:

“Tim pengawas khusus tidak ada. Jadi kita diawasi itu begini, pegawai di kelurahan ini diawasi oleh lurahnya, lurah diawasi oleh camat, terus camat diawasi oleh sekda nah begitu saja yang ada. Ada lagi yang mengawasi kita yaitu Ombudsman.”²⁵

Evaluasi merupakan suatu tindakan yang penting dilakukan untuk mengetahui apakah kinerja organisasi telah sesuai dengan strategi yang telah ditetapkan sebelumnya dan menjaga agar kinerja tetap sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Adapun pelaksanaan dari evaluasi kinerja dari Kecamatan Gunung Tuleh tersebut diadakannya setiap satu bulan sekali rapat rutin bersama pegawai yang ada di Kecamatan Gunung Tuleh. Rapat ini dilakukan untuk mengevaluasi terkait

²⁵ Halomoan, Camat Gunung Tuleh, *Wawancara*, Dilaksanakan Pada Tanggal 07 Juli 2025.

kegiatan-kegiatan yang sudah dilakukan dan mempersiapkan yang akan dilakukan maupun di Kecamatan Gunung Tuleh tersebut. Hal ini juga didukung dari hasil wawancara bersama Camat Gunung Tuleh sebagai berikut:

“Iya jelas kita disini mengadakan rapat evaluasi sama koordinasi itu setiap bulan rutin. Yang dihadiri Sekretaris, para Kasi dan Staf”.²⁶

c) Pengaduan Saran dan Kritik

Pengertian Saran adalah sebuah solusi yang ditujukan untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi. Saran harus bersifat membangun, mendidik, dan secara objektif dan sesuai dengan topik yang dibahas. Sedangkan pengertian kritik atau mengkritik sebuah karya atau sebuah hal berarti mengungkapkan bagian-bagian suatu karya atau hal tersebut yang dirasa atau dianggap kurang bagus, kurang menarik, dan kurang benar. Penanganan saran dan kritik merupakan hal yang wajib ada di setiap instansi pemerintah/swasta untuk memberikan kepuasan kepada pengguna jasa dan layanan. Maka dari itu, Kecamatan Gunung Tuleh telah menyediakan kotak pengaduan yang dapat dilihat di bagian depan dekat pintu masuk dan dapat menghubungi nomor telepon pengaduan untuk memudahkan masyarakat yang menggunakan layanan di Kecamatan Gunung Tuleh.

Namun Kotak Pengaduan yang ada di Kecamatan Gunung Tuleh tersebut tidak pernah terisi, dikarenakan masyarakat yang menggunakan

²⁶ Halomoan, Camat Gunung Tuleh, *Wawancara*, Dilaksanakan Pada Tanggal 07 Juli 2025.

layanan di Kecamatan Gunung Tuleh lebih suka menggunakan telepon langsung. Selain itu apabila pengaduan tidak dapat diselesaikan langsung oleh camat, maka pihak kecamatan akan menghubungi instansi terkait untuk menyelesaikan masalah tersebut.

Pengaduan Saran dan Kritik oleh masyarakat Kecamatan Gunung Tuleh mengenai pelayanan yang ada di Kecamatan Gunung Tuleh tersebut telah sesuai dengan hasil wawancara dengan Kasi Ekbang di Kecamatan Gunung Tuleh, dimana beliau menyatakan bahwa:

“Kita sudah sediakan kotak pengaduan itu di depan bisa dilihat terus kita sudah sediakan nomor telepon pengaduan juga. Tapi kotak pengaduannya tidak pernah terisi karena biasanya mereka lebih senang telepon langsung. Lalu pak lurahnya langsung memberitahu ke kepala desa tapi kalau kepala desanya tidak mampu kita dari pihak kecamatan yang turun tapi kalau sama juga kita tidak mampu kita mohon bantuan ke instansi terkait. Jadi ya akan segera teratasi masalahnya.”²⁷

d) Kompetitif/Keunggulan

Kecamatan merupakan pembagian wilayah administratif di Indonesia, dibawah kabupaten dalam konteks otonomi daerah di Indonesia. Kecamatan sebagai sentra pelayanan publik diharapkan memberikan pelayanan prima kepada warga yang mengurus keperluan yang terkait dengan administrasi kependudukan. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, kecamatan harus mampu memberikan rasa nyaman dan aman sehingga mampu memuaskan dan menciptakan nilai unggul di masyarakat. Dalam menciptakan rasa aman dan nyaman

²⁷Martias, Kasi Ekbang Kantor Camat Gunung Tuleh, *Wawancara*, Dilaksanakan Pada Tanggal 08 Juli 2025.

di masyarakat, Kecamatan Gunung Tuleh memiliki beberapa keunggulan yaitu:

- 1) Tersedianya Sarana dan Prasarana yang Memadai Sarana dan prasarana yang telah dibangun secara bertahap dan berlanjut dilakukan untuk menunjang pembangunan yang sesuai dengan kondisi wilayah. Prasarana dan Sarana tersebut antara lain jalan, air bersih, listrik, telepon serta fasilitas lainnya.
- 2) Potensi Sosial Adanya lembaga Adat yang masih eksis dengan perangkat hukumnya yang kuat merupakan unsur pendukung pembangunan di Kecamatan Gunung Tuleh.
- 3) Adanya Stabilitas Keamanan Ketentraman dan Ketertiban merupakan suasana aman, damai, tertib, penuh toleransi yang terjadi didalam masyarakat merupakan prasyarat di dalam proses pembangunan sehingga kehidupan masyarakat berjalan dengan baik. Situasi dan kondisi keamanan dan ketertiban di Kecamatan Gunung Tuleh secara umum masih cukup aman dan terkendali berkat kesiapsiagaan aparat keamanan serta masyarakat untuk bersama-sama menjaga keamanan dan ketertiban di Kecamatan Gunung Tuleh.
- 4) Dukungan dan Partisipasi Masyarakat Keberhasilan pembangunan memerlukan adanya dukungan dan partisipasi aktif dari masyarakat Kecamatan Gunung Tuleh. Partisipasi masyarakat merupakan implementasi dari kebijaksanaan

paradigma pembangunan yang partisipatif yaitu pembangunan dari, oleh dan untuk masyarakat. Selain dari sisi tersebut, Kecamatan Gunung Tuleh memiliki beberapa keunggulan berdasarkan wawancara kami bersama Camat Gunung Tuleh yang menyatakan bahwa:

“Dari segi potensi kreativitas kita punya produk obat tradisional, pemanfaatan limbah dijadikan kerajinan tangan, ada juga perpustakaan yang ada di Kecamatan Gunung Tuleh .”²⁸

e) Sarana Lingkungan yang Nyaman

Dalam lingkungan instansi pemerintah, ketersediaan fasilitas lingkungan sangat penting atau dibutuhkan. Sarana lingkungan adalah sarana penunjang yang berperan dalam penyelenggaraan dan pengembangan kehidupan ekonomi, sosial, dan budaya. Prasarana lingkungan adalah fasilitas umum yang dibangun secara gotong royong untuk menunjang kehidupan atau lingkungan hidup serta meningkatkan kenyamanan, kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat.

