



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**ATA PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN KAMPAR BERDASARKAN  
PERATURAN BUPATI KAMPAR NOMOR 19 TAHUN 2024**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Dan Memenuhi Syarat Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H)  
Fakultas Syariah Dan Hukum**



**UIN SUSKA RIAU**

**OLEH**

**QODARSIH AULIYA**  
**NIM :12120720116**

**PROGRAM S1  
ILMU HUKUM**

**UIN SUSKA RIAU**

**FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
2025 M/ 1447 H**



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul **"Efektivitas Peraturan Bupati Kampar Nomor 43 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Pengaduan Pelayanan Publik di Kabupaten kampar Desa Muara Uwai"**, yang ditulis oleh:

Nama : Qodarsih Auliya  
 Nim 12120720116  
 Program studi : Ilmu Hukum

Dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang munaqasyah di Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 15 September 2025

Pembimbing Skripsi I

Dr.Hellen Last Fitriani,S.H.,MH

Pembimbing II

Dr. Muslim S.Ag.,SH.,M.hum



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### PENGESAHAN PEMBIMBING

Dosen Fakultas Syari'ah dan Hukum  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Pekanbaru, 15 September 2025

No : Nota Dinas  
Lamp : -  
Hal : Pengajuan Skripsi Sdr. Qodarsih Auliya

*Assalamu 'alaikum. Wr. Wb*

Setelah Membaca, memberikan petunjuk dan mengarahkan serta mempertimbangkan seperlunya, maka selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Qodarsih Auliya yang berjudul **"Efektivitas Peraturan Bupati Kampar Nomor 43 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Pengaduan Pelayanan Publik di Kabupaten kampar Desa Muara Uwai"**, dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Hukum pada Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Harapan kami semoga dalam waktu dekat saudara yang tersebut diatas dapat dipanggil untuk diujikan dalam sidang munaqasyah di Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Demikian harapan kami, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum. Wr. Wb*

Pembimbing Skripsi I

Dr.Hellen Last Fitriani,S.H.,MH

Pembimbing II

Dr. Muslim S.Ag.,SH.,M.hum





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul **Tata Pelayanan Publik di Kabupaten Kampar Berdasarkan Peraturan Bupati Kampar Nomor 19 Tahun 2024** yang ditulis oleh:

Nama : Qodarsih Auliya  
 NIM : 12120720116  
 Program Studi : Ilmu Hukum

Telah *dimunaqasyahkan* pada:

Hari/Tanggal : Selasa, 07 Oktober 2025  
 Waktu : 08.00 WIB s/d Selesai  
 Tempat : Ruang Munaqasyah

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji *Munaqasyah* Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

**Pekanbaru, 07 Oktober 2025**

**TIM PENGUJI MUNAQASYAH**

Ketua  
**H.Mhd. Kastulani, S.H., M.H.**

Sekretaris  
**Roni Kurniawan, M.H.**

Penguji I  
**Dr. Nurhidayat, S.H., M.H.**

Penguji II  
**Asril, SHL, S.H., M.Hum**

Mengetahui:  
 Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



**Dr. H. Maghfirah, MA**  
 NIP. 197410252003121002





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI**

Skrripsi dengan judul **Tata Pelayanan Publik di Kabupaten Kampar Berdasarkan Peraturan Bupati Kampar Nomor 19 Tahun 2024** yang ditulis oleh:

Nama : Qodarsih Auliya  
 NIM : 12120720116  
 Program Studi : Ilmu Hukum

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji *Munaqasyah* Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

**Pekanbaru, 07 Oktober 2025**

**TIM PENGUJI MUNAQASYAH**

Ketua  
**H.Mhd. Kastulani ,S.H.,M.H**

Sekretaris  
**Roni Kurniawan, M.H.**

Penguji I  
**Dr. Nurhidayat,S.H.,M.H.**

Penguji II  
**Asril,SHL, S.H., M.Hum**

Mengetahui:  
 Wakil Dekan I  
 Fakultas Syariah dan Hukum

**Dr. Muhammad Darwis,S.H, MH**  
 NIP: 197802272008011009



### Hak Cipta Diilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Qodarsih Auliya  
 NIM : 12120720116  
 Tempat/Tgl. Lahir : Bangkinang, 19 September 2003  
 Fakultas : Syariah dan Hukum  
 Prodi : Ilmu Hukum  
 Judul Skripsi : Efektivitas Peraturan Bupati Kampar Nomor 43 Tahun 2022  
 Tentang Penyelenggaraan Pengaduan Pelayanan Publik di  
 Kabupaten Kampar Desa Muara Uwai

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Skripsi/Karya Ilmiah dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Olehkarenaitu Skripsi/Karya Ilmiah saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Skripsi/(Karya Ilmiah saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan peraturan perundang-undangan.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 15 September 2025

Yang membuat pernyataan



Qodarsih Auliya  
 12120720116





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRAK

**Modasih Auliya, (2025)**

### **Tata Pelayanan Publik di Kabupaten Kampar Berdasarkan Peraturan Bupati Kampar Nomor 19 Tahun 2024**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih adanya masyarakat Desa Muara Uwai yang mengalami kesulitan dalam mengurus pelayanan administrasi seperti pembuatan Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, dan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). Permasalahan yang timbul di lapangan antara lain proses pelayanan yang lambat, kurangnya kejelasan informasi, serta belum tersedianya pedoman pelayanan yang baku. Kondisi tersebut menimbulkan ketidakpuasan masyarakat dan menunjukkan bahwa tata pelayanan publik di Desa Muara Uwai belum berjalan secara efektif sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Bupati Kampar Nomor 19 Tahun 2024 yang menegaskan pentingnya pelayanan yang mudah, cepat, terjangkau, aman, dan nyaman bagi masyarakat.

Penelitian ini menggunakan metode hukum empiris sosiologis dengan pendekatan yuridis empiris. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi di Desa Muara Uwai, Kecamatan Bangkinang, Kabupaten Kampar. Informan penelitian terdiri dari Kepala Desa, Staf Kasi Pelayanan, dan masyarakat sebagai penerima layanan. Data yang dikumpulkan dianalisis secara kualitatif deskriptif untuk menggambarkan kondisi riil di lapangan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan tata pelayanan publik di Desa Muara Uwai belum berjalan efektif. Hal ini disebabkan oleh: (1) belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menjadi pedoman baku dalam pelayanan, (2) disiplin dan kompetensi aparatur desa yang belum optimal dan (3) sarana dan prasarana pelayanan yang belum memadai, seperti keterbatasan jaringan internet dan peralatan administrasi. Akibatnya, masyarakat sering mengalami keterlambatan dalam proses pengurusan administrasi dan belum memperoleh kepastian waktu pelayanan. Kesimpulan penelitian ini menegaskan bahwa untuk mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan berkeadilan sesuai prinsip good governance, Pemerintah Desa Muara Uwai perlu segera menyusun dan menerapkan SOP pelayanan yang jelas, meningkatkan kualitas sumber daya manusia aparatur desa, serta memperbaiki sarana dan prasarana pendukung agar pelayanan publik dapat berjalan optimal sesuai dengan ketentuan Peraturan Bupati Kampar Nomor 19 Tahun 2024.

**Kata Kunci: Pelayanan Publik, Efektivitas, Good Governance**



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KATA PENGANTAR

□

*Assalamu 'alaikum wr.wb*

Alhamdulillah, segala puji dan Syukur kepada Allah yang Mahakuasa atas segala sesuatu, sehingga atas rahmat dan hidayah Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul **“Tata Pelayanan Publik di Kabupaten Kampar Berdasarkan Peraturan Bupati Kampar Nomor 19 Tahun 2024”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada jurusan Ilmu Hukum Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW dengan melafazkan Allahumma Sholli `Ala Muhammad Wa `Ala Ali Muhammad.

Penyusunan skripsi ini tentu tidak akan berjalan dengan baik tanpa adanya doa, dukungan dan bantuan dari semua pihak yang terlibat. maka dari itu perkenankan penulis untuk menyampaikan ucapan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Ayahanda Tersayang Syafrizal, Terimakasih atas kerja keras, doa, dan kasih sayang yang tidak pernah henti. Tanpa ayah, mungkin langkah ini tak akan pernah sampai sejauh ini. Terima kasih telah percaya bahwa anakmu bisa sampai sejauh ini. Umi tercinta Jasmayanti (Almarhumah) yang kini telah berpulang ke rahmatullah. Terima kasih atas cinta dan pengorbanan



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang tidak terhitung, atas doa-doa yang dulu diam-diam umi panjatkan untuk keberhasilan anakmu. meskipun umi tidak sempat menyaksikan anakmu menyelesaikan skripsi ini, setiap langkah yang penulis tempuh selalu ditemani dengan rindu dan doa yang tak pernah henti untukmu. Terimakasih banyak kepada abang dan kakak penulis Wahyu rizalmi ramadhan dan Putri nurizatul Husna,S.Pd, serta adik-adik terkasih Muhammad Ikhwan al haqqi, Syifa yatul fikra dan Davastabiqul khairat.

2. Ibu Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti, MS., SE., M.Si Ak. Selaku Rektor, Bapak Prof. H. Raihani M. Ed., Ph.D, selaku Wakil Rektor I, Bapak Dr. Alex Wenda ST. M.eng, selaku Wakil Rektor II, Bapak Dr. Harris Simaremare M.T, selaku Wakil Rektor III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk belajar dan melakukan penelitian guna menyelesaikan tugas akhir di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr.H. Maghfirah, M.A. Selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum dan Bapak Muhammad Darwis, SHI., SH., MH.,Wakil Dekan II Ibuk Dr. Nurnasrina M.Si. dan Wakil Dekan III Bapak Dr.M. Alpi Syahrin SH., M.H. beserta jajarannya yang telah memberikan kemudahan dalam proses penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak Firdaus S.H., M.H. selaku Ketua Jurusan Ilmu Hukum dan Bapak Rudi riadi S.H., M.H. selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Bapak Dr.H. Maghfirah M.A. selaku Penasehat Akademik yang telah memberikan arahan, bimbingan serta nasihat selama penulis menempuh masa perkuliahan.
6. Ibu Dr. Hellen Last Fitriani S.H., M.H. Dan Bapak Muslim S.Ag.,SH., M.Hum selaku pembimbing skripsi yang senantiasa memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis hingga terselesaikan skripsi ini.
7. Bapak H.Mhd. Kastulani, S.H.,M.H. Selaku Ketua Penguji, Bapak Roni Kurniawan, S.H.,M.H. Selaku Sekretaris, Bapak Dr. Nurhidayat, S.H.,M.H. Selaku penguji materi dan Bapak Asril,SHL., S.H.,M.Hum Selaku Penguji metode penelitian. Terima kasih atas bimbingan, masukan, dan motivasi yang Bapak berikan. Semua arahan dan saran dari Bapak sangat membantu saya menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Syariah dan Hukum yang telah memberikan ilmunya kepada penulis ilmu yang telah diberikan sangat berarti dan berharga demi kesuksesan penulis dimasa mendatang.
9. Terimakasih banyak kepada Bapak Kepala Desa Muara Uwai beserta seluruh jajarannya yang telah memberikan izin serta kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian ini.
10. Penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Anak dan menantu dari Atuk Harun dan Nenek Zahara terkhusus kepada Pak Ardi Wilantara, Am.d dan Ns. intan surya ardilla, S.kep serta keluarga besar Atuk Syuib yang telah memberikan doa, dukungan, serta semangat selama proses pendidikan penulis.





