



UIN SUSKA RIAU

©

**ANALISIS PENERAPAN PRINSIP RESPONSIFITAS DALAM PELAYANAN
PUBLIK DI DESA SEMUKUT KECAMATAN PULAU MERBAU
KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI BERDASARKAN
UNDANG-UNDANG NO 25 TAHUN 2009
TENTANG PELAYANAN PUBLIK**

SKRIPSI

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



**KHARISMA AGUSTIANA
12120720201**

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU

**PROGRAM SI
PRODI ILMU HUKUM
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
2025/1447 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.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “**Analisis Penerapan Prinsip Responsifitas Dalam Pelayanan Publik Di Desa Semukut Kecamatan Pulau Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik**”, yang ditulis oleh:

Nama : Kharisma Agustiana
Nim : 12120720201
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, 25 September 2025

Pembimbing Skripsi I
Dr Peri Pirmansyah,S.H.,MH

Pembimbing II
Dr. Mahmuzar,S.H.,M.h

UIN SUSKA RIAU



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

PENGESAHAN PEMBIMBING

Dosen Fakultas Syari'ah dan Hukum

Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Pekanbaru, 25 September 2025

No : Nota Dinas

Lamp : -

Hal : Pengajuan Skripsi Sdr. Kharisma Agustiana

Assalamu 'alaikum. Wr. Wb

Setelah Membaca, memberikan petunjuk dan mengarahkan serta mempertimbangkan seperlunya, maka selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Kharisma Agustiana yang berjudul "**Analisis Penerapan Prinsip Responsifitas Dalam Pelayanan Publik Di Desa Semukut Kecamatan Pulau Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik**", 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 ucapan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum. Wr. Wb

Pembimbing Skripsi I

Dr. Peri Pirmansyah, S.H., MH

Pembimbing II

Dr. Mahmuzar, 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.



UN SUSKA RIAU

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **Analisis Penerapan Prinsip Responsifitas Dalam pelayanan Publik Di Desa Semukut Kecamatan Pulau merbau Kabupaten Kepulauan Meranti Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik** yang ditulis oleh:

Nama : Kharisma Agustiana
NIM : 12120720201
Program Studi : Ilmu Hukum

Telah dimunaqasyahkan pada:

Hari/Tanggal : Kamis, 16 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, 16 Oktober 2025

TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua

Dr. Febri Handayani, SHI., MH

Sekretaris

Yuni Harlina, SHI., M.Sy

Penguji I

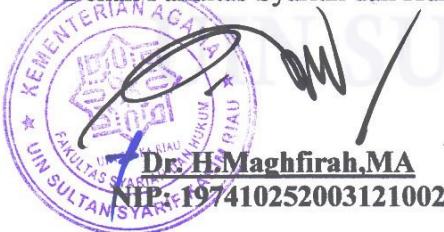
Lysa Angrayni, SH., MH

Penguji II

Iham Akbar, SHI., SH., MH

Mengetahui:

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



1. Pengutip sebagai berikut:
a. Pengutip 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.



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik
State Islamic University of 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 laporan, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Riau

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Kharisma Agustiana
NIM : 12120720201
Tempat/Tgl. Lahir : Semukut, 5 Agustus 2003
Fakultas : Syariah dan Hukum
Prodi : Ilmu Hukum
Judul Skripsi : Analisis Penerapan Prinsip Responsifitas Dalam Pelayanan Publik Di Desa Semukut Kecamatan Pulau Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

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 besedia menerima sanksi sesuai peraturan peraturan perundang-undangan.

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

Pekanbaru, 25 September 2025

Yang membuat pernyataan



Kharisma Agustiana
12120720201

**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.

ABSTRAK**Kharisma Agustiana (2025) :****Analisis Penerapan Prinsip Responsifitas Dalam Pelayanan Publik Di Desa Semukut Kecamatan Pulau Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik**

Penulisan skripsi ini dilatarbelakangi oleh pentingnya pelayanan publik yang responsif sebagai wujud pemenuhan hak dasar masyarakat serta sebagai implementasi asas good governance di tingkat desa. Responsifitas dipandang salah satu indikator utama kualitas pelayanan publik yang menekankan kecepatan, ketepatan dan kesesuaian layanan dengan kebutuhan masyarakat. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana penerapan prinsip responsifitas dalam pelayanan publik di desa Semukut Kecamatan Pulau Merbau kabupaten Kepulauan Meranti berdasarkan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik? Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas penerapan prinsip responsifitas dalam pelayanan publik di desa Semukut?

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum empiris dengan pendekatan konseptual dan perundang-undangan. Data diperoleh melalui wawancara dengan perangkat desa dan masyarakat desa Semukut, observasi lapangan, serta studi kepustakaan. Teknik analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif dengan menghubungkan data empiris dan norma hukum.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prinsip responsifitas dalam pelayanan publik di Desa Semukut pada dasarnya sudah diterapkan, ditandai dengan keterbukaan informasi, sikap tanggap aparatur desa, serta adanya tindak lanjut terhadap keluhan masyarakat. Namun, pelaksanaannya belum optimal karena masih terdapat hambatan teknis (gangguan listrik dan jaringan internet), administratif (ketidaklengkapan berkas masyarakat), serta hambatan tata kelola pelayanan (disiplin dan kehadiran aparatur yang belum konsisten). Faktor-faktor tersebut secara langsung mempengaruhi efektivitas penerapan prinsip responsifitas.

Dengan demikian, penerapan prinsip responsifitas di Desa Semukut dapat dikategorikan cukup baik tetapi belum optimal. Penelitian ini merekomendasikan agar pemerintah desa meningkatkan sarana prasarana, memperkuat kedisiplinan aparatur, menyusun standar operasional prosedur (SOP) tertulis, serta memperluas sosialisasi kepada masyarakat.