Fasilitas lingkungan yang nyaman, memberikan fasilitas untuk menunjang kebersihan lingkungan kantor Kecamatan. Menurut gambarann Gunung Tuleh masyarakat setempat, Ibu Nur Aisyah adalah sebagai berikut:

“Berbicara mengenai sarana lingkungan yang nyaman, maka hal ini sangat penting untuk menjaga kenyamanan di lingkungan tersebut. Jadi, terkait kenyamanan lingkungan terkhusus di Kantor Kecamatan Gunung Tuleh disini sangat bersih dan nyaman. Bisa kami katakan

²⁸ Halomoan, Camat Gunung Tuleh, *Wawancara*, Dilaksanakan Pada Tanggal 07 Juli 2025.

sudah cukup nyaman. Disini sudah menyediakan fasilitas prasarana seperti tempat pembuangan sampah. Kemudian di tingkat Kelurahan dan, tingkat RT/RW, sering mengadakan kerja bakti bersama di dukung oleh masyarakat setempat. Untuk kebersihan di lingkup kelurahan cukup bersih.”²⁹

Menjaga lingkungan yang nyaman dan bersih, sehingga merasa aman, nyaman, bersih, damai dan tentram. Hal ini sangat penting dalam lingkungan apapun, terutama di Kecamatan Gunung Tuleh.

Dapat dikatakan bahwa untuk memperoleh pelayanan yang berkualitas tentunya meliputi penyediaan fasilitas yang baik di kantor camat yang memberikan pelayanan dan lingkungannya. Ibu Siti Aisyah menjelaskan hal ini sebagai masyarakat lokal. Ini deskripsinya:

“Kesediaan fasilitas ini sangatlah penting untuk diperhatikan di instansi pemerintahan. Karena fasilitas ini salah satu alat pendukung yang cukup membantu atau alat pelengkap menurut saya, jadi, tentu saya dapat katakan bahwa dalam proses pemberian pelayanan pegawai kantor Kecamatan Gunung Tuleh sudah memberikan fasilitas yang baik. Karena mereka di kantor Kecamatan Gunung Tuleh sudah menyediakan fasilitas untuk masyarakat. Fasilitas yang sudah menyediakan oleh pihak kantor kecamatan yaitu sudah tersedia wifi, wifi ini kan salah satu fasilitas yang menjadi alat pendukung dalam pemberian pelayanan. Kemudian sudah menyediakan tempat duduk, seperti kursi, meja, dan ruang tunggu yang nyaman.”³⁰

Fasilitas merupakan salah satu alat penunjang dan alat penunjang pelayanan publik, sehingga sangat penting. Tentunya semua instansi dan kantor pemerintahan memiliki fasilitas yang memadai. Jadi saya

²⁹Siti Aisyah, Masyarakat Kecamatan Gunung Tuleh, *Wawancara*, Dilaksanakan Pada Tanggal 08 Juli 2025.

³⁰Siti Aisyah, Masyarakat Kecamatan Gunung Tuleh, *Wawancara*, Dilaksanakan Pada Tanggal 08 Juli 2025.

dapat menyimpulkan bahwa di setiap kantor dan organisasi, fasilitas sangat penting.

Dikombinasikan dengan pendapatnya tentang prosedur pelayanan dan fasilitas yang baik di atas, ia juga menjelaskan fasilitas pendukung kantor kecamatan. Penjelasan sebagai berikut:

“Mengenai fasilitas pendukung yang ada di kantor kecamatan sangat mendukung walaupun ada beberapa yang kurang lengkap. Karena di lingkup Kecamatan Gunung Tuleh sudah menyediakan fasilitas pendukung yaitu menyediakan lapangan tempat parkir kendaraan, gedung dan lahan terbuka untuk memudahkan parkir kendaraan roda empat. Walaupun tempatnya tidak terlalu luas tetapi cukup dan bisa menempatkannya. Kemudian kami dalam mendapatkan pelayanan tidak ada kendala terkait alat pendukung dikecamatan. Sudah ada kesediaan tempat untuk masyarakat. misalkan, sudah ada tersedia ruang tunggu, kursi, meja, dll .”³¹

Pentingnya fasilitas penunjang tidak kalah pentingnya dengan fasilitas lainnya. Karena fasilitas pendukung yang lengkap, tentunya ada rasa aman. Masyarakatnya nyaman, sehingga perkantoran dan institusi harus memiliki fasilitas penunjang dimanapun berada.

f) Waktu Tunggu yang Singkat

Waktu tunggu adalah waktu yang dibutuhkan masyarakat dari tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pelayanan publik untuk menerima pelayanan. Waktu tunggu yang singkat merupakan komponen yang dapat menimbulkan kepuasan dan ketidakpuasan masyarakat. Menurut Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Negara Nomor 14/M.PAN/2017 Saat ini pelayanan publik yang diberikan oleh

³¹ Sahdan, Sekretaris Camat Gunung Tuleh, *Wawancara*, Dilaksanakan Pada Tanggal 07 Juli 2025.

aparatur pemerintah belum memenuhi harapan masyarakat, sehingga pelayanan harus ditingkatkan.