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

11. Teruntuk R.A Futri Harahap, Khadijah Hasibuan, Silvia Mahiroh, Aliya Salsabila, dan Kharisma Agustiana sahabat terbaik dan teman seperjuangan penulis di perantauan yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam perkuliahan dan penyusunan tugas akhir ini.
12. Teruntuk Jihan Ramadhani dan Dhinda Khansa meffa terimakasih sudah menjadi sahabat terbaik penulis dari kuliah kerja nyata hingga saat ini. Dukungan, semangat dan kebersamaan kalian telah menjadi bagian berharga dalam perjalanan penulis menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat berbagai kekurangan. Oleh sebab itu, dengan penuh kerendahan hati penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak. Setiap masukan akan menjadi motivasi berharga bagi penulis untuk berkarya lebih baik di masa mendatang. Akhirnya, besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca. Aamiin Ya Rabbal 'Alamin.

*Wassalamu 'alaikum warahmatulahi wabarakatuh*

UIN SUSKA RIAU

Pekanbaru 15 September 2025  
Penulis

Qodarsih Auliya  
12120720116

# Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>BAB 1 .....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah .....	8
C. Rumusan Masalah .....	8
D. Tujuan Penelitian .....	9
E. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II .....</b>	<b>10</b>
<b>KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
A. Kerangka Teoritis.....	10
1. Teori Efektivitas Hukum.....	10
2. Teori Hukum Tata Administrasi .....	14
3. Good Governance.....	16
4. Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> .....	17
5. Pelayanan Prima.....	18
6. Tujuan Pelayanan Prima .....	19
7. Jenis-jenis pelayanan.....	20
8. Prinsip-prinsip pelayanan publik.....	21
9. Asas-Asas Pelayanan Publik .....	23
10. Standar Pelayanan Publik.....	24
11. Konsep tata pelayanan publik .....	26
12. Prosedur pelayanan publik .....	29
13. Gambaran Umum Desa Muara Uwai .....	29
B. Penelitian Terdahulu .....	30
<b>BAB III.....</b>	<b>34</b>
<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>34</b>
A. Jenis Penelitian.....	34





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Pendekatan Penelitian .....	34
Informan Penelitian.....	35
D. Data Dan Sumber Data.....	36
E. Teknik pengumpulan Data .....	37
F. Analisis Data .....	38
<b>BAB IV .....</b>	<b>39</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>39</b>
A. Pelaksanaan Tata Pelayanan di Desa Muara Uwai Kabupaten Kampar Berdasarkan Peraturan Bupati Kampar Nomor 19 Tahun 2024.....	39
B. Apa saja faktor penghambat dalam Pelaksanaan tata pelayanan di Desa Muara Uwai Kabupaten Kampar Berdasarkan Peraturan Bupati Kampar Nomor 19 Tahun 2024 .....	49
<b>BAB V .....</b>	<b>54</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>54</b>
A. Kesimpulan .....	54
B. Saran.....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>56</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>59</b>



#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Secara etimologis, istilah ini berasal dari bahasa Inggris yaitu *government*. Dengan demikian, pemerintahan dapat diartikan sebagai lembaga atau badan publik yang bertugas melaksanakan berbagai upaya guna mencapai tujuan negara.<sup>1</sup> Dengan demikian, pemerintahan dapat diartikan sebagai lembaga atau badan publik yang memiliki tanggung jawab melaksanakan berbagai upaya dalam rangka mencapai tujuan negara, yaitu mewujudkan kesejahteraan rakyat, menciptakan ketertiban, dan menjamin keadilan sosial bagi seluruh warga negara. Pemerintahan tidak hanya mencakup struktur kekuasaan yang menjalankan fungsi eksekutif, tetapi juga keseluruhan proses penyelenggaraan negara yang melibatkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat.<sup>2</sup>

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah daerah merupakan penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah (DPRD) berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan, dengan prinsip otonomi yang seluas-luasnya dalam kerangka sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.<sup>3</sup> Prinsip otonomi ini dimaksudkan agar daerah dapat mengatur dan mengurus urusan pemerintahan serta kepentingan masyarakatnya sendiri berdasarkan potensi dan aspirasi lokal, namun tetap dalam koridor hukum nasional dan tidak bertentangan dengan kepentingan negara secara

<sup>1</sup> Zaidan Nawawi, *Manajemen Pemerintahan*, (Jakarta: Rajawali pers, 2013) h.18.

<sup>2</sup> Jimly Asshiddiqie, *Pengantar Ilmu Hukum Tata Negara*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012), hlm. 33.

<sup>3</sup> Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

keseluruhan.<sup>4</sup> Secara normatif, pernyataan bahwa Indonesia adalah Negara berdasarkan hukum tercantum dalam Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 1 ayat (3), yang berbunyi, “Negara Indonesia adalah negara berdasarkan hukum.” Sebagai negara berdasarkan hukum, setiap tindakan yang dilakukan oleh pejabat negara dan warga negara harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.<sup>5</sup>

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat di katakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu yang bersifat komersial (dilakukan pihak swasta) ataupun yang bersifat non komersial (dilakukan pemerintah).<sup>6</sup>

Di tengah arus globalisasi, masyarakat semakin mengharapkan pelayanan publik yang lebih cepat, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik dituntut untuk memberikan pelayanan berkualitas guna memperoleh legitimasi serta kepercayaan dari masyarakat. Pelayanan publik yang bermutu tidak hanya merupakan pemenuhan kewajiban pemerintah semata, melainkan juga berperan sebagai alat penting dalam mewujudkan prinsip good governance, yaitu tata kelola pemerintahan yang menekankan efisiensi, akuntabilitas, responsivitas, dan kepastian hukum<sup>7</sup>

<sup>4</sup> Ni'matul Huda, *Otonomi Daerah: Filosofi, Sejarah dan Perkembangannya*, (Yogyakarta: UII Press, 2015), hlm. 45.

<sup>5</sup> .Tasbir Rais “negara hukum indonesia :gagasan dan penerapannya” *jurnal hukum unmulbar* Volume 5 No.2., (2022) , h.1

<sup>6</sup> Hasibuan, Malayu, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2016, hlm. 45.

<sup>7</sup> Numberi, pakpahan dkk, Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik pada Era New Normal di Kantor Kelurahan Klabulu Distrik Malaimsimsa Kota Sorong, *Jurnal Badati Ilmu Sosial & Humaniora* 8, no. 1 (2023) h. 49–59.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pelayanan publik juga sangat berkaitan erat dengan kemampuan, responsivitas, ketepatan waktu, serta ketersediaan sarana dan prasarana<sup>8</sup>. Hal ini menciptakan hubungan yang dinamis antara pemberi pihak layanan dan pengguna, baik itu layanan yang diberikan oleh manusia maupun layanan jasa, sehingga jika pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan penerima layanan, maka pelayanan tersebut akan dianggap sebagai pelayanan yang berkualitas, namun sebaliknya apabila pelayanan tersebut tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, maka dianggap tidak berkualitas.

Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non komersial yaitu kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik/umum) yang bersifat tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasi kepada pengabdian. Pada penelitian ini akan lebih tertuju kepada kegiatan pelayanan yang bersifat non komersial dan pelayanan ini karena tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik/umum), maka dinamakan dengan pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyedia jasa pelayanan kepada masyarakat ditentukan oleh kinerja pelayanan yang dapat terjangkau, mudah, efektif dan efisien.<sup>9</sup>

Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan

<sup>8</sup> Rismawati, Madani, & Rahim, *Pelayanan Publik dalam Perspektif Administrasi* Makassar: Pustaka Pelajar, 2015, h. 45.

<sup>9</sup> Adrian Sutedi, *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2010), hlm 3.



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

masyarakat. Pemenuhan tersebut dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, meliputi penyediaan barang, jasa, maupun layanan administratif yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada setiap warga negara dan penduduk.<sup>10</sup>

Berdasarkan definisi ini, dapat dipahami bahwa cakupan pelayanan publik sangat luas, sehingga pendekatan yang digunakan juga beragam. Dengan kata lain, berbagai disiplin ilmu dapat digunakan sebagai dasar baik untuk implementasi maupun pengawasan layanan publik sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Dari perspektif ekonomi, layanan publik dapat dipahami sebagai penyediaan barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Sementara itu, dari sudut pandang hukum, layanan publik harus didasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku, tanpa membedakan antara satu warga negara dengan warga negara lainnya.

Perihal pelayanan publik yang diatur di dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa:<sup>11</sup>

- a. Kejelasan mengenai hak, tanggung jawab, kewajiban, dan wewenang semua pihak yang terlibat dalam pelaksanaan layanan publik.
- b. Pembentukan sistem layanan publik yang baik, sesuai dengan prinsip-prinsip umum pemerintahan dan tata kelola yang baik.
- c. Pelaksanaan layanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- d. Jaminan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam memperoleh layanan publik.

Secara teoritis, layanan publik bertujuan utama untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Guna mencapai kepuasan tersebut, dibutuhkan mutu

<sup>10</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

<sup>11</sup> Dyah Adriantini Sintha Dewi “ Analisis Yuridis Pelayanan Publik Yang Baik Sebagai Sarana Mewujudkan Good Governance Dalam Konsep Welfare State “ *Jurnal Negara Hukum* Volume 5.,No 2.,(2014), h.172.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

elayanan yang berkualitas, yang dapat terlihat melalui sejumlah ukuran atau indikator tertentu:<sup>12</sup>

a. **Transparansi**, yaitu penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan secara terbuka, dapat diakses dengan mudah oleh setiap pihak yang memerlukan, disediakan secara memadai, serta disajikan dengan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami.

b. **Akuntabilitas**, yakni pelayanan yang penyelenggaraannya harus dapat dimintai pertanggungjawaban sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

c. **Partisipatif**, yakni pelayanan yang mendorong keterlibatan masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan mereka.

d. **Kesamaan Hak**, yaitu pelayanan yang diberikan tanpa diskriminasi dalam bentuk apa pun, baik berdasarkan suku, ras, agama, golongan, status sosial, maupun perbedaan lainnya.