Kata kunci: Pelayanan Publik, Responsifitas, Desa, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009



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.

Hak Cipta milik UIN SUSKA RIAU

KATA PENGANTAR

Assalamu 'laikum wa Rahmatullahi wa Barakatuh

Segala puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul "**Analisis Penerapan Prinsip Responsifitas Dalam Pelayanan Publik Di Desa Semukut Kecamatan Pulau Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik**". Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, dan para sahabatnya yang telah menjadi tauladan bagi umat manusia.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi tidak akan berhasil tanpa doa dan dukungan dari semua pihak dengan berbagai kontribusi yang diberikan. Berbagai kendala dan kesulitan dalam proses penyusunan skripsi tentu penulis hadapi. Namun, dengan motivasi, kesehatan dan dukungan dari berbagai pihak, kendala tersebut lebih mudah untuk dilalui, maka dari itu perkenankan penulis untuk menyampaikan ucapan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Dengan hati yang penuh cinta dan kerinduan, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada Ayahanda tercinta Wahidin (Alm). Meskipun bapak tak lagi berada di dunia ini, orang-orang selalu mengatakan bahwa bapak adalah orang baik selama hidupnya. Alhamdulillah kini penulis sudah berada di tahap ini, menyelesaikan karya tulis sederhana ini walau harus



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.

penulis lewati tanpa kehadirannya. Semoga Allah SWT menempatkan Bapak di tempat terbaik di sisi Nya. Aamiin ya Rabbal'Alamiin.

2. Pintu Surgaku, ibu Martinah. Beliau sangat berperan penting dalam menyelesaikan program studi penulis, Terima Kasih untuk perjuangan Mamak yang tidak pernah lelah untuk penulis, terima kasih untuk kasih sayang, doa yang tiada putus, materi dan pengorbanan, dukungan serta kesabaran dalam masa perkuliahan saya ini, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. 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.
4. 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.
5. Bapak Firdaus, S.H.,M.H. Selaku ketua program Studi Ilmu Hukum dan Bapak Rudiadi, S.H.,M.H, selaku sekretaris Program Studi Ilmu Hukum serta staf Program studi Ilmu Hukum yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.



- © Hak Cipta milik 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.
6. Dosen Pembimbing, Bapak Dr. Peri Pirmansyah, SH.,MH dan Bapak Dr. Mahmuzar, SH.,MH Terimakasih atas bimbingan, kritik, dan saran, dan selalu meluangkan waktunya disela kesibukan. Terima kasih telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak dan ibu dosen yang telah mengajar dan memberikan ilmunya kepada penulis selama proses perkuliahan
8. Teruntuk seluruh keluarga tercinta kakak, abang, dan Keponakan: terkhusus Alfina, Fathoni Jaiz, M. Asrofi, Rosi Fajrin dan Durrotun Nasihin yang telah banyak memberikan dukungan, bantuan dan doa hingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini. Semoga kita selalu dalam lindungan Allah SWT. Aamiin.
9. Bapak Firmansyah Selaku Kepala Desa Semukut dan Para Staf, Terima kasih atas waktu dan ilmunya dan turut serta membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Teruntuk Yorasaki Puti Nadjirah, sahabat terbaik dan teman seperjuangan penulis di perantauan yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam perkuliahan dan penyusunan tugas akhir ini. Terima kasih sudah menjadi teman, sahabat, bahkan keluarga selama di perantauan ini. Terima kasih sudah menjadi tempat keluh kesah selama diperantauan ini. Semoga pertemanan ini tidak akan berakhir sampai kapanpun walaupun kita sudah kembali ke tempat masing-masing.



UIN SUSKA RIAU

©

Hak Cipta milik 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.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

11.Teruntuk Marshanda Seliana, Qodarsih Aulia, Muliana Sapitri, Tasya Fajriati, Widya Zaahra, sahabat terbaik dan teman seperjuangan penulis di perantauan yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam perkuliahan dan penyusunan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Semua masukan akan penulis jadikan motivasi untuk berkarya lebih baik lagi di masa yang akan datang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya. Aamiin Ya Rabbal'Alamin.

Pekanbaru, 01 September 2025

Kharisma Agustiana



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.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	9
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian	10
E. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Kerangka Teori.....	12
1. Teori Efektivitas Hukum.....	12
2. <i>Good Governance</i>	17
3. Prinsip-Prinsip Good Governance	19
4. Prinsip Responsifitas	20
5. Pengertian Pelayanan Publik.....	25
6. Jenis Pelayanan Publik.....	29
7. Kualitas Pelayanan Publik.....	31
8. Asas-Asas Pelayanan Publik	33
9. Standar Pelayanan Publik.....	34
10. Klasifikasi Pelayanan Publik	36



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik 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.	
11. Sejarah Desa Semukut Kecamatan Pulau Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti	37
B. Penelitian Terdahulu	38
BAB III METODE PENELITIAN	41
A. Jenis Penelitian	41
B. Pendekatan Penelitian	41
C. Lokasi Penelitian	42
D. Populasi dan Sampel	42
E. Data dan Sumber Data	44
F. Teknik Pengumpulan Data.....	45
G. Analisis Data	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
A. Penerapan Prinsip Responsifitas dalam Pelayanan Publik di Desa Semukut Kecamatan Pulau Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik	47
B. Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas penerapan Prinsip Responsifitas dalam Pelayanan Publik di Desa Semukut	55
BAB V PENUTUP.....	64
A.Kesimpulan	64
B. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	