Mengenai kepuasan dan ketepatan waktu tunggu yang singkat yang diungkapkan oleh masyarakat sekitar, dalam hal ini Ibu Siti Aisyah menyampaikan hal tersebut sebagai masyarakat di Kecamatan Gunung Tuleh. Ini deskripsinya:

“Mengenai proses administrasi pegawai kecamatan kadang mengalami kinerja yang cukup lama kadang tidak. Tergantung persyaratan dan pengurusannya. Untuk melihat kinerja pegawai lambat atau cepat itu tergantung pada individu bahkan kelengkapan fasilitas yang memenuhi. Proses kinerja administrasi di Kecamatan Gunung Tuleh kadang-kadang saja maksud saya bahwa seperti penyampaian saya yang awal bahwasanya jika lengkap persyaratannya maka tentu proses administrasinya pun dipercepat, begitu pula sebaliknya. Saya sering mengamati kinerja pegawai kelurahan mereka sangat konsisten dengan tugas dan tanggung jawab mereka masing-masing. Khususnya di Kecamatan Gunung Tuleh pegawai dan staf mereka tidak ada dualisme dalam pekerjaan mereka, maka mereka fokus pada satu pekerjaan saja. Proses administrasi pegawai di kantor kecamatan tentu tidak mengalami kinerja yang lama atau cepat, tetapi tergantung saja pada situasi dan kondisinya. Proses administrasi Misalnya dalam pengurusan KK, KTP, dan Surat Berdomisili, harus ada surat keterangan kapan lengkap persyaratannya, tingkat kelurahan dapat dilayani dengan cepat. Begitu pula kapan terlambat dalam melengkapi persyaratannya tentu diperlambat juga.”³²

Proses manajemen mengukur atau melihat kinerja pegawai, yaitu produktivitas, tingkat kedisiplinan, dan semangat. Oleh karena itu, dapat disimpulkan dari pernyataan di atas bahwa kinerja pegawai atau

³² Siti Aisyah, Masyarakat Kecamatan Gunung Tuleh, *Wawancara*, Dilaksanakan Pada Tanggal 08 Juli 2025.

prestasi kerja merupakan hasil dari kualitas dan kuantitas kerja. Artinya, prestasi pegawai sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.

Pegawai negeri sipil lembaga negara, pegawai negeri sipil negara, dan pegawai negeri sipil masyarakat memberikan pelayanan pemerintahan serta menggerakkan dan memajukan pembangunan dalam rangka mencapai tujuan nasional, yaitu masyarakat adil dan makmur yang adil dan berkelanjutan. Republik Indonesia sebagai *Ruh Yayasan*.

Pekerjaan atau pelayanan yang dilakukan oleh pegawai kecamatan harus menggunakan sistem yang baik untuk mencapai tata kelola dan produktivitas yang efektif. Para pegawai menjalankan tugasnya dengan efektif dan membuat masyarakat puas dengan pelayanan yang mereka berikan. Untuk itu, mengenai efektivitas pelayanan, kata Ibu Nur Lela Sari. Penjelasannya sebagai berikut:

“Di Kecamatan Gunung Tuleh sangat efektif dalam hal pekerjaan dan pemberian pelayanan. Tingkat pelayanan Kantor Kecamatan Gunung Tuleh sangat baik, dan pelayanannya cepat dan nyaman. Kader dan staf kecamatan memanfaatkan waktu dengan sebaik-baiknya. Dalam proses pengabdian kepada masyarakat, pegawai menjalankan tugasnya. Kami tidak pernah merasa bahwa petugas tidak melayani tepat waktu, karena petugas di Kecamatan Gunung Tuleh sangat baik dalam memberikan pelayanan. Dalam hal efisiensi waktu, mereka cukup baik. Jangan pernah membuat janji palsu kepada publik. Mereka selalu memenuhi waktu yang dijanjikan. Saya dapat katakan sekali lagi bahwa pelayanan di Kecamatan Gunung Tuleh efektif.”³³

Istilah efektif mengacu pada terjadinya efek yang diharapkan atau hasil dari tindakan. Kata efektif berarti berhasil, tepat dan efektif. Oleh

³³ Nur Lela Sari, Masyarakat Kecamatan Gunung Tuleh, *Wawancara*, Dilaksanakan Pada Tanggal 07 Juli 2025.

karena itu, jika seseorang melakukan suatu operasi untuk tujuan tertentu atau dengan tujuan yang diharapkan, orang tersebut dikatakan efektif.

Pegawai merupakan penyelenggara kegiatan pelayanan publik, oleh karena itu dalam penyelenggaraan pelayanan publik tentunya ada efisiensi pelayanan. Salah satu kepuasan masyarakat dapat dilihat dari validitas waktu. Oleh karena itu, sesuai dengan penjelasan di atas, masyarakat sangat puas dan percaya bahwa tidak ada kekurangan pelayanan petugas, karena faktor penting yaitu efektif dan efisien.

g) Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Dalam rangka meningkatkan pelaksanaan pelayanan dan kegiatan, sarana dan prasarana yang memadai harus ditingkatkan. Kemudian tersedia sarana dan prasarana kerja yang memadai, peralatan dan penunjang lainnya, termasuk teknologi informasi.

Sarana dan prasarana merupakan faktor yang sangat penting yang menunjang kelancaran pelayanan yang terbaik bagi setiap masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi. Seperti yang disampaikan Staf Pegawai, berikut penjelasannya: .

“Untuk kelengkapan sarana dan prasarana di kantor Kecamatan Gunung Tuleh cukup lengkap. Kondisi sarana dan prasarana pendukung penyelenggara kegiatan di Kantor Kecamatan Gunung Tuleh secara umum sudah memadai. Contohnya bahwa penyelenggara pemerintahan, Camat, Sekretaris Camat, para Kasi dan Staf masing-masing memiliki ruangan tersendiri kemudian masing-masing menyediakan unit komputer dan laptop. Kemudian adapun ruang pendukung lainnya yaitu: ruang pelayanan masyarakat, ruang PKK, WC, Ruang Arsip, dan

tersedia aula tempat untuk melaksanakan meeting dan ada juga perpustakaan Kecamatan Gunung Tuleh.”³⁴

Hal senada diungkapkan oleh sekretaris camat, menyampaikan bahwa sarana dan prasarana penunjang pelayanan masyarakat adalah sebagai berikut:

“Kalau sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan ke masyarakat di kantor kecamatan cukup memadai. Berbicara mengenai kelengkapan sarana dan prasarana tentu menjadi sebuah faktor pendukung di sebuah organisasi maupun kantor-kantor khususnya di kantor Kecamatan Gunung Tuleh, maka tentu kami punya sarana dan prasarana sebagai fasilitas pendukung sudah cukup memadai. Sarana dan prasarana untuk umum kemudian terkhusus untuk pegawai Kelurahan sudah tersedia. Masyarakat tidak mengalami kesulitan terkait fasilitas sarana dan prasarana. Disini tersedia seperti komputer, mesin ketik, printer, meja, kursi, gedung, gudang/aula, dan alat penunjang lainnya.”³⁵

Menyediakan fasilitas yang lengkap juga menjadi salah satu motivasi untuk bekerja. Setiap instansi pemerintah harus memperhatikan fasilitas kerja karena mempengaruhi kinerja pegawai kantor kecamatan secara keseluruhan. Seperti yang dikatakan oleh pihak sekretaris camat sebagai berikut:

“Kalau berbicara mengenai fasilitas sebenarnya ruang lingkupnya itu cukup luas, salah satunya yang bisa membantu atau meringankan kerja pegawai yaitu rata-rata pegawai disini memiliki kendaraan pribadi, ada tersedia komputer, internet, printer, itu yang membantu kerja-kerja pegawai. Yang kedua, kami disini ada media sosial. Jadi, standar pelayanan kami disini agak berbeda dengan kelurahan-kelurahan lainnya, kami disini ada pusat pengaduan untuk percepat

³⁴ Helena, Staff Kasubag Perencanaan, Keuangan & Pelaporan Kantor Camat Gunung Tuleh, *Wawancara*, Dilaksanakan Pada Tanggal 07 Juli 2025.