- e. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban**, yakni pelayanan yang memperhatikan prinsip keadilan antara pihak pemberi dan penerima layanan publik.

Hal ini juga membuktikan bahwa kualitas pelayanan perlu ditinjau melalui pelayanan yang paling dasar. Pelayanan yang paling dasar adalah pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah yang disebut dengan Kelurahan/Desa. Pelayanan yang diberikan oleh instansi kelurahan/Desa ini meliputi pelayanan administrasi dasar, misalnya: layanan pembuatan Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Surat Keterangan Tidak Mampu ( SKTM ), Surat Tanah, Surat Kematian dan masih banyak lainnya.

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, di Daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara. Pelayanan publik berbentuk pelayanan barang publik maupun pelayanan jasa. Dewasa ini Masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan publik. Oleh sebab itu substansi administrasi

---

<sup>12</sup> Juniarso Ridwan, “ Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Layanan Publik Nansa Cendekia Bandung 2009 h.20.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan. Tujuan pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan warga pengguna agar dapat memperoleh pelayanan yang diinginkan dan memuaskan.<sup>13</sup>

Pelayanan publik saat ini telah menjadi isu yang sangat strategis karena perbaikan pelayanan publik di Indonesia cenderung berjalan ditempat, sedangkan pengaruhnya sangat luas mulai dari kehidupan ekonomi, sosial, budaya, politik, dan segala aspek kehidupan lainnya. Buruknya pelayanan publik menjadi variabel yang penting dalam mendorong timbulnya ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintah.<sup>14</sup> Oleh karena itu perbaikan pelayanan publik perlu dilakukan agar tanggapan negatif dari masyarakat terhadap pemerintah dapat diperbaiki serta tidak dipandang buruk oleh masyarakat, seperti yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 4 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, “kecepatan kemudahan, dan keterjangkauan, persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif, keprofesionalan, keterbukaan, dan akuntabel.”

Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, yang menegaskan bahwa desa memiliki kewenangan dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat berdasarkan hak asal-usul dan adat istiadat setempat. Pasal 4 huruf (f) menegaskan bahwa salah satu tujuan pengaturan desa adalah meningkatkan pelayanan publik bagi warga masyarakat desa guna mempercepat perwujudan kesejahteraan umum. Oleh karena itu, setiap pemerintah desa memiliki kewajiban

<sup>13</sup> Lembaga Administrasi Negara 2003

<sup>14</sup> Dwiyanto, Agus “ Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik”, (Yogyakarta, Gadjah Mada University Press, 2006) h. 25.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hakum untuk menata sistem pelayanan publik secara efektif, efisien, dan berkeadilan.<sup>15</sup>

Didalam Peraturan bupati Kampar Nomor 19 Tahun 2024 Pasal 3 huruf a menjelaskan bahwa Penyelenggaraan Pelayanan Publik bertujuan untuk memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.<sup>16</sup> Secara normatif, ketentuan ini menegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, termasuk pemerintah desa, harus memberikan pelayanan yang mudah diakses, cepat diselesaikan, terjangkau oleh seluruh masyarakat, serta menjamin keamanan dan kenyamanan dalam proses pelayanan. Tujuan tersebut sejalan dengan semangat reformasi birokrasi, yakni menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, efektif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian awal yang dilakukan oleh penulis di desa muara uwai Kabupaten Kampar, Masyarakat masih sering mengalami kesulitan dalam mengakses layanan administratif dasar seperti pembuatan Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, dan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). Keluhan yang paling banyak disampaikan masyarakat berkaitan dengan keterlambatan proses pelayanan, serta kurangnya kejelasan informasi mengenai persyaratan dan waktu penyelesaian layanan.

Karena pentingnya tata pelayanan publik sebagai salah satu indikator utama dalam mewujudkan pemerintahan desa yang efektif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Desa sebagai unit pemerintahan terendah memiliki peran

<sup>15</sup> Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa

<sup>16</sup> Peraturan Bupati Kampar Nomor 19 Tahun 2024



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

strategis dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat, baik dalam bidang administrasi kependudukan, perizinan, maupun pelayanan sosial lainnya. Pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya mencerminkan kinerja aparatur desa, tetapi juga menjadi wujud nyata dari pelaksanaan prinsip-prinsip good governance, seperti transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian hukum dengan judul: **“Tata Pelayanan Publik di Desa Muara Uwai Kabupaten Kampar Berdasarkan Peraturan Bupati Kampar Nomor 19 Tahun 2024”**

#### B. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, penulis membatasi ruang lingkup pembahasan pada Tata Pelayanan di Desa Muara uwai Kabupaten Kampar Berdasarkan Peraturan Bupati Kampar Nomor 19 Tahun 2024. Fokus penelitian ini adalah Pelaksanaan tata Pelayanan Publik di Desa Muara uwai.

#### C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan Tata Pelayanan di Desa Muara Uwai Kabupaten Kampar Berdasarkan Peraturan Bupati Kampar Nomor 19 Tahun 2024?
2. Apa saja faktor yang menjadi penghambat dalam Pelaksanaan tata pelayanan di Desa Muara Uwai Kabupaten Kampar Berdasarkan Peraturan Bupati Kampar Nomor 19 Tahun 2024?

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan diatas, maka tujuan dalam penulisan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan Tata Pelayanan di Desa Muara Uwai Kabupaten Kampar Berdasarkan Peraturan Bupati Kampar Nomor 19 Tahun 2024.
3. Untuk mengetahui faktor yang menjadi penghambat dalam Pelaksanaan tata pelayanan di Desa Muara Uwai Kabupaten Kampar Berdasarkan Peraturan Bupati Kampar Nomor 19 Tahun 2024.

## E. Manfaat Penelitian

1. Secara Akademis

Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam Tata Pelayanan di Desa Muara Uwai Kabupaten Kampar. hasil penelitian ini dapat menjadi sumber rujukan bagi mahasiswa, akademisi, dan peneliti yang lain yang tertarik dengan bidang hukum tata negara.

2. Secara Teoritis

Secara teoritis ini diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai tata pelayanan di Desa Muara Uwai Kabupaten Kampar.

3. Secara Praktis

Bagi peneliti, hasil penelitian ini diharapkan menambah wawasan ilmu pengetahuan dibidang ilmu hukum terutama yang berkaitan dengan tata Pelayanan di Desa Muara Uwai Kabupaten Kampar.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Kerangka Teoritis

##### 1. Teori Efektivitas Hukum

Menurut Soerjono Soekanto, efektivitas dapat dipahami sebagai sejauh mana suatu kelompok berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, suatu undang-undang dapat dikatakan efektif jika mampu memberikan dampak positif dan benar-benar mencapai tujuannya dalam mengarahkan dan mengubah perilaku manusia agar sesuai dengan norma hukum.<sup>17</sup>

Berkaitan dengan efektivitas hukum, validitas suatu aturan tidak hanya ditentukan oleh adanya paksaan eksternal, tetapi juga melalui mekanisme peradilan. Elemen paksaan ini bahkan dianggap mutlak, karena tanpa sanksi atau ancaman, suatu aturan tidak dapat dikategorikan sebagai hukum. Oleh karena itu, elemen paksaan sangat terkait dengan efektivitas atau ketidakefektifan suatu ketentuan hukum.

Membahas efektivitas hukum pada dasarnya berarti membahas sejauh mana hukum mampu mengatur dan memaksa masyarakat untuk mematuhi aturan yang berlaku. Hukum hanya akan efektif jika faktor-faktor yang mempengaruhi keberlakuan hukum dapat berfungsi secara optimal. Ukuran efektivitas suatu peraturan dapat dilihat dari perilaku masyarakat. Jika masyarakat berperilaku sesuai dengan apa yang diatur dan diharapkan dalam peraturan, dan tujuan

---

<sup>17</sup> Soerjono Soekanto, *Efektivitas Hukum dan Sanksi*, (Bandung: Remaja Karya, 1988), h. 20.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

peraturan tercapai, maka hukum dapat dinyatakan efektif. Soerjono Soekanto menekankan bahwa efektivitas hukum ditentukan oleh lima faktor utama, yaitu:<sup>18</sup>

1. Faktor hukum itu sendiri (perundang-undangan).
2. Faktor penegakan hukum, yaitu pihak-pihak yang merumuskan dan melaksanakan hukum.
3. Faktor fasilitas dan infrastruktur, yang berfungsi untuk mendukung proses penegakan hukum.
4. Faktor masyarakat, yaitu lingkungan sosial di mana hukum berlaku dan dilaksanakan.
5. Faktor waktu, yang berkaitan dengan disiplin aparatur dalam memberikan pelayanan.

Mengenai faktor pertama, yaitu undang-undang atau peraturan, Soerjono Soekanto menekankan bahwa ukuran efektivitas dapat dilihat dari beberapa aspek, yaitu:<sup>19</sup>

- a) Peraturan yang mengatur bidang-bidang kehidupan tertentu disusun secara sistematis.
- b) Peraturan yang ada harmonis dan tidak bertentangan satu sama lain, baik secara hierarkis maupun horizontal.
- c) Secara kuantitatif dan kualitatif, peraturan yang berlaku cukup untuk mengatur bidang-bidang kehidupan tertentu.
- d) Penerbitan undang-undang atau peraturan dilakukan sesuai dengan dasar hukum yang sah.

Dengan demikian, efektivitas hukum sangat bergantung pada kualitas substansi peraturan itu sendiri. Sebuah hukum hanya dapat berfungsi dengan baik jika dirumuskan secara sistematis, selaras dengan peraturan lain, memadai untuk mengatur kehidupan masyarakat, dan sah berdasarkan dasar hukum yang berlaku. Eensi faktor pertama ini adalah bahwa kejelasan, konsistensi, kelengkapan, dan kabsahan peraturan merupakan persyaratan mutlak bagi keberhasilan hukum dalam mencapai tujuannya.

<sup>18</sup> *Ibid.*, h.8.