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.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Negara Indonesia adalah negara kesatuan yang berbentuk republik sebagaimana yang dijelaskan dalam pasal 1 Undang-Undang Dasar Republik Indonesia (UUD 1945). Dengan konsep negara kesatuan, semua daerah yang ada di wilayah Indonesia berada dalam satu kesatuan atau yang dikenal dengan pemerintah nasional. Yang mana hal tersebut dijelaskan dalam UUD 1945 pasal 18 ayat (1) yang menyebutkan bahwa “Negara Kesatuan Republik Indonesia di bagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah provinsi dibagi atas kabupaten dan kota, yang tiap-tiap provinsi, kabupaten dan kota itu mempunyai pemerintah daerah yang diatur dengan Undang-Undang.¹

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk nyata dari fungsi negara dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Pelayanan ini tidak hanya sebatas pemberian layanan administratif, tetapi juga merupakan pelaksanaan dari hak-hak konstitusional warga negara. Dalam perspektif warga negara, pelayanan publik adalah hak yang harus diterima dengan layak dan adil, berdasarkan prinsip citizenship atau kewarganegaraan, yang menyatakan bahwa warga negara berhak ikut menentukan bentuk pelayanan yang seharusnya mereka terima:

1. Pelayanan publik yang lebih terdidik dan terseleksi dengan dasar meritokrasi

¹ Sekretaris Jendral MPR RI, *Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945*, (Jakarta: Sekretaris Jendral, 2015), h.131

**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.

2. Tuntutan agar setiap warga masyarakat di beri informasi yang cukup secara umum mereka dapat berpartisipasi aktif dalam berbagai kegiatan publik dan kewajiban warga negara harus di perhatikan karena mereka yang memahami konstitusi negara secara baik. Dengan perkataan lain bahwa hak rakyat sebagai pemegang kedaulatan Negara. Dalam sebuah sistem pemerintahan yang demokratis.²

Pelayanan publik merupakan hak fundamental yang harus dipenuhi oleh pemerintah sebagai bentuk tanggung jawab terhadap masyarakat. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah tidak hanya dituntut untuk memenuhi prosedur administratif, tetapi juga harus mampu memberikan layanan yang cepat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini penting agar pelayanan publik dapat meningkatkan kesejahteraan dan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Pelayanan publik merupakan fondasi utama dalam pemerintahan modern yang mengedepankan kualitas interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Melalui pelayanan yang optimal, pemerintah dapat memenuhi hak dasar warga negara dengan adil, cepat, dan tepat sasaran. Dalam peraturan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas

² Deddy Mulyadi, *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*, (Bandung : Alfabeta, 2018), h. 34

**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.

barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.³

Dalam konteks pelayanan publik tujuan utamanya adalah mendahulukan kepentingan publik, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik, dan memberikan kepuasan kepada publik. Salah satu tolak ukur yang paling akurat untuk menilai kinerja pemerintah adalah pelayanan publik. Masyarakat dapat menilai kinerja pemerintah berdasarkan seberapa baik pelayanan publik yang diterima langsung oleh masyarakat. Kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung masyarakat dari semua kalangan masyarakat.⁴

Prinsip responsifitas menjadi salah satu penekanan utama dalam Undang-Undang pelayanan publik untuk memastikan pemerintah tidak hanya menjalankan fungsi administratif, tetapi juga mampu secara aktif mendengar dan menindaklanjuti aspirasi masyarakat. Responsifitas diartikan sebagai kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan serta harapan pelanggan atau masyarakat. Dengan prinsip ini, pelayanan tidak hanya menjadi mekanisme formalitas, melainkan juga sarana untuk membangun kepercayaan dan ikatan sosial antara pemerintah dan masyarakat.

³ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

⁴ Muhammad abdurrasyid, Dwian Hartomi Akta Padma Eldo, analisis penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik di kantor desa perboto kecamatan kalijakar kabupaten wonosobo (analysis of the implementation of good governance principles in public services at the perboto village office, kalijakar distric, wonosobo regency), *jurnal studi pemerintahan dan akuntabilitas (jastaka)*, vol 4,No 1, 2024, h.17-18

<https://doi.org/10.35912/jastaka.v4i1.3212>

**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.

Responsifitas merupakan kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Tjiptono menyebutkan bahwa responsivitas (daya tanggap) merupakan keinginan para staf untuk membantu pelanggan dalam memberikan pelayanan dengan tanggap.

Responsifitas merupakan konsep yang menyangkut kemampuan aparatur dalam menghadapi dan mengantisipasi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru dan pengetahuan baru serta birokrasi harus merespon secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankan dan fungsinya.

Dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa memberi dasar yang kuat bagi pemerintahan desa dalam memberikan pelayanan publik secara mandiri dan adaptif sesuai karakteristik dan kebutuhan lokal. Desa menjadi ujung tombak pelaksanaan pelayanan publik terutama di wilayah pedesaan dan terpencil yang menghadapi tantangan geografis sosial dan ekonomi tersendiri. Dalam Undang-Undang Tentang Desa tersebut ditegaskan bahwa pemerintah desa wajib menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas, berorientasi pada manfaat masyarakat dan menjunjung tinggi keadilan.⁵ Pelayanan dan kewenangan pemerintahan desa ini menyangkut standart pelayanan publik di desa agar mampu meningkatkan pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat

⁵ Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa

**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.

desa. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Dalam melaksanakan pelayanan publik pemerintah membentuk Organisasi Penyelenggara.⁶

Selanjutnya dalam pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan Undang-Undang tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, “kecepatan kemudahan, dan keterjakauan, persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif, keprofesionalan, keterbukaan, dan akuntabel.”⁷

Responsifitas pelayanan publik dapat diartikan sebagai kemampuan dan kemauan penyelenggara untuk membantu masyarakat secara cepat, tepat, dan akurat. Menurut Zeithaml Dkk, responsifitas meliputi kemampuan merespon masyarakat, kecepatan melayani, ketepatan melayani, kecermatan, ketepatan waktu, dan menanggapi keluhan.