³⁵ Sahdan, Sekretaris Camat Gunung Tuleh, *Wawancara*, Dilaksanakan Pada Tanggal 07 Juli 2025

pelayanan di kelurahan kami jadi warga bisa berkomunikasi melalui media sosial salah satunya melalui facebook, instagram, whatsapp, dan melalui blogspot Kecamatan Gunung Tuleh. Adapun sistem komunikasi kami antara pegawai disini bisa juga melalui media sosial. Misalnya ada tugas di luar kantor.”³⁶

3. Tinjauan Fiqih Siyasah Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Camat Gunung Tuleh Kabupaten Pasaman Barat

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Pelayanan publik dapat ditafsirkan sebagai tanggung jawab pemerintah atas kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan publik atau masyarakat yang mengandung adanya unsur-unsur perhatian dan kesediaan serta kesiapan dari pelaksana pelayan tersebut. Untuk itu aparat pemerintah tentunya lebih meningkatkan keterampilan atau keahlian dan semangat yang tinggi sebagai *public service* (pelayan publik), sehingga pelayanan yang diberikan dapat secara maksimal diterima dan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Begitu pula dengan masyarakatnya yang diberikan arahan agar dapat mengurus dan paham jalannya administrasi.

Menurut Islam pelayanan public adalah tindakan pelayanan yang dijalankan dengan prinsip-prinsip syariah seperti amanah, keadilan, kejujuran, dan professional. Dalam hal ini Allah Swt berfirman dalam Al-qur'an surah Al-Qashas ayat 77:

³⁶ Sahdan, Sekretaris Camat Gunung Tuleh, *Wawancara*, Dilaksanakan Pada Tanggal 07 Juli 2025

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنَ كَمَا
أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

Artinya: *Dan, carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (pahala) negeri akhirat, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia. Berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan.*³⁷

Ayat di atas tidak berarti seseorang hanya boleh beribadah murni (mahdah) dan melarang memperhatikan dunia. Berusahalah sekuat tenaga dan pikiran untuk memperoleh harta, dan carilah pahala negeri akhirat dengan apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu di dunia, berupa kekayaan dan karunia lainnya, dengan menginfakkan dan menggunakannya di jalan Allah. Akan tetapi, pada saat yang sama janganlah kamu lupakan bagianmu dari kenikmatan di dunia dengan tanpa berlebihan. Dan berbuatbaiklah kepada semua orang dengan bersedekah sebagaimana atau disebabkan karena Allah telah berbuat baik kepadamu dengan mengaruniakan nikmat-Nya, dan janganlah kamu berbuat kerusakan dalam bentuk apa pun di bagian mana pun di bumi ini, dengan melampaui batas-batas yang telah ditetapkan oleh Allah. Sungguh, Allah tidak menyukai orang yang berbuat kerusakan dan akan memberikan balasan atas kejahatan tersebut.

Penyelenggaraan pelayanan publik termasuk kepada fiqih siayah *idariyah*. Kata *idarah* atau *idariyah* adalah bidang yang mengurus tentang

³⁷ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2019), hlm. 310

administrasi negara. Penyempurnaan sistem administrasi yang dilakukan oleh para khalifah setelah wafatnya Rasulullah Saw. Diharapkan menjadi acuan bagi generasi berikutnya. Mereka sadar, periode mereka merupakan penjabaran dari penerapan tata pemerintah Islam atas dasar pertimbangan, bahwa tujuan utama sistem tersebut adalah untuk merealisasikan kepentingan publik dengan tetap berpegang teguh pada aturan hukum Islam. Artinya semua sistem tersebut dibangun atas dasar prinsip umum yang dapat mengakomodir sistem apapun yang mampu meralisir kepentingan publik dengan tetap berpedoman pada hukum Islam.

Kata *siyasah* berarti mengatur, mengurus dan memerintah atau suatu pemerintahan, politik dan pembuatan kebijaksanaan atau keputusan. Tujuan *siyasah* adalah mengatur dan membuat sesuatu kebijaksanaan atas suatu yang bersifat politik untuk mencapai tujuan tertentu. Kata *siyasah* juga dapat dilihat dari sisi terminologinya dan disini juga terdapat perbedaan pendapat banyak tokoh ahli hukum Islam, salah satunya Ahmad Fathi Bahansi mendefinisikan *siyasah* sebagai pengaturan kemaslahatan manusia berdasarkan *syara'*.³⁸

Siyasah idariyah merupakan bagian dari *siyasah sariyah* yang mana pembahasannya tentang ketatanegaraan. Dalam mengelolah data pemerintahan dibutuhkan adanya administrasi negara yang baik. Dalam mencapai tata pemerintahan yang baik (*good governance*) dibutuhkan prinsip-prinsip yang harus di implementasikan. Dengan mengacu pada Al-Qur'an dan

³⁸Mutiara Fahmi, "Prinsip Dasar Hukum Politik Islam Dalam Perspektif Al-Qur'an," *Jurnal Petita* Vol. 2 No. 1 (2022): hlm. 72.

Al-hadist serta ditambah studi pustaka, dapat disusun beberapa prinsip-prinsip dalam islam yang mengatur tentang administrasi pemerintah, diantaranya:

1) Prinsip Hakikat Kepemilikan pada Allah Swt.

Bahwa alam semesta beserta isinya termasuk manusia didalamnya adalah makhluk ciptaan Allah Swt. Oleh karenanya hakikat kepemilikan bukan pada manusia akan tetapi milik Allah Swt, sedangkan manusia adalah pihak yang diberi amanah untuk mengelola, memelihara dan memanfaatkan alam semesta ini untuk kemaslahatan seluruh umat manusia. Kepemilikan manusia diakui dalam Islam sebagai bagian hasil jerih payah usahanya secara sah.