<sup>19</sup> Soerjano Soekanto, *Penegakan Hukum Bina Cipta*, Bandung 1983 h..80.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada elemen kedua, yang menentukan efektif atau tidaknya kinerja hukum adalah aparat penegak hukum, yang mana menurut Soerjono Soekanto bahwa masalah yang berpengaruh terhadap efektivitas hukum tertulis ditinjau dari segi aparat akan tergantung pada beberapa hal berikut:<sup>20</sup>

- a. Sampai sejauh mana petugas terikat pada peraturan-peraturan yang ada.
- b. Sampai mana petugas diperkenankan memberikan kebijaksanaan.
- c. Teladan macam apa yang sebaiknya diberikan oleh petugas kepada masyarakat.
- d. Sampai sejauh mana derajat sinkronasi penugasan-penugasan yang diberikan kepada petugas sehingga memberikan batas-batas yang tegas pada wewenangnya.

Pada elemen kedua, Menurut Soerjono Soekanto, efektivitas hukum pada dasarnya tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas aturan yang dibuat, tetapi juga sangat bergantung pada aparat penegak hukum yang melaksanakan aturan tersebut. Beberapa faktor yang menentukan efektivitas hukum dari segi aparat antara lain:

- a. Sejauh mana petugas benar-benar terikat pada peraturan yang berlaku.
- b. Sejauh mana petugas diberikan kewenangan untuk menggunakan kebijakan atau diskresi.
- c. Teladan apa yang dapat diberikan oleh aparat kepada masyarakat dalam pelaksanaan tugasnya.
- d. Sejauh mana terdapat sinkronisasi penugasan yang diberikan kepada aparat, sehingga batas wewenang mereka jelas dan tegas.

Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa keberhasilan suatu hukum tidak hanya ditentukan oleh substansi hukumnya, tetapi juga oleh kualitas, konsistensi, dan kredibilitas aparat yang menegakkannya. Hukum yang baik tidak akan berjalan efektif apabila aparatnya tidak berkompeten, tidak profesional, atau tidak berintegritas. Dengan demikian, inti dari elemen kedua adalah bahwa kinerja

---

<sup>20</sup> Ibid h . 57.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hukum sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia yang menjalankannya.

Selain aparat penegak hukum, efektivitas hukum juga sangat bergantung pada tersedianya fasilitas yang memadai, baik berupa sarana, prasarana, maupun teknologi yang menunjang pelaksanaan hukum. Menurut Soerjono Soekanto, ukuran efektivitas fasilitas dapat dilihat dari beberapa aspek, yaitu:

- a. Apakah prasarana yang sudah ada terpelihara dengan baik.
- b. Prasarana yang belum tersedia perlu diadakan dengan memperhatikan waktu pengadaannya.
- c. Prasarana yang masih kurang harus segera dilengkapi.
- d. Prasarana yang rusak harus segera diperbaiki.
- e. Prasarana yang tidak berfungsi harus segera dilancarkan kembali.
- f. Prasarana yang mengalami penurunan fungsi harus ditingkatkan agar kembali optimal.<sup>21</sup>

Elemen ketiga ini menegaskan bahwa pelaksanaan hukum hanya dapat berjalan dengan baik apabila didukung oleh sarana dan prasarana yang mencukupi. Tanpa adanya fasilitas yang memadai, hukum hanya akan berhenti sebagai norma tertulis yang sulit untuk dijalankan secara nyata. Oleh karena itu, ini dari elemen ketiga adalah bahwa keberhasilan pelaksanaan hukum sangat dipengaruhi oleh tersedianya fasilitas yang menunjang penerapannya.

Efektivitas hukum juga sangat dipengaruhi oleh kondisi masyarakat sebagai pihak yang menjadi subjek penerapan hukum. Menurut Soerjono Soekanto, terdapat beberapa faktor yang dapat memengaruhi tingkat kepatuhan masyarakat terhadap hukum, yaitu:<sup>22</sup>

- a. Faktor penyebab masyarakat tidak mematuhi aturan meskipun peraturannya baik.

<sup>21</sup> Ibid., hlm. 58.

<sup>22</sup> Ibid

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Faktor penyebab masyarakat tidak mematuhi aturan meskipun peraturannya sangat baik dan aparat penegak hukum sudah berwibawa.

c. Faktor penyebab masyarakat tidak mematuhi aturan meskipun peraturannya baik, aparat berwibawa, serta fasilitas sudah memadai.

Unsur-unsur tersebut menunjukkan bahwa kepatuhan masyarakat terhadap hukum sangat bergantung pada motivasi yang lahir dari dalam diri individu. Internalisasi nilai hukum ke dalam kesadaran masyarakat menjadi kunci utama dalam menentukan tingkat disiplin dan kepatuhan. Dengan demikian, tingkat kepatuhan masyarakat dapat dijadikan ukuran efektivitas penerapan hukum itu sendiri. Faktor ini pun dapat dipengaruhi oleh kondisi internal masyarakat (seperti kesadaran hukum dan budaya) maupun kondisi eksternal (seperti lingkungan sosial, ekonomi, dan politik)

## 2. Teori Hukum Tata Administrasi

Teori Hukum Tata Administrasi atau sering disebut juga Hukum Administrasi Negara merupakan bagian dari hukum publik yang mengatur hubungan antara pemerintah (administrasi negara) dengan warga masyarakat, serta mengatur bagaimana kekuasaan pemerintahan dijalankan dalam rangka menyelenggarakan pelayanan publik dan kepentingan umum. Menurut Philipus M. Hadjon, Hukum administrasi negara adalah hukum yang mengatur hubungan antara pemerintah dan warga masyarakat yang timbul karena aktivitas pemerintahan dalam rangka penyelenggaraan kepentingan umum.<sup>23</sup> Sementara menurut Ridwan HR, Hukum administrasi negara berfungsi untuk mengatur, mengawasi, dan mengontrol penggunaan kewenangan oleh pemerintah agar setiap tindakan pemerintahan tetap

<sup>23</sup> Philipus M. Hadjon, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2015, hlm. 10.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berdasarkan hukum (*rechtmatigheid*) dan tidak menyimpang dari asas-asas umum pemerintahan yang baik.<sup>24</sup>

Dari kedua pendapat tersebut dapat dipahami bahwa teori hukum tata administrasi menempatkan hukum bukan hanya sebagai alat kontrol terhadap tindakan pemerintah, tetapi juga sebagai pedoman normatif dalam pelaksanaan fungsi pelayanan publik agar tercipta ketertiban, kepastian, dan keadilan dalam hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Dalam perspektif hukum administrasi, setiap kebijakan atau tindakan pemerintahan dapat memiliki jangka waktu keberlakuan yang berbeda tergantung pada sifat dan tujuan hukumnya.<sup>25</sup>

- a. Tindakan atau kebijakan yang bersifat tetap (jangka panjang)  
Merupakan aturan hukum formal seperti Peraturan Daerah, Peraturan Bupati, atau Peraturan Pemerintah, yang ditetapkan secara sah dan menjadi dasar permanen penyelenggaraan administrasi pemerintahan. Aturan ini bersifat normatif dan berkelanjutan (*sustainable*) karena menjadi kerangka dasar bagi semua kegiatan pelayanan publik di bawahnya.<sup>26</sup>
- b. Tindakan atau kebijakan yang bersifat sementara (jangka pendek)  
Biasanya berupa kebijakan administratif atau keputusan situasional (*discretionary decision*) yang diambil oleh pejabat untuk menanggapi kebutuhan mendesak masyarakat, seperti pelayanan darurat, penyesuaian teknis, atau pengaturan sementara.  
Contohnya: kebijakan pelayanan khusus selama masa pemulihan pasca bencana, atau perubahan jadwal pelayanan sementara.
- c. Tindakan atau kebijakan jangka menengah  
Biasanya berupa standar operasional prosedur (SOP) atau program pelayanan yang berlaku selama beberapa tahun (3–5 tahun) dan dapat direvisi sesuai dengan evaluasi kinerja atau perubahan peraturan di atasnya.

<sup>24</sup> Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2018, hlm.

<sup>25</sup> Philipus M. Hadjon, Loc.cit, h.45.

<sup>26</sup> Prajudi Atmosudirdjo, *Hukum Administrasi Negara*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002), hlm. 67–68.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### 3 Good Governance

Good governance berasal dari dua kata yakni “good” dan “governance”. Kata “good” di kamus memiliki makna kebajikan atau kebaikan, sedangkan kata “governance” memiliki makna ilmu pemerintahan, pemerintahan dan pemerintah.<sup>27</sup> Istilah governance berasal dari induk bahasa Eropa Latin berupa *gubernare* yang kemudian dalam bahasa Inggris diserap menjadi *govern* bermakna *rule* (memerintah), *direct* (mengarahkan), atau *steer* (mengendalikan, menyetir). Di dalam kata *govern* mengandung sifat yang artinya melaksanakan (tindakan) tata cara pengendalian. *Good governance* merupakan proses pengambilan keputusan yang patuh pada aturan-aturan sehingga pada proses pengambilan keputusan itu mampu menghindari adanya upaya untuk Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme.

United Nations Development Program (UNDP) menyebutkan bahwa prinsip atau karakteristik yang harus dikembangkan dan diikuti dalam praktik penyelenggaraan *good governance* (kepemerintahan yang baik), di antaranya: partisipasi, aturan hukum, transparansi, daya tanggap, berorientasi konsensus, berkeadilan, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas, dan visi strategis.<sup>28</sup> Dari prinsip *good governance* ini semakin jelas keseimbangan kinerja antara pemerintah sebagai pelayan publik dan masyarakat sebagai pihak yang dilayani. Tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) mengutamakan kepentingan umum di atas kepentingan lain, terutama kepentingan negara dan

<sup>27</sup> Muhammadong, “Good Governance dalam Perspektif Hukum Islam” (Makassar: Edukasi Mitra Grafika, 2017), h. 89-90.

<sup>28</sup> Sedarmayanti, “Good Governance “Kepemerintahan Yang Baik” Bagian Ketiga” (Bandung: CV. Mandar Maju, 2012), h. 37.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bangsa. *Good governance* juga melibatkan peran masyarakat, sehingga pertimbangan yang digunakan adalah suara dan pendapat masyarakat. Pertanggungjawaban dan keterbukaan pemerintah dalam mengelola pemerintahan merupakan hal yang wajib diketahui masyarakat.<sup>29</sup>

Pada hakikatnya setiap insan mempunyai kewajiban yang sama. Sebagai individu yang beriman dan bijak, melayani sesama manusia dengan sebaik-baiknya bukan hanya tugas aparat pemerintah yang telah diberi amanah, melainkan tugas seluruh elemen bangsa. Namun karena tidak semua orang memiliki kemampuan dan kapasitas yang sama, maka fungsi pelayanan publik diatur dan dilaksanakan oleh instansi tertentu agar tujuan negara tercapai, yakni terwujudnya tata pemerintahan yang baik (*good governance*).