Di Kantor Desa Semukut, yang berfungsi sebagai ujung tombak pelayanan publik di tingkat Desa, memiliki peran strategis dalam memenuhi kebutuhan warga melalui berbagai layanan administrasi dan birokrasi. Meskipun pemerintah desa telah berupaya memberikan layanan publik, seperti pelayanan administrasi, masih terdapat kendala dalam menerapkan prinsip responsifitas, dalam pelayanan di kantor desa tersebut belum berjalan dengan optimal, lambatnya proses pelayanan, kurangnya

⁶ Jhony Fredy Hahury, pelayanan publik di kantor desa, *Fokus*, Vol.18, No.1, Maret 2020, h.141 - 148

⁷ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayan Publik, Pasal 4

**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.

komunikasi yang jelas dari petugas, serta ketidaksesuaian layanan dengan harapan masyarakat.

Dalam penelitian ini peneliti bermaksud untuk menggali lebih dalam kondisi nyata penerapan prinsip responsifitas di Kantor Desa Semukut. Penelitian ini akan menganalisis kesesuaian antara praktik pelayanan yang ada dengan ketentuan hukum yang di atur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Dengan mempelajari aspek-aspek yang mempengaruhi responsifitas pelayanan, seperti prosedur pelayanan, sarana prasarana, sumber daya manusia, dan dalam persepsi masyarakat, diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih baik tentang pelayanan di desa ini.

Akan tetapi penerapan prinsip responsifitas di Desa Semukut ini menjadi sangat krusial guna memastikan bahwa seluruh lapisan masyarakat memperoleh pelayanan yang tidak hanya formal dan administratif, tetapi juga memenuhi ekspektasi pelayanan kualitas dan waktu. Prinsip responsifitas menuntut aparat desa untuk mampu merespons keluhan, permintaan, dan kebutuhan masyarakat dengan cepat dan tepat, tanpa menimbulkan birokrasi yang berbelit.

Reponsifitas pelayanan publik sangat diperlukan, karena sebagai bukti kemampuan organisasi publik untuk menyediakan sesuatu yang menjadi tuntutan seluruh rakyat di suatu negara. Maka dari itu responsifitas merupakan cara yang efisien untuk mengatur urusan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik ditingkat pusat maupun tingkat daerah atau lokal. Dalam hal ini, baik pemerintah pusat maupun daerah dapat

**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.

dikatakan responsif terhadap kebutuhan masyarakat apabila kebutuhan masyarakat diidentifikasi oleh para pembuat kebijakan dengan pengetahuan yang dimiliki secara tepat dan dapat menjawab apa yang menjadi kepentingan publik.⁸

Pelayanan publik yang kurang responsif tidak hanya berdampak pada kepuasan masyarakat, tetapi juga bisa menurunkan kepercayaan rakyat terhadap pemerintah desa dan pada akhirnya menghambat pembangunan wilayah. Kondisi pelayanan yang lambat, tidak transparan, dan tidak sesuai kebutuhan dapat menimbulkan rasa kekecewaan dan bahkan potensi konflik sosial yang akan merugikan kedua belah pihak.

Jika partisipasi masyarakat merupakan menjadi salah satu aspek penting dalam melaksanakan pelayanan yang responsif. Keterlibatan masyarakat memberikan tanggapan mengenai kebutuhan dan hambatan pelayanan sehingga memungkinkan aparat desa dalam membuat rencana dan keputusan, bukan hanya memaksakan kebijakan dari atas ke bawah tanpa mempertimbangkan kebutuhan dan aspirasi masyarakat setempat.

Prinsip responsifitas menjadi salah satu elemen krusial dalam pelayanan publik yang berorientasi pada masyarakat. Responsifitas tidak hanya dimaknai sebagai kecepatan dalam merespons permintaan layanan, tetapi juga kemampuan desa dalam memahami kebutuhan yang berkembang di tengah masyarakat serta menyesuaikan layanan sesuai dengan aspirasi warga.

⁸Adrianus Gunawan Wike, Abd. Rohman, Responsivitas aparat Desa Dalam Memberikan Pelayanan Di Desa Mojokerto Kota Batu, *Journal of Administration & Development*, vol.I No.1 2024, h.1-7

**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.

Selain itu, dalam konsep good governance yang juga banyak digunakan dalam penguatan pelayanan publik, responsivitas merupakan salah satu prinsip penting yang harus ada. Responsifitas artinya pemerintah harus selalu tanggap dan cepat dalam merespons kebutuhan masyarakat.

Dalam aspek responsifitas aparatur desa dalam menanggapi kebutuhan atau keluhan masyarakat di nilai belum optimal. Situasi ini tentu bertolak belakang dengan otonomi desa yang bertujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dan meningkatkan kesejahteraan mereka.⁹

Oleh karena itu, prinsip responsifitas tidak cukup hanya di pahami sebagai kewajiban hukum, tetapi juga sebagai refleksi komitmen etika aparatur terhadap kesejahteraan masyarakat. Evaluasi terhadap prinsip ini secara berkala diperlukan untuk memastikan bahwa sistem pelayanan publik tetap berjalan adaptif, terbuka terhadap masukan, dan memperhatikan dinamika sosial yang terjadi di masyarakat.