2) Prinsip Sumber Pengambilan Keputusan

Pengambilan keputusan kebijakan wajib bersandar Kitabullah dan Sunnatu Rasulullah Saw. Bila permasalahan memerlukan ketegasan hukum yang secara langsung berkait dengan masalah tersebut tetapi belum dapat ditemukan di dalam Al-Qur'an maupun as-Sunnah maka dipersilahkan pada manusia untuk melakukan ijtihad. Buah ijtihad haruslah tidak bertentangan dengan syari'ah Allah Swt.

3) Prinsip Musyawarah

Kebijakan publik haruslah melalui musyawarah dan tidak mempertimbangkan keseluruhan aspek dan faktor-faktor yang terkait dengan permasalahan tersebut secara komprehensif dengan segala akibatnya.

4) Prinsip *Muqashid Syari'ah*

Kebijakan publik haruslah mempertimbangkan *maqashid syari'ah*.

5) Prinsip Keadilan dan Kemaslahatan

Kebijakan publik harus menjamin keadilan dan kemaslahatan bagi manusia.

6) Prinsip Kepemimpinan dan Kepatuhan

Bila kebijakan telah diputuskan dengan musyawarah maka wajib bagi pemimpin untuk mengeksekusi keputusan itu dan wajib pula bagi yang di pimpin untuk menunjukkan kepatuhan dalam melaksanakan kebijakan itu.

7) Prinsip Pertanggungjawaban

Setiap kebijakan atau tindakan apapun dan sekecil apapun akan diminta pertanggungjawaban di hadapan Allah kelak. Dan setiap kewajiban publik harus pula dipertanggung jawabkan kepada publik karena menyangkut penggunaan kekuasaan dan wewenang serta penggunaan aset yang diamanahkan kepada pengambil kebijakan tersebut.

Salah satu sifat penting dari administrasi yang dilakukan Rasulullah Saw adalah kesederhanaan dan kemudahan dalam menangani masalah-masalah administratif. Dalam *siyasah idariyah*, untuk mengukur kualitas pelayanan dapat diambil dari realitas kepentingan pelayanan itu sendiri. Masyarakat yang memiliki kepentingan menginginkan kecepatan dan

kesempurnaan dalam pelayanan. Kesempurnaan dalam melaksanakan pekerjaan jelas diperintahkan oleh syara'.

Tinjauan fikih siyasah yang berkaitan dengan permasalahan ini adalah *Siyasah Idariyah* yang mana tentang administrasi negara. Dalam hal ini, pemerintah kantor Camat Gunung Tuleh harus menjalankan tugas, pokok dan fungsinya sebagai pemegang amanah dalam kekuasaan. Yang mana juga sesuai kaidah fiqh tentang kemaslahatan kepada masyarakat tanpa mengukur jabatan seseorang. Yang mana peneliti kaitkan Siyasah di lapangan yang mana untuk jujur cukup baik, adil cukup baik dan transparansi kurang baik. Tentu masyarakat nantinya akan lebih antusias berpartisipasi atas kemajuan pelayanan di kantor Gunung Tuleh.

C. Analisis Hasil Penelitian

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur (Undang-Undang Nomor 01 tahun 2017 tentang Pelayanan Publik). Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No.63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan harus meliputi:

a) Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dilakukan dalam hal ini antara lain kesederhanan, yaitu kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan.

Pemerintah Kecamatan Gunung Tuleh dalam melaksanakan setiap aktivitas pelayanan publik selalu mengacu pada Standar *Operational Procedure* (SOP) yang berlaku. Selain itu, dalam melaksanakan tupoksinya para aparatur sipil negara di lingkungan Kecamatan Gunung Tuleh juga berpedoman pada Visi, Misi serta Maklumat Pelayanan Publik, sehingga dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat penerima layanan.

b) Waktu Penyelesaian

Waktu yang ditetapkan sejak ditetapkan saat pengajuan permohonan sama dengan waktu penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan haruslah berkaitan dengan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan lamanya waktu layanan masing-masing. Pemerintah Kecamatan Gunung Tuleh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah memperhitungkan terkait estimasi penyelesaian pelayanan dan menyampaikan hal tersebut kepada masyarakat, sehingga masyarakat mendapatkan kepastian terkait waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proses layanan tersebut.

c) Biaya Pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian dalam proses pemberian pelayanan, haruslah dengan pengenaan biaya yang secara wajar dan terperinci serta tidak melanggar ketentuan yang berlaku. Pelayanan publik yang dilaksanakan di Kecamatan Gunung Tuleh terutama terkait dokumen kependudukan tidak dipungut biaya. Hal tersebut tercantum dalam Undang-undang No. 23 Tahun 2014 tentang Administrasi Kependudukan.

d) Produk Layanan

Hasil layanan yang diterima harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hal ini berkaitan dengan kenyataan dalam pemberian pelayanan yaitu hasil pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan. Adapun jenis pelayanan administratif atau produk layanan yang diberikan oleh Kecamatan Gunung Tuleh kepada masyarakat di daerah Kelurahan Hadimulyo Barat adalah pelayanan yang diberikan dari baru lahir sampai meninggal dan dapat juga memberikan pelayanan bagi seseorang untuk memperoleh izin. Berikut adalah jenis-jenis pelayanan yang tersedia di Kecamatan Gunung Tuleh a) Pelayanan Surat Kelahiran, b) Pelayanan Pengantar KTP, c) Pelayanan Surat Pernikahan, d) Pelayanan Mutasi Kependudukan, e) Pelayanan Datang, f) Pelayanan Surat Keterangan Kematian, g) Pelayanan Surat Keterangan Tempat Usaha, h) Pelayanan Surat Masuk, i) Pelayanan Surat Keluar, j) Pelayanan Keterangan Waris, k) Pelayanan Keterangan Belum Menikah, l) Pelayanan Pengantar SKCK m) Pelayanan Kartu Keluarga, n) Pelayanan Keterangan Umum.

e) Sarana dan Prasarana

Penyedia sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini berkaitan dengan ketersediaan perangkat penunjang pelayanan yang memadai seperti meja, kursi, ruang tunggu, tempat beribadah, toilet, dan lain-lain. Serta adanya kemudahan dan kenyamanan dalam memperoleh suatu pelayanan. Dalam mendukung Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kecamatan Gunung Tuleh terdapat sarana dan prasarana. Sarana

penunjang pelayanan meliputi: *Personal Computer* (PC), Kotak saran, Buku Register, Sepeda Motor. Sedangkan Prasarana yang tersedia meliputi: Perpustakaan, Ruang Rapat atau Ruang Pertemuan, Ruang Tunggu, Meja Informasi, Ruang Pelayanan E-Ktp.