#### 4. Prinsip-Prinsip *Good Governance*

Secara lebih rinci, prinsip dasar *good governance* dapat diuraikan sebagai berikut:<sup>30</sup>

##### a. Keterbukaan

Diperlukan untuk meyakinkan bahwa *stakeholders* memiliki keyakinan terhadap proses pengambilan keputusan maupun pelaksanaan kegiatan oleh pemerintah. Iklim keterbukaan dibangun melalui komunikasi yang jelas, akurat, dan efektif, sehingga membantu pelaksanaan kegiatan secara tepat waktu dan efektif. Menurut Sedarmayanti, tata kelola pemerintahan yang baik bersifat transparan terhadap rakyat, baik di tingkat pusat maupun daerah.

##### b. Integritas

Mencakup kejujuran serta kelengkapan informasi yang disampaikan kepada masyarakat mengenai pengelolaan sumber daya, dana, dan urusan publik. Dalam organisasi, integritas tercermin dalam prosedur pengambilan keputusan, laporan keuangan, serta kinerja yang dihasilkan dalam periode tertentu.

<sup>29</sup> Reydonnyzar Moenek dan Dadang Suwanda, "Good Governance Pengelolaan Keuangan Daerah" (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2019), h. 59.

<sup>30</sup> Muhammad fitri rahmadana dkk, *Pelayanan publik* Medan yayasan kita menulis 2020 h. 52.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Akuntabilitas

Merupakan bentuk pertanggungjawaban setiap individu maupun organisasi publik kepada pihak-pihak yang berkepentingan atas pengelolaan sumber daya, dana, dan kinerja yang diamanatkan. Stanbury menyatakan bahwa akuntabilitas adalah kewajiban mempertanggungjawabkan keberhasilan maupun kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui suatu mekanisme pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik.

#### 5. Pelayanan Prima

Secara etimologis, Kamus Besar Bahasa Indonesia menyatakan bahwa pelayanan ialah “usaha melayani kebutuhan orang lain.”<sup>31</sup> Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “excellent service” yang berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.<sup>32</sup>

Pada dasarnya, pelayanan prima bertitik tolak pada usaha-usaha yang dilakukan perusahaan untuk melayani pembeli atau pelanggan dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan, baik yang berupa produk barang atau jasa. Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan di dalam perusahaan maupun diluar perusahaan.

<sup>31</sup> Daryanto, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta : Penerbit Gava Media, 2021), hlm. 111.

<sup>32</sup> Munawar dan Ria Sofia Bachriani, “Pengaruh Pelayanan Prima dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran Mayasi Kota Banjar,” *Jurnal ADBIS*, Vol. 2, No. 2 (Februari 2018), hlm. 226.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Atep Barata, pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka (pelanggan) selalu royal kepada organisasi/perusahaan. Dimana keberhasilan suatu program pelayanan prima berada pada penyelarasan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab dalam pelaksanaannya.<sup>33</sup>

### 6 Tujuan Pelayanan Prima

Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan prima dalam sektor publik didasarkan pada aksioma bahwa “pelayanan adalah pemberdayaan”. Pelayanan pada sektor bisnis berorientasi profit, sedangkan pelayanan prima pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik.<sup>34</sup>

Pelayanan prima di sektor publik juga menekankan pentingnya partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan, sehingga warga tidak hanya menjadi penerima layanan pasif, tetapi juga dapat memberikan masukan, kritik, dan saran untuk peningkatan kualitas pelayanan.<sup>35</sup> Selain itu, pelayanan prima menuntut aparatur pemerintah memiliki kompetensi, etos kerja, dan profesionalisme tinggi agar setiap pelayanan dapat berjalan efektif dan sesuai standar. Dengan demikian,

<sup>33</sup> Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2003), hlm. 27.

<sup>34</sup> Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, (Jakarta: PT. Rineka Grafindo Persada, 2010), hlm. 280.

<sup>35</sup> Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2018, hlm. 112.

pelayanan prima tidak hanya meningkatkan kepuasan masyarakat, tetapi juga memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah

## 7. Jenis-jenis pelayanan

Menurut Harbani Pasolong dalam bukunya *Teori Administrasi Publik*, terdapat tiga jenis pelayanan publik, yaitu:

### a. Pelayanan Administratif

Merupakan pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan melalui pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya, dengan produk akhir berupa dokumen. Contoh: penerbitan sertifikat tanah, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), serta pelayanan administrasi kependudukan (KTP, KK, akta kelahiran, dan lain-lain).

### b. Pelayanan Barang

Merupakan pelayanan yang berupa penyediaan atau pengolahan barang berwujud fisik, termasuk pendistribusian dan penyampaiannya kepada masyarakat sebagai konsumen akhir.

### c. Pelayanan Jasa

Merupakan pelayanan berupa penyediaan sarana, prasarana, serta dukungan penunjang lainnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan berbagai pendapat mengenai jenis-jenis pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah kepada masyarakat, dapat dipahami bahwa pelayanan publik memiliki ruang lingkup kegiatan dan bentuk yang sangat beragam. Dengan demikian, persoalan pelayanan publik dalam suatu pemerintahan merupakan hal yang cukup kompleks. Oleh sebab itu, diperlukan perhatian dari seluruh pihak, baik pemerintah sebagai penyedia layanan maupun masyarakat sebagai penerima layanan.<sup>36</sup>

<sup>36</sup> Muhammadong, "Good Governance dalam Perspektif Hukum Islam" (Makassar: Eukasi Mitra Grafika, 2017), h. 89-90.

## 8 Prinsip-prinsip pelayanan publik

Penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan prinsip pelayanan publik berdasarkan keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003 sebagai berikut:<sup>37</sup>

- a. Kesederhanaan  
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan
  1. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
  2. Unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
  3. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran
- c. Kepastian waktu  
Pelaksanaan pelayanan publik dapat di selesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi  
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah
- e. Keamanan  
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab  
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab 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 telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan  
Pemberi layanan harus bersikap disiplin sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan  
Lingkungan pelayanan harus tertib ,teratur disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta di lengkapi

<sup>37</sup> Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara, 2003.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Dari uraian di atas dijelaskan bahwa penyusunan prinsip pelayanan publik tersebut dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat dijadikan indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Dengan adanya prinsip dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapat pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan proses yang memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Pada layanan yang berupa jasa, kualitas pelayanan lebih dilihat dari elemen struktur dan proses.

Dari uraian di atas dijelaskan bahwa penyusunan prinsip dan standar pelayanan publik tersebut dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat dijadikan indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapat pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan proses yang memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Pada layanan yang berupa jasa, kualitas pelayanan lebih dilihat dari elemen struktur dan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 9 Asas-Asas Pelayanan Publik

Secara teoritis juga tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional. Asas yang harus terpenuhi dalam proses pelayanan publik di antaranya harus terdapat prinsip yang ada dalam pelayanan publik dan asas transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, keamanan hak, keseimbangan hak dan kewajiban. Asas-asas tersebut dapat memberikan rasa puas kepada pengguna pelayanan.

Asas Pelayanan Publik Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 pasal 4 terdapat 12 asas, yaitu:<sup>38</sup>

1. Kepentingan umum
2. Kepastian hukum
3. Kesamaan HAM
4. Keseimbangan hak dan kewajiban
5. Keprofesionalan
6. Partisipatif
7. Persamaan perlakuan
8. Keterbukaan
9. Akuntabilitas
10. Fasilitas dan perlakuan khusus kelompok rentan
11. Ketepatan waktu
12. Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan

Selain itu Surjadi juga menyatakan dalam bukunya pengembangan Kinerja Pelayanan Publik, yang mana dalam penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan harus berdasarkan pada asas-asas umum pemerintahan yang baik dan benar, yakni meliputi:<sup>39</sup>

<sup>38</sup> Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009

<sup>39</sup> Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, (Bandung: Refika Aditama, 2009), hlm. 35.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a) Kepastian Hukum
- b) Transparansi
- c) Daya Tanggap
- d) Berkeadilan
- e) Efektif dan Efisien
- f) Tanggung Jawab
- g) Akuntabilitas
- h) Tidak Menyalahgunakan Kewenangan

Hakikat Pelayanan Publik adalah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Karena itu dengan asas-asas untuk mengembangkan kinerja pelayanan publik senantiasa menyangkut pada tiga unsur pokok pelayanan publik yakni: unsur kelembagaan penyelenggaraan pelayanan, proses pelayanan serta sumber daya manusia pemberi layanan.

### 10. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Maka dari itu setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.<sup>40</sup> Standar pelayanan berfungsi sebagai pedoman operasional bagi aparat penyelenggara pelayanan, sekaligus sebagai alat kontrol bagi masyarakat untuk menilai kualitas pelayanan yang diterima.<sup>41</sup> Menurut Nina Rahmayanty standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:<sup>42</sup>

<sup>40</sup> Effendi, S. *Pelayanan Publik: Konsep, Teori, dan Implementasi*, Jakarta: Rajawali Pers, 2010, hlm. 42.

<sup>41</sup> Nasution, H. N. *Administrasi Publik: Reformasi dan Pelayanan Publik*, Bandung: Alfabeta, 2014, hlm. 58.