Dari uraian permasalahan di atas, penulis merasa perlu untuk melakukan kajian lebih mendalam mengenai penerapan prinsip responsivitas dalam pelayanan publik di desa Semukut. Penelitian ini bertujuan untuk menggali sejauh mana penerapan prinsip responsivitas dalam pelayanan publik di desa Semukut, apakah sudah sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, dan serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas penerapan prinsip tersebut. Dengan mengetahui hal ini, diharapkan hasil penelitian bisa menjadi masukan bagi

⁹Putri, A., Afriani,R, Responsivitas aparatur desa dalam pelayanan administrasi kependudukan. Jurnal ilmu administrasi: *media pengembangan ilmu dan praktik administrasi*, 117(1).23-30 (2020), h.7

**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.

pemerintah desa agar ke depan bisa memperbaiki kualitas pelayanannya, sehingga hak masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik yang baik bisa terpenuhi. Dengan demikian, penulis tertarik untuk mengangkat judul penelitian: **“ANALISIS PENERAPAN PRINSIP RESPONSIFITAS DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DESA SEMUKUT KECAMATAN PULAU MERBAU KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NO 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK”.**

B. Batasan Masalah

Pembatasan masalah dalam penelitian ini bertujuan untuk memusatkan kajian yang akan dibahas agar lebih terarah, dengan fokus pada penerapan prinsip responsifitas dalam pelayanan publik di desa Semukut, kecamatan Pulau Merbau, kabupaten kepulauan Meranti. Fokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas penerapan prinsip responsifitas dalam pelayanan publik di desa Semukut.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di rumuskan di atas, berikut permasalahan yang ingin penulis ketahui jawabannya yaitu:

1. Bagaimana penerapan prinsip responsifitas dalam pelayanan publik di desa Semukut, kecamatan Pulau Merbau, kabupaten Kepulauan Meranti berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas penerapan prinsip responsifitas dalam pelayanan publik di desa Semukut?

**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 pada rumusan masalah di atas, tujuan yang hendak penulis capai ialah:

1. Untuk mengetahui penerapan prinsip responsifitas dalam pelayanan publik di desa Semukut kecamatan Pulau Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.
2. Untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas penerapan prinsip responsifitas dalam pelayanan publik di desa Semukut.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini ialah:

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini bisa menambah pengetahuan tentang hukum pelayanan publik, terutama soal bagaimana penerapan prinsip responsifitas di tingkat desa. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi akademisi dan peneliti lain dalam mengkaji pelayanan publik di daerah terpencil.

2. Manfaat Teoritis

Secara teoritis ini diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai penerapan prinsip responsifitas di tingkat desa.

3. Manfaat Praktis

Penelitian ini bisa menjadi masukan bagi pemerintah Desa Semukut agar pelayanan publik di desa bisa lebih cepat, tepat, dan sesuai kebutuhan masyarakat. Selain itu, hasil penelitian ini juga bisa membantu pemerintah



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of 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.

daerah dalam memperbaiki kebijakan pelayanan publik di desa agar lebih baik lagi.

**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

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kerangka Teori

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.¹⁰

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

¹⁰Soerjono Soekanto , *Efektivitas Hukum dan Sanksi*, (Bandung:Remadja Karya ,1988) , 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.

dan diharapkan dalam peraturan, dan tujuan peraturan tercapai, maka hukum dapat dinyatakan efektif. Soerjono Soekanto menekankan bahwa efektivitas hukum ditentukan oleh lima faktor utama, yaitu:¹¹

- a) Faktor hukum itu sendiri (perundang-undangan).
- b) Faktor penegakan hukum, yaitu pihak-pihak yang merumuskan dan melaksanakan hukum.
- c) Faktor fasilitas dan infrastruktur, yang berfungsi untuk mendukung proses penegakan hukum.
- d) Faktor masyarakat, yaitu lingkungan sosial di mana hukum berlaku dan dilaksanakan.
- e) 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:¹²

- 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.

¹¹ Ibid.,h.8.

¹² Soerjono 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.

- 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. Esensi faktor pertama ini adalah bahwa kejelasan, konsistensi, kelengkapan, dan keabsahan peraturan merupakan persyaratan mutlak bagi keberhasilan hukum dalam mencapai tujuannya.

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:¹³

- 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.

¹³ *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.

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 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.

**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.

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.¹⁴

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, inti 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:¹⁵

¹⁴ Ibid., hlm. 58

¹⁵ 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.

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

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. Good Governance

Good governance berasal dari dua kata yakni “good” dan “governance”. Kata “good” di kamus memiliki makna kebijakan atau kebaikan, sedangkan kata “governance” memiliki makna ilmu pemerintahan, pemerintahan dan pemerintah.¹⁶ 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

¹⁶ Muhammadong, “Good Governance dalam Perspektif Hukum Islam” (Makassar: Edukasi Mitra Grafika, 2017), h. 89-90

**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.

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.¹⁷ 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 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.¹⁸

Pada hakikatnya setiap insan mempunyai kewajiban yang sama. Sebagai individu yang beriman dan bijak, melayani sesama manusia

¹⁷ Sedarmayanti, “Good Governance “Kepemerintahan Yang Baik” Bagian Ketiga” (Bandung: CV. Mandar Maju, 2012), h . 37

¹⁸ Reydonnyzar Moenek dan Dadang Suwanda, “Good Governance Pengelolaan Keuangan Daerah” (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2019) , h . 59

**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.

dengan sebaik-baiknya bukan hanya tugas aparatur 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*).

3. Prinsip-Prinsip *Good Governance*

Secara lebih rinci, prinsip dasar *good governance* dapat diuraikan sebagai berikut:¹⁹

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

¹⁹ Muhammad fitri rahmadana dkk, *Pelayanan publik* Medan yayasan kita menulis 2020 h.152

**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.

prosedur pengambilan keputusan, laporan keuangan, serta kinerja yang dihasilkan dalam periode tertentu.

c. 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.

4. Prinsip Responsifitas

Menurut Agus Dwiyanto, Responsifitas atau daya tanggap adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkan ke dalam berbagai program pelayanan. Responsifitas mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan warga pengguna layanan”²⁰.