f) Kompetensi Petugas Pemberian Pelayanan

Kompetensi petugas memberi pelayanan harus ditetapkan dengan tetap berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Hal ini berkaitan dengan tanggung jawab petugas pelayanan seperti pengetahuan, kedisiplinan, kesopanan, dalam memberikan pelayanan. Sumber daya manusia yang terdapat di Kecamatan Gunung Tuleh yakni sebanyak 9 orang, dimana masing-masing orang diposisikan sesuai dengan kemampuan, keahlian serta pengalaman yang dimiliki oleh masing-masing individu.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil pembahasan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Kantor Kecamatan Gunung Tuleh sudah sesuai dengan Peraturan Daerah No 1 Tahun 2017 Tentang Pelayanan publik. Hal ini dilihat dari Staf Pegawai Kecamatan Gunung Tuleh Kabupaten Pasaman Barat menerapkan *Standar Operasional Prosedur* (SOP). Dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik terkait pemberian pelayanan yang prima kepada masyarakat terkhusus di lingkungan Kecamatan Gunung Tuleh melaksanakan beberapa aspek berdasarkan pada kejelasan dalam pemberian pelayanan publik dalam kurun waktu yang telah ditentukan, dan kelengkapan fasilitas sarana dan prasarana sebagai alat penunjang atau alat pembantu kerja pegawai dalam pelayanan publik.
2. Faktor pendukung penyelenggaraan pelayanan publik terpadu Kecamatan yang ada di Kecamatan Gunung Tuleh yaitu: Disiplin dan Kondisi lingkungan. Sedangkan faktor penghambat penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan yang ada di Kecamatan Gunung Tuleh yaitu: Kurangnya informasi kepada masyarakat dan Kurangnya kesadaran masyarakat dan fasilitas yg kurang memadai di kantor Camat .
3. Tinjauan fikih siyasah yang berkaitan dengan permasalahan ini adalah *Siyasah Idariyah* yang mana tentang administrasi negara. Dalam hal ini, pemerintah kantor Camat Gunung Tuleh harus menjalankan tugas, pokok dan

funksinya sebagai pemegang amanah dalam kekuasaan. Yang mana juga sesuai kaidah fiqh tentang kemaslahatan kepada masyarakat tanpa mengukur jabatan seseorang. Yang mana peneliti kaitkan Siyasah di lapangan yang mana untuk jujur cukup baik, adil cukup baik dan transparansi kurang baik. Tentu masyarakat nantinya akan lebih antusias berpartisipasi atas kemajuan pelayanan di kantor Gunung Tuleh.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan. Maka, Peneliti memberikan saran yaitu:

1. Kepada seluruh pegawai agat selalu mengedepankan kebutuhan masyarakat dan selalu memahami apa yang dibutuhkan masyarakat dalam mengurus administrasi serta profesional dan loyal dalam bekerja sehingga kualitas pelayanan publik di kantor Camat Kamang Baru sesuai dengan azas pelayanan publik yang ada di Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Perlu adanya perbaikan untuk beberapa fasilitas seperti sediakan parkir khusus untuk masyarakat sehingga masyarakat tidak memarkirkan kendaraan di tempat parkir petugas pelayanan
3. Kepada seluruh masyarakat agar lebih memberi kritik di kotak saran yang ada di kantor camat Gunung Tuleh, guna untuk memperingati mereka dalam mengemban amanah, karena manusia tidak lepas dari kekhilafan

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah,B. *Politik Ketatanegaraan Dalam Islam*. Bandung: CV Pustaksa Setia.(2016)
- Al-Amin, S. . Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Inventaris Barang Pada Kantor Kecamatan Tebo Ilir. *Manajemen Sistem Informasi*,Vol. 6 No. 2.(2021)
- Al-Mubarak, M. . *Sistem Pemerintahan dalam Perspektif Islam*. Solo:Pustaka Mantiq.(1995)
- As'ud, M. *Psikologi Industri*. Jakarta:PT. Rineka Cipta(1991)
- Ashafa, B. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rineka Cipta.(2013)
- Bungin,. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya Edisi Kedua cet. Ke-15*. Jakarta: Prenada Media Group.(2020)
- Dahlia, N *Dinamika Pembentukan Rancangan Peraturan Daerah*. Pasaman Barat: CV Azka Pustaka.(2024)
- Departemen Pendidikan Nasional.. *Kamus Besar Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.(2020)
- Djazuli, A. . *Fiqh Siyasah*. Jakarta: Kencana.(2017)
- Fahmi, M. Prinsip Dasar Hukum Politik Islam Dalam Perspektif Al-Qur'an. *Jurnal Petita*, Vol. 2 No. 1.(2022)
- Farida, M.. *Ilmu Perundang-Undangan*. Yogyakarta: Kansisu(2010) hlm 67
- Halomoan. Camat Gunung Tuleh. *Wawancara*. Dilaksanakan Pada Tanggal 07 Juli 2025
- Haryono, C. G. . *Ragam Metode Penelitian Kualitatif Komunikasi*. Jawa Barat: Tim CV Jejak.(2020)
- Hayat. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.(2017)
- Hermansah.. *Meningkatkan Kualitas Layanan Publik di Pelabuhan: Peran Responsivitas Dan Kemampuan Pelayanan Pegawai*. CV Jakad Media Publishig.(2019)
- Hermansah.*Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Di Pelabuhan: Peran Responsivitas Dan Kemampuan Pelayanan Pegawai*. Suarabaya: CV Jakad Media Publishig.(2023)

<https://id.wikipedia.org/wiki/Kecamatan>. Diakses pada tanggal 23 Desember 2024.

Humairoh, *Implementasi Pelayanan E-Government Melalui Penerapan Program Smart Kampung Menurut Peraturan Bupati No. 18 Tahun 2016 Studi Desa Pakistaji Kecamatan Kabat Kabupaten Banyuwangi* [Skripsi]. UIN KH Achmad Shiddiq.(2023)

Ibrahim, J. *Teori & Metodologi Penelitian Hukum Normatif*. Malang: Bayumedia Publishing.(2019)

Idris, M. *Penelitian Ilmiah: Buku Dasar Memahami Penelitian*. Semarang: Bumi Karya.(2018)

Iqbal, M. *Fiqh Siyasah*. Jakarta: Gaya Media Pratama(2017)

Iqbal, M. *Fiqh siyasah Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam*. Jakarta: Pramedia Group.(2018)

Islah, K., & Nasution,. *Pengantar Adminitrasi Publik*. Medan: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.(2024)

Izlin, R. *Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Camat Tambang Kabupaten Kampar* [Skripsi]. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.(2021)

Justami.*Pelayanan Administrasi Umum di Kantor Kecamatan Tanjung Tebat Kabupaten Lahat* [Skripsi]. Universitas Sriwijaya.(2019)

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Jenis Pelayanan Publik.