<sup>42</sup> Rahmayanty, Nina, *Pelayanan Publik dan Tata Kelola Pemerintahan*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2010, hlm. 89.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- a. Prosedur pelayanan  
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian  
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan  
Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan  
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana  
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan publik  
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Penyusunan standar pelayanan dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam UU Nomor 25 Tahun 2009, adapun komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:<sup>43</sup>

- a. Dasar Hukum  
Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar.
- b. Persyaratan  
Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif.
- c. Sistem, Mekanisme dan Prosedur  
Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- d. Jangka Waktu Penyelesaian  
Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- e. Biaya dan Tarif  
Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- f. Produk Pelayanan  
Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

<sup>43</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- g. Sarana, Prasarana, dan atau Fasilitas
- h. Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
- i. Kompetensi Pelaksanaan
- j. Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian, keterampilan dan pengalaman.
- k. Pengawasan Internal
- l. Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
- m. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- n. Tata cara pelaksanaan pengamanan pengaduan dan tindak lanjut.
- o. Jumlah Pelaksana
- p. Tersedianya pelaksanaan sesuai dengan beban kerjanya.
- q. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan
- r. Dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
- s. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan, dan
- t. Evaluasi Kinerja Pelaksana
- u. Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh Pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Berdasarkan uraian di atas dapat dijelaskan bahwa penyusunan standar pelayanan publik tersebut dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat dijadikan indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapat pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan proses yang memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

#### 1.1. Konsep tata pelayanan publik

Tata pelayanan publik adalah suatu sistem atau mekanisme yang mengatur bagaimana pelayanan publik diselenggarakan oleh pemerintah atau instansi penyelenggara, agar layanan dapat diberikan secara tertib, terukur, dan sesuai dengan standar yang berlaku. Konsep ini tidak hanya berfokus pada output atau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hasil pelayanan, tetapi juga pada proses, prosedur, dan interaksi antara pemerintah dengan masyarakat sebagai pengguna layanan.<sup>44</sup>

Dalam konteks pemerintahan desa, tata pelayanan publik meliputi beberapa elemen penting:

#### a. Alur atau Tahapan Pelayanan

Tata pelayanan harus mencakup seluruh tahapan mulai dari pengajuan permohonan layanan, verifikasi dokumen, proses administrasi, hingga penyerahan hasil kepada masyarakat. Setiap tahapan harus terstruktur dan terdokumentasi agar proses pelayanan berjalan efektif dan dapat dipertanggungjawabkan. Misalnya, warga yang mengajukan pembuatan surat keterangan domisili akan melalui tahapan: permohonan → verifikasi dokumen → pencatatan administrasi → penyerahan dokumen.

#### b. Standarisasi Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur merupakan bagian integral dari tata pelayanan publik. SOP berfungsi sebagai panduan bagi aparatur desa dan masyarakat mengenai persyaratan, alur pelayanan, serta waktu penyelesaian. Dengan adanya SOP, proses administrasi menjadi konsisten, efisien, dan dapat meminimalkan kesalahan atau ketidakpastian.

#### c. Kepastian Hukum dan Transparansi

Tata pelayanan publik harus memastikan bahwa setiap layanan diberikan berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku dan dapat dipertanggungjawabkan. Transparansi menjadi prinsip penting, di mana informasi mengenai persyaratan, prosedur, biaya, dan waktu penyelesaian harus tersedia bagi masyarakat. Hal ini meningkatkan kepercayaan warga terhadap pemerintah desa.

#### d. Efisiensi dan Efektivitas

Konsep tata pelayanan publik menekankan penggunaan sumber daya secara optimal untuk memberikan layanan dengan cepat, tepat, dan hemat biaya. Efisiensi berarti proses administrasi tidak membuang waktu atau sumber daya, sedangkan efektivitas berarti tujuan pelayanan yaitu pemenuhan kebutuhan warga tercapai secara maksimal.

#### e. Hubungan Timbal Balik Pemerintah-Masyarakat

Tata pelayanan publik mencerminkan interaksi hukum dan sosial antara pemerintah sebagai penyelenggara dan masyarakat sebagai penerima layanan. Pemerintah berkewajiban menyediakan layanan dengan standar tertentu,

<sup>44</sup> Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*, (Yogyakarta: Gava Media, 2018), hlm. 24



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sementara masyarakat memiliki hak untuk memperoleh layanan yang adil, cepat, dan berkualitas.

#### f. **Evaluasi dan Perbaikan Berkelanjutan**

Tata pelayanan publik bukan sekadar prosedur statis, melainkan harus bersifat dinamis. Evaluasi terhadap kelancaran proses, kepuasan masyarakat, serta hambatan yang ditemui penting dilakukan secara rutin. Hasil evaluasi digunakan untuk memperbaiki SOP, meningkatkan kapasitas SDM, dan menyesuaikan sarana-prasarana agar pelayanan lebih optimal.

Keberhasilan tata pelayanan publik di desa tidak hanya diukur dari seberapa cepat atau efisien pelayanan diberikan kepada masyarakat, tetapi juga dari sejauh mana proses pelayanan tersebut mencerminkan prinsip-prinsip *good governance* seperti transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, partisipasi masyarakat, serta kepastian hukum. Setiap elemen mulai dari alur pelayanan, standar prosedur (SOP), hingga evaluasi berkala berfungsi sebagai tolok ukur untuk menilai kualitas penyelenggaraan pemerintahan desa dalam melayani kebutuhan masyarakat.

Ketika alur pelayanan berjalan tertib, prosedur dilakukan sesuai standar, dan masyarakat memperoleh informasi yang jelas serta perlakuan yang adil, maka hal itu menunjukkan bahwa pemerintah desa telah melaksanakan prinsip *good governance* secara nyata. Sebaliknya, apabila pelayanan publik masih lamban, tidak transparan, atau tidak memiliki SOP yang baku, maka hal tersebut mencerminkan lemahnya tata kelola pemerintahan di tingkat desa.

Dengan demikian, elemen-elemen dalam tata pelayanan publik bukan hanya bersifat administratif, tetapi juga memiliki dimensi normatif dan moral yang menjadi cerminan kualitas pemerintahan. Pemerintahan desa yang baik adalah

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pemerintahan yang mampu menjamin kepuasan masyarakat melalui pelayanan yang efektif, efisien, transparan, serta berkeadilan.<sup>45</sup>

### 12. Prosedur pelayanan publik

Prosedur pelayanan publik merupakan tahapan atau langkah-langkah yang harus dilalui oleh penyelenggara pelayanan dan masyarakat penerima layanan dalam proses memperoleh suatu pelayanan. Prosedur ini menjadi acuan dalam pelaksanaan pelayanan agar berjalan tertib, efektif, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN), prosedur pelayanan publik adalah urutan langkah-langkah yang harus dilalui dalam pemberian pelayanan, mulai dari tahap permohonan, verifikasi, penetapan keputusan, hingga penyerahan hasil pelayanan kepada masyarakat penerima layanan. Dengan demikian, setiap pelayanan publik wajib memiliki prosedur yang jelas, sederhana, dan mudah dipahami oleh masyarakat agar tidak menimbulkan kebingungan atau potensi penyimpangan.<sup>46</sup>

### 13. Gambaran Umum Desa Muara Uwai

Desa Muara Uwai merupakan salah satu desa yang berada di kecamatan Bangkinang Kabupaten Kampar sekitar 55 Km dari ibu kota Propinsi Riau. Desa Muara Uwai Kecamatan Bangkinang Kabupaten Kampar, Provinsi Riau. Menurut data statistik di kantor kepala Desa Muara Uwai, memiliki luas wilayah 3.669 Ha.

<sup>45</sup> Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2006), hlm. 27.

<sup>46</sup> Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*, (Jakarta: LAN RI, 2004), hlm. 15.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Yang terdiri dari lahan pertanian, perkebunan, pemukiman, dan perkantoran. Kondisi tanah di Desa Muara Uwai cukup subur dan bagus, ini bisa dirasakan oleh masyarakat yang bekerja di bidang pertanian dan perkebunan yang sedang di galakkan pemerintah. Keadaan iklim di Desa Muara Uwai tidak jauh berbeda dengan wilayah lainnya, yaitu tidak terlalu panas dan tidak terlalu dingin, ini terlepas dari program penghijauan yang di usung pemerintahan kecamatan Bangkinang.<sup>47</sup>

Desa Muara Uwai mempunyai batas-batas wilayah sebagai berikut :

1. Sebelah Utara berbatas dengan Kelurahan Pasir Sialang
2. Sebelah Selatan berbatas dengan Sungai Kampar
3. Sebelah Timur berbatas dengan Desa Pulau Lawas
4. Sebelah Barat berbatas dengan Desa Binuang

Desa MuaraUwai terdiri dari 4 dusun yakni:

1. Dusun Muara Uwai
2. Dusun Uwai
3. Dusun Telo
4. Dusun Cubadak

### B. Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya berfungsi untuk memahami metode yang digunakan serta hasil yang diperoleh dalam studi-studi terdahulu. Penelitian tersebut dijadikan sebagai acuan dalam proses penelitian penulis, sehingga penulis dapat menelaah studi-studi yang relevan dengan topik yang sedang diteliti.

1. Sudirman (2024) dalam skripsinya yang berjudul *“Implementasi Undang Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Desa Pengalihan, Kecamatan Keritang, Kabupaten Indragiri Hilir Menurut*

<sup>47</sup> Data Statistik Kantor Kepala Desa Muara Uwai, 2025.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*Perspektif Fiqih Siyasa*”<sup>48</sup> menyimpulkan bahwa pelaksanaan pembangunan desa di Desa Pengalihan, Kecamatan Keritang, Kabupaten Indragiri Hilir telah mengikuti prosedur perumusan dan perencanaan yang sesuai dengan ketentuan pelaksanaan pembangunan desa. Namun, sesuai dengan Pasal 23 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, diperlukan adanya akses informasi yang memadai agar masyarakat tidak memiliki persepsi negatif terhadap pelaksanaan yang dilakukan oleh penyelenggara. Selain bertanggung jawab dalam pengelolaan sarana, prasarana, dan fasilitas pelayanan publik, penyelenggara juga wajib menjaga dan memelihara fasilitas tersebut. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian Sudirman, yaitu sama-sama membahas pelayanan publik di tingkat desa. Perbedaannya terletak pada fokus penelitian; Sudirman lebih menitikberatkan pada pembangunan fasilitas publik yang mengalami kendala, sedangkan penelitian ini lebih mengkaji tata pelayanan di Desa Muara uwai Kabupaten Kampar Berdasarkan Peraturan Bupati Kampar Nomor 19 Tahun Tahun 2024.

Sri Dewi Faridah (2024), dalam skripsinya di Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang berjudul “Pelaksanaan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dalam Pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Rantau Kopar Kabupaten Rokan Hilir *Perspektif Fiqih Siyasa*”<sup>49</sup>, menemukan bahwa pelaksanaan

<sup>48</sup> Sudirman, 2024 “Implementasi Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Desa Pengalihan Kecamatan Keritang Kabupaten Indragiri Hilir Menurut *Perspektif Fiqih Siyasa*”.