Responsifitas merupakan salah satu dimensi penting dalam menilai kualitas layanan publik. Secara etimologis, istilah responsivitas berasal dari kata “responsif,” yang berarti bereaksi atau merespons dengan cepat. Dalam konteks administrasi publik, responsivitas dapat diartikan sebagai

²⁰ Dwiyanto,Agus, *mewujudkan Good Governance melalui pelayanan publik*, (Yogyakarta: Gajah Mada University press, 2006), h.197

**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.

kemampuan dan kecepatan penyedia layanan publik dalam menanggapi keluhan, aspirasi, dan kebutuhan masyarakat. Konsep ini tidak hanya menekankan kecepatan respons, tetapi juga ketepatan dan efektivitas tindakan yang diambil sebagai respons terhadap masukan publik. Menurut Fadilah dan Situmorang, responsivitas mencakup beberapa aspek kunci, yaitu kecepatan respons, ketersediaan saluran komunikasi, tindakan konkret, transparansi proses, dan fleksibilitas dalam penyampaian layanan.²¹

Sedangkan menurut Fitzsimmons dalam Sedarmayanti, salah satu dimensi yang digunakan untuk menilai kualitas layanan adalah responsiveness. Responsifitas didefinisikan sebagai kesadaran dan kemauan untuk membantu konsumen serta menyediakan layanan dengan cepat dan responsif sesuai dengan kebutuhan mereka.

Responsifitas adalah kemampuan penyedia layanan untuk memahami kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan, menetapkan agenda dan prioritas layanan, serta mengembangkan berbagai program layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas merupakan ukuran sejauh mana pejabat pemerintah mampu merespons keinginan, harapan, aspirasi, dan tuntutan masyarakat sebagai penerima layanan. Dengan kata lain, responsivitas mengacu pada kemampuan birokrasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, merancang agenda dan prioritas layanan, serta mengembangkan program

²¹ Ihram Kustarto, Amirul Mustofah, Ika Devy Pramudiana, Responsivitas Pelayanan Publik oleh Kepolisian Resort Mojokerto dalam Menangani Pengaduan Masyarakat, *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, Vol. 3, No. 3, Agustus 2025. h. 195-214

**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.

layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Singkatnya, responsivitas menunjukkan keselarasan antara program dan kegiatan layanan dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Dengan kata lain, responsivitas adalah kemampuan penyedia layanan untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menetapkan agenda dan prioritas layanan, serta mengembangkan program yang sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi tersebut.²²

Responsifitas adalah kemampuan suatu organisasi untuk mengenali dan memahami kebutuhan masyarakat, menetapkan agenda dan prioritas layanan, serta mengembangkan program layanan publik yang memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Dengan demikian, responsifitas mencerminkan sejauh mana keselarasan antara program dan kegiatan layanan dengan aspirasi dan kebutuhan masyarakat.

Responsifitas adalah kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang tulus mencerminkan sikap tulus dalam bekerja, disertai dengan komitmen untuk membantu konsumen dan bertanggung jawab atas kualitas layanan yang diberikan. Responsifitas merupakan kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.²³ Responsifitas merupakan suatu konsep yang menyangkut kemampuan

²² Hasdinawati, Abd. Wahid, responsivitas pelayanan publik perusahaan daerah air minum kabupaten sinjai, *jurnal Ilmu administrasi Negara*, vol.19 No.2 Desember 2022, h. 1-16

²³ Riski Ramadani, Abdul Mahsyar, Rasdiana, responsivitas penyelenggaraan pelayanan publik di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten bone, *vol.3 no.3 juni 2022*, h. 1-14

**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.

aparatur negara dalam menghadapi dan mengantisipasi munculnya aspirasi, perkembangan, tuntutan, dan pengetahuan baru mengharuskan birokrasi untuk dapat merespons dengan cepat agar tidak tertinggal dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai penyedia layanan publik.

Responsifitas merupakan salah satu dari sembilan prinsip yang menjadi landasan pelaksanaan tata kelola yang baik. Responsivitas merujuk pada tanggung jawab penyedia layanan publik atau pejabat yang berwenang dalam memberikan layanan dan menindaklanjuti berbagai keluhan atau masalah yang timbul selama proses pelayanan publik. Setiap lembaga dan mekanismenya perlu diarahkan untuk fokus pada penyediaan layanan optimal bagi semua pihak yang berkepentingan.²⁴

Responsifitas melibatkan berbagai aspek penting dalam memberikan pelayanan yang efektif. Pertama, waktu respons merujuk pada sejauh mana penyedia layanan merespons permintaan, pertanyaan, atau keluhan pelanggan dengan cepat. Hal ini melibatkan kemampuan untuk memberikan jawaban yang cepat dan memadai dalam situasi yang membutuhkan tindakan segera. Misalnya, dalam konteks birokrasi, waktu respons penting ketika pelanggan mengajukan pertanyaan atau permohonan yang membutuhkan tindakan cepat, seperti permohonan izin atau pengajuan dokumen. Kedua, kemampuan komunikasi merupakan aspek penting dari responsivitas. Penyedia layanan birokrasi harus mampu

²⁴ Adella Arsyadita, Aris Tri Haryanto, Sri Riris Sugiyarti, Pelaksanaan Responsivitas Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Sraten Kecamatan Gatak Kabupaten Sukoharjo (Studi Kasus Responsivitas Dalam Pelayanan Adminsitrasii Kependudukan Di Desa Sraten Kecamatan Gatak Kabupaten Sukoharjo), *Jurnal Administrasi Negara*, 2023, h. 1-17

**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.

berkomunikasi dengan jelas dan efektif dengan pelanggan. Ini melibatkan kemampuan untuk menjelaskan prosedur, kebijakan, atau informasi yang relevan dengan cara yang mudah dipahami oleh pelanggan. Selain itu, penyedia layanan harus siap menerima umpan balik dari pelanggan dan meresponnya dengan tepat.²⁵

Responsifitas adalah kemampuan pemerintah untuk menunjukkan keselarasan antara program dan kegiatan yang diimplementasikan, serta mengembangkan berbagai program yang sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Konsep ini juga berkaitan dengan kemampuan pejabat negara untuk menangani dan mengantisipasi aspirasi, perkembangan, tuntutan, dan pengetahuan baru yang muncul. Oleh karena itu, birokrasi diharuskan untuk dapat merespons dengan cepat agar tidak tertinggal dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai penyedia layanan publik.