Kristanto. *Metodologi Penelitian Karya Tulis Ilmiah*. Jakarta: Deepublish.(2018)

Kurniawan.. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta; Pembaruan.(2005)

Manan, . *Teori dan Politik Konstitus*. Yogyakarta: FH Ull Press.(2019)

Manzur, I.. *Lisan al-Arab: Juz 6*. Beirut: Dar al-Shadr.(1968)

Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.(2002)

Muhammad.*Pengantar Akuntansi Syari'ah*. Jakarta : PT.Gramedia Pustaka(19999)

Mulhayat. *Hakikat Hukuman Aparatur Sipil Negara Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*. Jawa Barat: CV Adanu Abimata.(2023)

- Mustanir, A. Peranan Camat Dan Partisipasi Masyarakat Dalam Musyawarah Perencanaan Pembangunan di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang. *Jurnal Moderat*, Vol. 5 No. 2.(2025)
- Mustanir, M. . *Pelayanan Publik*. Parsuruan: CV Penerbit Qiara Media.(2022)
- Narbuko, C., & Achmadi, A. *Metodologi Penelitian cet. Ke-14*. Jakarta: Bumi Aksara.(2015)
- Nasution, S. . *Metode Research Penelitian Ilmiah*. Jakarta: Bumi Aksara.(2012)
- Nelfayanti. Kasi Pemerintahan Kantor Camat Gunung Tuleh. *Wawancara*. Dilaksanakan PadaTanggal 07 Juli 2025
- Nurhotimah, A. S. I. . *Pengawasan Pelayanan Publik*. Jakarta: Jejak Pustaka.(2021)
- Observasi langsung di Kantor Kecamatan Gunung Tuleh pada tanggal 20 Nopember 2024.
- Onsu, I. F. (2019). Analisis Pelaksanaan Tugas Pokok Dan Fungsi Camat Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kecamatan Kawangkoan Barat Kabupaten Minahasa. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, Vol. 3 No. 3.
- Pasolong. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta(2007)
- Peraturan Daerah Kabupaten Pasaman Barat Nomor 1 Tahun 2017 Pasal 3 BAB 1 Tentang Ruang Lingkup Pelayanan Publik.
- Peraturan Daerah Kabupaten Pasaman Barat Nomor 1 Tahun 2017 Pasal 19 BAB VIII, Tentang Standar Pelayanan.
- Peraturan Daerah Kabupaten Pasaman Barat Nomor 1 Tahun 2017. Diakses Pada Tanggal 10 Januari 2025 Pukul 19.40 WIBRahmadana, M. F., & Siagian, N. *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.(2020)
- Rahmawati. Peranan Administrasi Negara Dalam Kehidupan Berbangsa dan Bernegara Dalam Sudut Pandang Islam. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, Vol. 2 No. 3.(2024)
- Sahdan. Sekretaris Camat Gunung Tuleh. *Wawancara*. Dilaksanakan Pada Tanggal 07 Juli 2025.
- Sailendra, A. *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP*. Yogyakarta: Trans Idea Publishing.(2015)

Samsu. *Metode Penelitian: (Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, serta Research & Development)*. Jambi: Pusat Studi Agama dan Kemasyarakatan (PUSAKA).(2017)

Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pasal 1 ayat (11).

Semiawan, C. *Metode Kualitatif Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*. Jakarta: Grasindo(2020).

Sinambela, L. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.(2011)

Sinambela, L. P. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan*. Jakarta: Bumi Askara.(2007)

Sirajuddin. . *Hukum Pelayanan Publik*. Malang: Setara Press.(2018)

Siti Aisyah. Masyarakat Kecamatan Gunung Tuleh. *Wawancara*. Dilaksanakan Pada Tanggal 08 Juli 2025.

Soekanto, S. (2018). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.(2016)

Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.(2023)

Sukmadinata, *Landasan Psikologi Proses Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya(2016).

Surjadi *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Reifika Aditama.(2022)

Suryabrata, . *Metode Penelitian Cet. Ke-24*. Jakarta: Jakarta: Rineka Cipta.(2023)

Syafie, I. K. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.(1999)

Syakur, *Manajemen Organisasi*. Bandung: Citra Pusaka Media Perintis.(2021)

Syamsul, M. *Hakikat Hukuman Aparatur Sipil Negara Dalam Menyelenggarakan Pemerintah Daerah*. Jawa Barat: CV Adanu Abimata (2007).

Tanzeh, A. *Metode Penelitian Praktis*. Tulungagung : STAIN.(2017)

Tanzeh, A. *Pengantar Metode Penelitian*. Yogyakarta : Penerbit Teras.(2019)

Umam, K. *Penerapan Peraturan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Timur Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik [Skripsi]*. UIN Shultan Thaha Saifuddin.(2020)

Undang-Undang RI Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah.

Yanti, A. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.(2022)

Zikrullah, *Implementasi Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Camat Kamang Baru Kabupaten Sijunjung Perspektif Fiqih Siyasah [Skripsi]*. Universitas Islam Syarif Kasim Pekanbaru.(2021)

PEDOMAN WAWANCARA

A. Pengantar

1. Memperkenalkan diri berupa nama dan alamat.
2. Menjelaskan tujuan dan dari wawancara jadi saya ingin melakukan penelitian mengenai skripsi peneliti.
3. Wawancara dimulai setelah meminta izin untuk memulai wawancara.

B. Daftar Pertanyaan Wawancara

1. Daftar pertanyaan diajukan dalam rangka untuk mencari data penelitian tentang *“Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Camat Gunung Tuleh Kabupaten Pasaman Barat”*.
2. Jawaban-jawaban ini nantinya akan dijadikan sebagai data untuk melakukan analisis terhadap masalah penelitian.
3. Adapun pertanyaan penelitian akan disampaikan sebagai berikut:

Wawancara Dengan Pihak Kantor Camat Gunung Tuleh

1. Bagaimana Sejarah Kantor Camat Gunung Tuleh?
2. Adakah kebijakan yang diatur dalam kecamatan untuk aturan pemerintah oleh walikota kepada masyarakat?
3. Bagaimana aturan disiplin jam kerja kantor pada kecamatan Gunung Tuleh?
4. Adakah kebijakan yang diatur jika terjadi keterlambatan oleh Aparatur Sipil dalam kecamatan Gunung Tuleh?
5. Layanan apa saja yang sudah dilakukan pada tugas pokok dan fungsi dalam bidang administratif di kantor camat Gunung Tuleh?
6. Adakah aturan administratif dalam mengurus dokumen kependudukan?
7. Ketika memberikan layanan administratif adakah aturan mengenai waktu layanan buka dan tutup layanan serta rekomendasi waktu terhadap kegiatan-kegiatan terkait layanan terhadap masyarakat?
8. Adakah sanksi jika terjadi pelanggaran administratif dalam pengurusan dokumen kependudukan?