<sup>49</sup> Sri dewi faridah, 2024 , Fakultas Syariah dan Hukum , Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, “pelaksanaan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelayanan publik telah dilakukan melalui sosialisasi kepada masyarakat, khususnya di SMA Negeri 1 Rantau Kopar, yang dilaksanakan dua kali dalam setahun. Namun, tanggapan masyarakat terhadap pelaksanaan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 dalam pelayanan publik menunjukkan adanya keluhan terkait lambatnya pelayanan dan seringnya kerusakan pada alat perekaman. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian tersebut karena keduanya membahas pelayanan publik. Perbedaannya terletak pada focus penelitian sebelumnya menelaah pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP di kantor kecamatan, sedangkan penelitian ini lebih menitikberatkan pada tata pelayanan di Desa Muara uwai Kabupaten Kampar Berdasarkan Peraturan Bupati Kampar Nomor 19 Tahun 2024.

3. Abdul Hamid (2024), dalam skripsinya di Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang berjudul *“Pelaksanaan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Studi Kasus di Kantor Kelurahan Tuah Madani Kota Pekanbaru) Perspektif Fiqih Siyasah”*, menyimpulkan bahwa pelayanan publik di Kantor Kelurahan Tuah Madani belum berjalan secara optimal. Beberapa kendala yang ditemukan meliputi ketidaktepatan waktu dalam penyelesaian dokumen layanan kepada masyarakat serta kebutuhan akan dokumen tambahan akibat kurangnya sarana dan prasarana yang memadai. Selain itu, ketidakkonsistenan pegawai dalam memberikan pelayanan juga menjadi hambatan. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kinerja pegawai sangat diperlukan guna memastikan

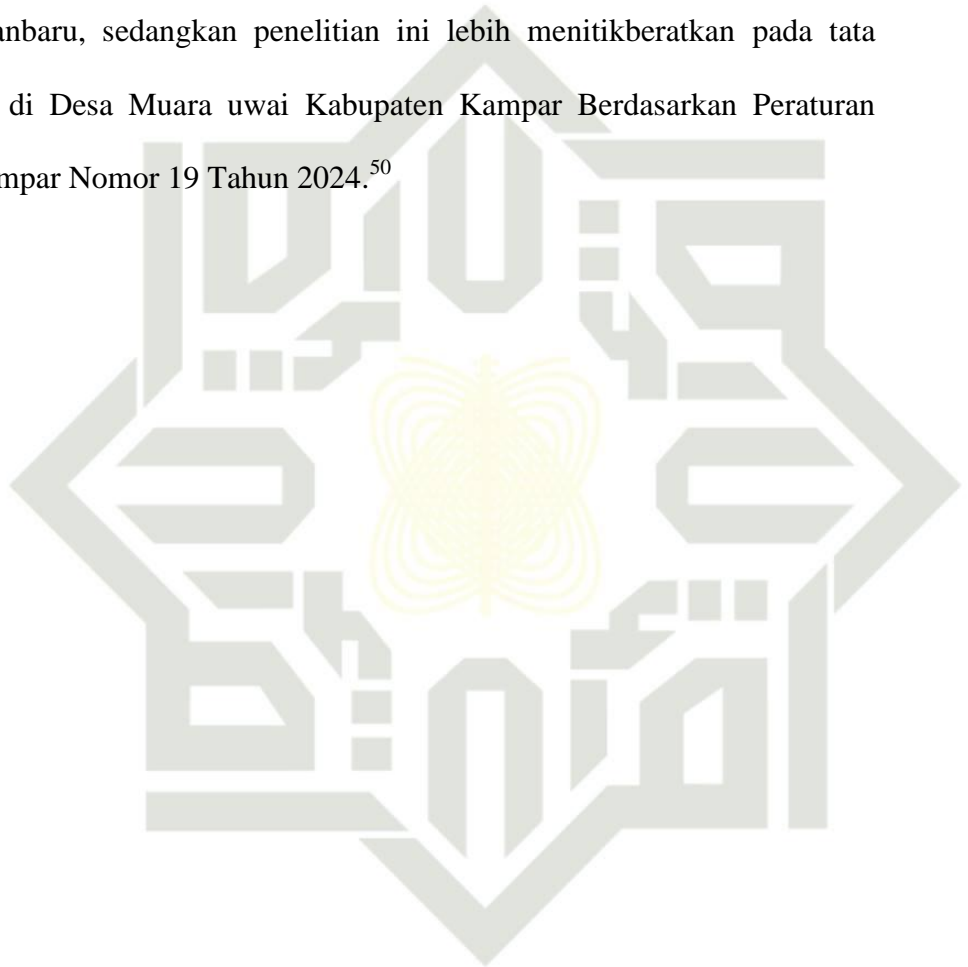
---

*data pembuatan E-KTP di kantor kecamatan rantau kopar kabupaten rokan hilir perspektif fiqih siyasah”*

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bahwa pelayanan publik berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian tersebut karena keduanya membahas pelayanan publik. Perbedaannya terletak pada fokus penelitian Abdul Hamid meneliti pelayanan publik di Kantor Kelurahan Tuah Madani Kota Pekanbaru, sedangkan penelitian ini lebih menitikberatkan pada tata pelayanan di Desa Muara uwai Kabupaten Kampar Berdasarkan Peraturan Bupati Kampar Nomor 19 Tahun 2024.<sup>50</sup>



UIN SUSKA RIAU

<sup>50</sup> Abdul hamid, 2024 (Skripsi) Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, “*pelaksanaan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik ( studi kasus di kantor kelurahan tuah madani kota pekanbaru) perspektif fiqih siyasah*”





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### BAB III

## METODE PENELITIAN

### A. Jenis Penelitian

Dengan mengacu pada konteks dan fokus penelitian yang dipilih, penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris atau sering disebut juga penelitian hukum sosiologis adalah jenis penelitian hukum yang mengumpulkan data dari sumber data primer.<sup>51</sup> Fokus utama dalam penelitian hukum empiris adalah bagaimana pelaksanaan hak dimasyarakat. Penelitian empiris digunakan untuk menganalisis hukum yang dilihat sebagai perilaku masyarakat yang berpola dalam kehidupan masyarakat yang selalu berinteraksi dan berhubungan dalam aspek kemasyarakatan.

### B. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yuridis empiris dengan pendekatan kualitatif, yaitu suatu metode penelitian hukum yang berlaku dan membandingkannya pada apa yang terjadi dalam kenyataan sebenarnya di masyarakat. Penelitian dengan metode yuridis empiris dimaksudkan untuk menemukan fakta-fakta yang dijadikan data penelitian yang kemudian data tersebut dianalisis untuk mengidentifikasi masalah yang pada akhirnya menuju pada penyelesaian masalah.

### B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat pelaksanaan kegiatan penelitian untuk memperoleh data yang dibutuhkan. Penelitian ini berlokasi di Kabupaten Kampar

<sup>51</sup> Ali, Zainuddin, Metode Penelitian Hukum. Jakarta, Sinar Grafika 2011,.h.30.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kacamatan Bangkinang. Karena keterbatasan waktu maka karena itu penulis membatasi karena luasnya Kabupaten di Kampar, penulis Mengambil di Desa Muara Uwai.

### C Informan Penelitian

Dalam penelitian ini, informan diartikan sebagai individu yang dianggap mengetahui secara mendalam objek penelitian serta mampu memberikan data yang relevan. Informasi diperoleh melalui pertanyaan yang diajukan peneliti, baik dalam bentuk percakapan langsung maupun tertulis.<sup>52</sup>

Berdasarkan uraian tersebut, pemilihan informan dilakukan dengan pertimbangan bahwa mereka mampu memberikan informasi yang relevan dan mendukung tujuan penelitian. Adapun informan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah:

**Tabel III.I**

Nomor	Informan penelitian	Jenis informan	Jumlah
1	Kepala desa	Informan utama	1
2	Pegawai KASI bidang pelayanan	Informan tambahan	1
3	Masyarakat	Informan kunci	4
Total			6

Daftar Informan Sumber data : Tata olah penulis informan penelitian

<sup>52</sup> Syafrina Hafni Sahir, *Metedologi penelitian* (Yogyakarta: KBM Indonesia, 2021), Cet Ke-1, h.54.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### D. Data Dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini mencakup data primer dan juga data sekunder.

#### a. Data Primer

Data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama dengan observasi, Wawancara langsung ke lapangan oleh peneliti.<sup>53</sup> Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari masyarakat, baik melalui wawancara, observasi, maupun teknik lainnya. Dalam penelitian ini, sumber data primer berasal dari informasi yang didapatkan langsung dari:

1. Kepala Desa Muara Uwai.
2. Staf Desa pada bagian KASI Pelayanan.
3. Masyarakat yang sedang mengurus berbagai bentuk administrasi atau surat-menyurat di Desa Muara Uwai.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data penunjang yang diperoleh dari sumber-sumber tidak langsung, yang sudah tersedia sebelumnya. Data ini dapat berupa dokumen resmi, peraturan perundang-undangan, literatur, buku, laporan, jurnal, maupun hasil penelitian lain yang berkaitan dengan fokus penelitian. Data sekunder digunakan untuk memperkuat dan melengkapi temuan dari data primer.<sup>54</sup>

#### c. Data Tersier

Bahan hukum tersier merupakan bahan penunjang yang digunakan untuk membantu memahami serta menjelaskan bahan hukum primer dan sekunder.

---

<sup>54</sup> Sandu Siyoto, *Dasar Metode Penelitian*, (Yogyakarta, Literasi Media Publishing, 2015), h. 68.



Contoh dari bahan hukum tersier antara lain ensiklopedia, jurnal, artikel ilmiah, makalah, serta sumber informasi dari internet.

### **E. Teknik pengumpulan Data**

Salah satu aspek penting dalam merumuskan penelitian adalah proses pengumpulan data, sehingga teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data menjadi langkah strategis dalam penelitian. Agar data yang dibutuhkan dapat diperoleh secara tepat, penelitian ini menggunakan beberapa teknik, yaitu observasi, wawancara, dan studi dokumentasi.

#### **1. Observasi**

Observasi dilakukan melalui pengamatan langsung di lokasi penelitian. Teknik ini digunakan untuk memperoleh gambaran nyata mengenai fenomena yang menjadi fokus penelitian sehingga peneliti dapat memahami kondisi lapangan secara lebih objektif.

#### **2. Wawancara**

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab secara langsung dan tatap muka antara peneliti dengan informan yang terkait dengan objek penelitian. Wawancara ini ditujukan kepada Kepala Desa, perangkat desa yang membidangi pelayanan, serta masyarakat Desa Muara Uwai yang pernah mengurus pelayanan administrasi. Mereka dipilih karena dianggap memahami persoalan yang diteliti dan mampu memberikan informasi yang relevan.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3. Studi kepustakaan/ Dokumentasi

Teknik ini dilakukan dengan mengumpulkan informasi melalui sumber-sumber tertulis, seperti peraturan perundang-undangan, buku, jurnal, artikel ilmiah, serta dokumen resmi yang berkaitan dengan penelitian. Studi kepustakaan digunakan untuk melengkapi data primer sekaligus memperkuat analisis penelitian.