Dari pengertian di atas mengenai responsifitas, maka responsifitas ini dapat dijelaskan sebagai kemampuan aparatur untuk merespons kebutuhan masyarakat, di mana pemerintah atau aparatur dapat dikatakan responsif jika mampu mengidentifikasi kebutuhan masyarakat dengan pengetahuan yang tepat dan menyediakan solusi yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Oleh Karena itu, responsivitas memainkan peran yang sangat penting dalam penyediaan layanan publik, karena mencerminkan kemampuan

²⁵ Nur Ilmiah Rivai, Jemi Pabisangan Tahris, DKK, *manajemen pelayanan publik efisiensi dan responsivitas birokrasi*, (PT. Literasi Nusantara Abadi Grup: cet-1 juli 2023)

**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.

suatu organisasi untuk memahami kebutuhan masyarakat, menetapkan agenda dan prioritas layanan, serta merancang program layanan publik yang sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Keluhan yang diajukan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan merupakan salah satu indikator bahwa layanan yang disediakan oleh birokrasi belum sepenuhnya memenuhi harapan mereka. Oleh karena itu, responsivitas dalam layanan publik sangat penting untuk mengatasi dan mengurangi ketidakpuasan yang dirasakan oleh pengguna layanan.

5. Pengertian Pelayanan Publik

Istilah “publik” sering digunakan sebagai terjemahan dari “public service.” Di Indonesia, konsep layanan administrasi pemerintah sering dipahami bersamaan dengan, atau bahkan dianggap sinonim dengan, konsep layanan perizinan. “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.” Lukman mendefinisikan “pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi melalui interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain ataupun mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan”²⁶

Pelaksanaan layanan publik pada dasarnya berorientasi pada manusia. Secara alami, manusia selalu membutuhkan layanan; bahkan

²⁶Lailul Mursyidah, Ilmi Usrotin Choiriyah, *buku ajar manajemen pelayanan publik*, (Jawa Timur, UMSIDA Press 2020), h. 14

**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.

dapat dikatakan bahwa layanan merupakan bagian integral dari kehidupan manusia. Sejak awal kehidupan, manusia telah bergantung pada berbagai bentuk layanan dan akan terus membutuhkannya sepanjang hidup mereka.

Layanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Secara prinsip, semua unsur pemerintahan di Republik Indonesia memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan kepada masyarakat, mulai dari tingkat pusat melalui kementerian hingga tingkat daerah yang diwakili oleh berbagai lembaga sebagai perpanjangan dari kementerian di pemerintahan pusat.²⁷

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Bab I Ketentuan Umum Pasal 1 ayat (1), pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk, yang meliputi penyediaan barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif oleh penyedia layanan.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga

²⁷ Eny Haryati, Mia Rosmiati, DKK, *pengantar pelayanan publik*, (Batam: CV Rey Media Grafika: November 2024), h. 17

**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.

negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Lewis dan Gilman, mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggungjawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Layanan publik adalah bentuk penyediaan layanan kepada masyarakat yang dapat dilakukan oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pihak swasta secara mandiri, baik dengan biaya maupun tanpa biaya, dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.²⁸

Layanan publik mencakup segala bentuk kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak setiap warga negara dan penduduk, baik dalam bentuk barang, jasa, maupun layanan administratif yang disediakan oleh penyedia layanan yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat. Dengan kata lain, layanan publik mencakup semua kegiatan yang dilakukan oleh penyedia layanan publik guna memenuhi kebutuhan masyarakat dan melaksanakan ketentuan yang diatur dalam undang-undang dan peraturan.

Layanan publik mencakup semua bentuk kegiatan pelayanan, termasuk penyediaan barang, jasa, dan layanan administratif yang dilakukan oleh pejabat pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Layanan-layanan ini disediakan sesuai dengan peraturan yang berlaku dan sejalan dengan aspirasi dan harapan masyarakat. Layanan publik dapat

²⁸ Muhammad Fitri Ramadhana, Arin Tentrem Mawati, Nurhayati Siagian DKK, *Pelayanan Publik*, (Medan: yayasan Kita Menulis: Oktober 2020) cet-1, h.2

**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.

didefinisikan sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan.

Dalam konteks ini, pengguna layanan adalah warga negara yang membutuhkan berbagai jenis layanan publik, seperti penerbitan kartu identitas, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, dan berbagai sertifikat lainnya.

Tujuan utama layanan publik adalah untuk memuaskan masyarakat dengan menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka. Untuk mencapai tujuan ini, pemerintah perlu menjadikan peningkatan kualitas layanan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat sebagai prioritas utama dalam penyediaan layanan publik.