9. Menurut Bapak/ibu apakah fasilitas di kantor camat Gunung Tuleh sudah memenuhi kebutuhan dalam melakukan pelayanan?
10. Bagaimana tindakan bapak/ibu apabila terdapat masyarakat yang merasa kesulitan atau bingung dalam pelayanan?
11. Apa faktor pendukung dan penghambat pelayanan di Kantor camat Gunung Tuleh?
12. Apa target Bapak/Ibu yang belum terpenuhi pada Kantor Camat Gunung Tuleh? Jika belum, apakah ada solusi?
13. Bagaimana Menurut bapak/ibu kantor camat Gunung Tuleh mengimplementasikan pasal 5 tentang prinsip pelayanan publik (kesederhanaan, kenyamanan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, kedisiplinan, keamanan) dalam pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Pasaman Barat Nomor 1 tahun 2017?

B. Wawancara dengan Masyarakat Kecamatan Gunung Tuleh

1. Bagaimana sistem kerja dan pelayanan administrasi kependudukan?
2. Adakah sanksi apabila terjadi kesalahan, kekeliruan serta keterlambatan waktu memberikan layanan kepada masyarakat di kantor kecamatan Gunung Tuleh?
3. Adakah informasi yang diberikan terkait syarat serta layanan kepada masyarakat?
4. Bagaimana waktu terkait layanan administratif tersebut?
5. Bagaimana Pendapat Bapak/Ibu mengenai tingkat kepastian waktu yang diberikan pihak kantor camat Gunung Tuleh?
6. Bagaimana tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan di kantor camat Gunung Tuleh?
7. Bagaimana menurut bapak/ibu dengan kelengkapan Fasilitas yang ada di kantor camat Gunung Tuleh?
8. Apa hambatan yang bapak/ibu temui saat melaksanakan pelayanan di kantor camat Gunung Tuleh?

9. Bagaimana pandangan bapak/ibu terhadap pertanggungjawaban pelayanan yang diberikan kantor camat Gunung Tuleh?
10. Apakah bapak/ibu mengetahui Peraturan Daerah Kabupaten Pasaman Barat Nomor 1 tahun 2017 tentang penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan Gunung Tuleh? Jika iya, apakah sudah sesuai dengan yang terjadi di pelayanan administrasi kantor camat Gunung Tuleh?

DOKUMENTASI



Halaman kantor camat



Kantor Camat Gunung Tuleh



Wawancara dengan Bapak Camat Gunung Tuleh



Wawancara dengan Ibu NELFAYANTI,SE selaku Kasi Pemerintahan



Wawancara dengan Bapak MARTIAS A.Md.kg selaki Kasi Ekbang



Wawancara dengan Ibu HELENA Selaku staff Kusubag Perencana, keuangan & Pelapor

DOKUMENTASI DENGAN MASYARAKAT GUNUNG TULEH













DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Data Pribadi

Nama : Mei Safriani
Nim : 2110300008
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat,Tanggal Lahir : Air Dingin, 08-Mei-2003
Kewarganegaraan : Indonesia
Agama : Islam
Anak Ke : 3 Dari 4 Bersaudara
Alamat Lengkap : Air Dingin, Kecamatan Gunung Tuleh , Kabupaten Pasaman Barat
Status : Mahasiswa
Motto : Jika Orang Lain Bisa Aku Juga Harus Bisa
Telpon/ No. Hp : 082268520648/ 085194476405
Email : Meisafriani6@gmail.com

B. Identitas Orang Tua

Nama Ayah : Suharman
Pekerjaan : Petani
Nama Ibu : Ismi
Pekerjaan : Rumah Tangga

C. Latar Belakang Pendidikan

Tahun 2015 : SDN 14 GUNUNG TULEH
Tahun 2018 : SMPN 1 GUNUNG TULEH
Tahun 2021 : SMAN 1 GUNUNG TULEH



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM

Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733 Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022
Website : fasih.uinsyahada.ac.id

Nomor : B- 216 /Un.28/D.4a/TL.00/02/2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : **Mohon Bantuan Informasi
Penyelesaian Skripsi**

29 Februari 2025

Yth, Camat Gunung Tuleh Kab. Pasaman Barat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan hormat, Dekan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan menerangkan bahwa:

Nama : Mei Safriani
NIM : 2110300008
Fakultas/Jurusan : Syariah dan Ilmu Hukum / Hukum Tata Negara
Alamat : Air Dingin Kec. Gunung Tuleh Kab. Pasaman Barat
No Telp/HP : 082268520648

Adalah benar mahasiswa Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan penulisan Skripsi mahasiswa dengan judul "**Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Camat Gunung Tuleh Kabupaten Pasaman Barat**".

Sehubungan dengan itu, dimohon bantuan Bapak untuk memberikan data dan informasi sesuai dengan maksud judul Skripsi di atas.

Demikian kami sampaikan, atas Kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

a.n. Dekan
Kabag Tata Usaha,

Inan Rijikin, S.Ag.
NIP. 197202212000031004





PEMERINTAH KABUPATEN PASAMAN BARAT
KECAMATAN GUNUNG TULEH

Jl. Simpang Tiga Alin – Paraman Ampalu KM. 1 Kode Pos : 26371
Email: kecamatanuntul@gmail.com

Simpang Tiga Alin, 20 Maret 2025

Nomor : 140/ 50 /C-GT/2025
Lampiran : -
Perihal : **Bantuan Informasi
Penyelesaian Skripsi**

Yth,
Dekan Bidang Akademik Universitas Islam Negeri
Syeh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan

Di

Tempat

Dengan hormat,

Berdasarkan Surat dari Kementrian Agama Republik Indonesia Universitas Islam Negeri (UIN) Syeh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Nomor :B-210/Un.28/D.4a/TL.00/02/2025 Tanggal 24 Februari 2025 Hal : Mohon Bantuan Informasi Penyelesaian Skripsi, Maka Pemerintah Kecamatan Gunung Tuleh bersedia membantu memberikan Informasi yang dibutuhkan untuk Penyelesaian Skripsi An. **Mei Safriani** dengan Judul : Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 1 tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Camat Gunung Tuleh Kabupaten Pasaman Barat

Demikian disampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya diucapkan terima kasih.


CAMAT,

HALOMOAN, S.Sos
NIP.19680714 200701 1 009