### F. Analisis Data

Data yang telah terkumpul dianalisis menggunakan pendekatan kualitatif. Analisis ini dilakukan dengan cara menyusun, mengolah, dan menafsirkan data yang diperoleh, baik berupa pernyataan lisan maupun tertulis dari responden, serta fakta-fakta di lapangan. Hasil analisis kemudian disajikan dalam bentuk deskriptif. Selanjutnya, penarikan kesimpulan dilakukan dengan metode deduktif, yakni menarik kesimpulan dari hal-hal yang bersifat umum menuju pada hal-hal yang lebih khusus sesuai dengan permasalahan penelitian.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB V

### PENUTUP

#### Kesimpulan

1. Pelaksanaan Tata Pelayanan di Desa Muara Uwai Kabupaten Kampar Berdasarkan Peraturan Bupati Kampar Nomor 19 Tahun 2024 belum efektif karena belum adanya Standard Operating Procedure (SOP) yang jelas. Ketidakadaan SOP menyebabkan kebingungan bagi masyarakat dalam mengetahui persyaratan dan prosedur pengurusan dokumen administrasi. Akibatnya, warga sering harus bolak-balik ke kantor desa untuk melengkapi dokumen, sehingga proses pelayanan menjadi lambat dan kurang efisien. Hal ini menegaskan pentingnya penyusunan SOP yang jelas dan mudah diakses sebagai pedoman resmi untuk meningkatkan efektivitas, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan publik di desa.
2. Faktor penghambat pelaksanaan tata pelayanan di Desa Muara Uwai meliputi: ketiadaan Standard Operating Procedure (SOP) yang menyebabkan kebingungan masyarakat dalam mengetahui persyaratan serta prosedur administrasi; kualitas sumber daya manusia (SDM) aparatur desa yang belum konsisten dalam kehadiran dan disiplin kerja sehingga menunda proses pelayanan; serta sarana dan prasarana yang belum memadai, seperti listrik, jaringan internet, ruang kerja, dan peralatan administrasi, yang memaksa sebagian besar proses dilakukan secara manual. Ketiga faktor ini menegaskan perlunya perbaikan sistem, SDM, dan fasilitas pendukung untuk



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

meningkatkan kualitas pelayanan publik di desa secara efektif, efisien, dan berkeadilan.

#### B. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, penulis memberikan saran yang diharapkan dapat menjadi bahan perbaikan bagi berbagai pihak:

##### 1. Penyusunan dan Publikasi SOP Pelayanan Desa

Desa perlu segera menyusun Standard Operating Procedure (SOP) yang jelas untuk setiap jenis layanan administrasi. SOP ini harus memuat persyaratan dokumen, alur proses, estimasi waktu penyelesaian, serta petugas yang bertanggung jawab. Selanjutnya, SOP harus dipublikasikan secara mudah diakses oleh masyarakat, misalnya melalui papan informasi di kantor desa atau media digital, agar warga tidak bingung dan pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien.

##### 2. Memperbaiki Sarana dan Prasarana Pelayanan

Pemerintah desa perlu meningkatkan fasilitas pendukung pelayanan, seperti listrik yang stabil, jaringan internet yang handal, ruang kerja yang memadai, dan sistem administrasi digital. Dengan sarana-prasarana yang memadai, proses administrasi dapat lebih cepat, akurat, dan efisien.

##### 3. Meningkatkan Partisipasi Masyarakat

Desa disarankan membuka saluran partisipasi bagi masyarakat, seperti kotak pengaduan atau forum musyawarah, agar warga dapat memberikan kritik dan saran terhadap pelayanan. Masukan ini penting untuk perbaikan layanan yang lebih responsif dan sesuai kebutuhan masyarakat.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Adrian Sutedi, *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*, Jakarta: Sinar Grafika, 2010
- Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2006
- Ali, Zainuddin, *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta, Sinar Grafika 2011
- Effendi, S. *Pelayanan Publik: Konsep, Teori, dan Implementasi*, Jakarta: Rajawali Pers, 2010
- Dwiyanto, Agus “ *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*”, Yogyakarta, Gadjah Mada University Press, 2006
- Hasibuan, Malayu, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2016
- Jimly Asshiddiqie, *Pengantar Ilmu Hukum Tata Negara*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012
- Juniarso Ridwan, “ *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Layanan Publik Nuansa Cendekia Bandung* 2009
- Muhammadong, “*Good Governance dalam Perspektif Hukum Islam*” Makassar: Edukasi Mitra Grafika, 2017
- Nawawi Zaidan, *Manajemen Pemerintahan*, Jakarta: Rajawali pers, 2013
- Nasution, H. N. *Administrasi Publik: Reformasi dan Pelayanan Publik*, Bandung: Alfabeta, 2014
- Ni'matul Huda, *Otonomi Daerah: Filosofi, Sejarah dan Perkembangannya*, Yogyakarta: UII Press, 2015
- Philipus M. Hadjon, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2015
- Rahmayanty, Nina, *Pelayanan Publik dan Tata Kelola Pemerintahan*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2010

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Reydonnyzar Moenek dan Dadang Suwanda, "Good Governance Pengelolaan Keuangan Daerah" Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2019

Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2018

Sedarmayanti, "Good Governance "Kepemerintahan Yang Baik" Bagian Ketiga" Bandung: CV. Mandar Maju, 2012

Soerjano Soekanto, *Penegakan Hukum Bina Cipta*, Bandung 1983

Syafrina Hafni Sahir, *Metedologi penelitian* (Yogyakarta: KBM Indonesia, 2021

Sandu Siyoto, *Dasar Metode Penelitian*, Yogyakarta, Literasi Media Publishing, 2015

#### B. Jurnal / Penelitian Terdahulu

Abdul hamid, 2024 (Skripsi) Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, "*pelaksanaan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik ( studi kasus di kantor kelurahan tuah madani kota pekanbaru) perspektif fiqih siyasah*"

Dyah Adriantini Sintha Dewi " Analisis Yuridis Pelayanan Publik Yang Baik Sebagai Sarana Mewujudkan Good Governance Dalam Konsep Welfare State " *Jurnal Negara Hukum* Volume 5.,No 2.2014

Numberi, pakpahan dkk, Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik pada Era New Normal di Kantor Kelurahan Klabulu Distrik Malaimsimsa Kota Sorong, *Jurnal Badati Ilmu Sosial & Humaniora* 8, no. 1 2023

Nuraini, "Pelayanan Publik dan Penerapan Prinsip Good Governance di Pemerintahan Desa," *Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik*, Vol. 7, No. 2 2020

Rismawati, Madani, & Rahim, *Pelayanan Publik dalam Perspektif Administrasi* Makassar: Pustaka Pelajar, 2015

Sri dewi faridah, 2024, Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, "*pelaksanaan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dalam pembuatan E-KTP dikantor kecamatan rantau kopar kabupaten rokan hilir perspektif fiqih siyasah*"



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sudirman, 2024 *“Implementasi Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Desa Pengalihan Kecamatan Keritang Kabupaten Indragiri Hilir Menurut Perspektif Fiqih Siyasah”*

Tasbir Rais “negara hukum indonesia :gagasan dan penerapannya” *jurnal hukum unsulbar* Volume 5 No.2., 2022

**C. Perundang-Undangan**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003

Peraturan Bupati Kampar Nomor 19 Tahun 2024 Tentang Mall Pelayanan Publik

**D. Internet**

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*, Jakarta: LAN RI, 2004

## LAMPIRAN

### Bersama Kepala Desa Muara Uwai



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta m

y of Sultan Syarif Kasim Riau

## Bersama Staf KASI Pelayanan Dan Data Perangkat Desa



DATA PERANGKAT DESA MUARA UMAI  
TAHUN 2024

NO	NAMA	LOKASI	NIK	TEMPAT	TAHAP	WILAYAH	TAHAP	STATUS KELAHIRAN	PERSEKUTUAN	KELOMPOK	TAHAP	TAHAP	TAHAP
1	DR. KASIM	MUARA UMAI	140110101010101	BANGKALANG	17	APRIL	1972	IA	52,4	2	101 JANUARI 2024	101 JANUARI 2024	101 JANUARI 2024
2	DR. KASIM	MUARA UMAI	140110101010101	BANGKALANG	17	APRIL	1972	IA	52,4	2	101 JANUARI 2024	101 JANUARI 2024	101 JANUARI 2024
3	DR. KASIM	MUARA UMAI	140110101010101	BANGKALANG	17	APRIL	1972	IA	52,4	2	101 JANUARI 2024	101 JANUARI 2024	101 JANUARI 2024
4	DR. KASIM	MUARA UMAI	140110101010101	BANGKALANG	17	APRIL	1972	IA	52,4	2	101 JANUARI 2024	101 JANUARI 2024	101 JANUARI 2024
5	DR. KASIM	MUARA UMAI	140110101010101	BANGKALANG	17	APRIL	1972	IA	52,4	2	101 JANUARI 2024	101 JANUARI 2024	101 JANUARI 2024
6	DR. KASIM	MUARA UMAI	140110101010101	BANGKALANG	17	APRIL	1972	IA	52,4	2	101 JANUARI 2024	101 JANUARI 2024	101 JANUARI 2024
7	DR. KASIM	MUARA UMAI	140110101010101	BANGKALANG	17	APRIL	1972	IA	52,4	2	101 JANUARI 2024	101 JANUARI 2024	101 JANUARI 2024
8	DR. KASIM	MUARA UMAI	140110101010101	BANGKALANG	17	APRIL	1972	IA	52,4	2	101 JANUARI 2024	101 JANUARI 2024	101 JANUARI 2024
9	DR. KASIM	MUARA UMAI	140110101010101	BANGKALANG	17	APRIL	1972	IA	52,4	2	101 JANUARI 2024	101 JANUARI 2024	101 JANUARI 2024
10	DR. KASIM	MUARA UMAI	140110101010101	BANGKALANG	17	APRIL	1972	IA	52,4	2	101 JANUARI 2024	101 JANUARI 2024	101 JANUARI 2024
11	DR. KASIM	MUARA UMAI	140110101010101	BANGKALANG	17	APRIL	1972	IA	52,4	2	101 JANUARI 2024	101 JANUARI 2024	101 JANUARI 2024

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## Bersama masyarakat

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