Menurut Sinambela pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.²⁹ Dalam hal ini, yang dimaksud penyelenggaraan pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang meliputi :

1. Satuan kerja/satuan organisasi kementerian
2. Departemen
3. Lembaga Pemerintah non Depertemen
4. Kesekretariatan lembaga tinggi dan tinggi negara
5. Badan Hukum Milik Negara (BHMN)
6. Badan Usaha Milik Negara (BUMN)
7. Badan Usaha Milik Daerah (BUMD)

²⁹ Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, kebijakan dan implementasi*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara,2006), h.5

**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.

8. Instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk dinas-dinas dan badan.

Dengan demikian, layanan publik dapat dipahami sebagai serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat berdasarkan hak mereka atas barang, jasa, dan layanan administratif. Layanan-layanan ini dilaksanakan oleh penyedia layanan, baik lembaga maupun aparatur layanan publik, termasuk pemerintah dan semua lembaga di bawahnya, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

6. Jenis Pelayanan Publik

Kewajiban pemerintah adalah menyediakan layanan publik, yang merupakan hak setiap warga negara, serta memberikan layanan kepada warga negara yang telah memenuhi kewajibannya kepada negara. Jenis-jenis layanan publik yang disediakan untuk masyarakat dapat diklasifikasikan menjadi beberapa jenis, yaitu:

- a. Pelayanan Administratif

Pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, rekomendasi, keterangan, dan lain-lain. Contoh pelayanan ini, antara lain : Sertifikat Tanah, IMB. Pelayanan adminitrasi kependudukan (KTP, akte kelahiran, akte kematian), dan lain sebagainya.

**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. Pelayanan Barang

Pelayanan yang di berikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian kepada konsumen langsung (sebagai unit/individu) secara keseluruhan, kegiatan dalam sistem ini menghasilkan produk akhir berupa barang atau barang-barang yang dianggap memberikan nilai tambah langsung bagi pengguna. Contoh layanan jenis ini meliputi pasokan listrik, air bersih, layanan telekomunikasi, dan sebagainya.

c. Pelayanan Jasa

Layanan yang disediakan oleh unit layanan meliputi penyediaan sumber daya, infrastruktur, dan fasilitas pendukung lainnya. Operasional dilakukan berdasarkan sistem manajemen yang telah ditetapkan secara jelas. Hasil akhir dari layanan ini berupa layanan yang memberikan manfaat langsung kepada penerima, namun bersifat habis pakai dalam jangka waktu tertentu. Contoh layanan jenis ini meliputi layanan transportasi darat, air, dan udara, layanan kesehatan, perbankan, layanan pos, dan sebagainya.

Selain itu pula, beberapa jenis pelayanan publik yang lainnya seperti:

- a. Pelayanan pemerintah, adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait tugas-tugas umum seperti pelayanan KTP, SIM, pajak dan keimigrasian.

**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. Pelayanan pembangunan, yaitu suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktifitasnya sebagai warga Negara.
- c. Pelayanan utilitas, yaitu jenis pelayanan yang terkait utilitas bagi masyarakat.
- d. Pelayanan sandang, pangan dan papan, merupakan jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan.
- e. Pelayanan kemasyarakatan, yaitu jenis pelayanan masyarakat yang dilihat dari sifat dan kepentingan lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan

7. Kualitas Pelayanan Publik

Untuk menyediakan layanan berkualitas yang memenuhi harapan, diperlukan sistem kualitas dengan karakteristik tertentu. Pada dasarnya, kualitas adalah konsep abstrak yang digunakan untuk menilai sejauh mana sesuatu memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Jika persyaratan tersebut terpenuhi, kualitas dapat dikatakan baik; sebaliknya, jika persyaratan tidak terpenuhi, kualitas dianggap buruk. Dalam rangka menyiapkan suatu pelayanan yang berkualitas yang sesuai dengan yang diharapkan perlu berdasarkan pada sistem kualitas yang memiliki ciri atau karakteristik tertentu. Kualitas layanan merupakan hal yang kompleks, sehingga tingkatnya dapat dievaluasi melalui lima dimensi utama, yaitu:

**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.

- a. Reliability, kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen/pelanggan.
- b. Responsiveness, kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat.
- c. Emphaty, kemauan pemberian layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.
- d. Tangibles, penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.

Dalam memberikan layanan kepada masyarakat, pejabat diharuskan memiliki keterampilan komunikasi yang baik dan efektif. Setiap pejabat harus mampu menyampaikan pemahaman mengenai visi, misi, dan tujuan birokrasi tempat mereka bekerja. Selain itu, pejabat juga perlu menyediakan informasi yang jelas, terbuka, dan mudah dipahami oleh masyarakat. Mengenai jenis dan bentuk layanan yang disediakan, serta mampu menjelaskan secara rinci proses dan prosedur layanan yang berlaku.

Aparatur yang bertugas mengelola layanan publik harus mampu memberikan penjelasan yang jelas kepada masyarakat sebagai pengguna layanan ketika terjadi masalah terkait layanan tersebut. Penjelasan tersebut dapat mencakup proses penyelesaian masalah, jangka waktu layanan,

**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.

biaya yang diperlukan, serta dampak atau konsekuensi yang mungkin timbul dari layanan yang diterima oleh masyarakat.³⁰

8. Asas-Asas Pelayanan Publik

Pasal 4 Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan :

- a. Kepentingan Umum;

Pelayanan publik harus memprioritaskan kepentingan umum di atas kepentingan pribadi atau golongan tertentu

- b. Kepastian Hukum;

Pelayanan publik harus dilakukan sesuai dengan hukum dan peraturan yang berlaku sehingga memberikan kepastian hukum kepada masyarakat.

- c. Kesamaan Hak;

Pelayanan harus diberikan tanpa membedakan latar belakang, suku, agama, ras, atau golongan masyarakat.

- d. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban;

Memenuhi hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima layanan.

- e. Keprofesionalan; Partisipatif

Masyarakat harus diberi kesempatan untuk berpartisipasi dalam proses pelayanan publik, baik melalui konsultasi maupun umpan balik.

- f. Persamaan Perlakuan/ Tidak Diskriminatif;

³⁰ Ismail Nurdin, *Kualitas pelayanan publik (perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik)*, (Surabaya: Penerbit Media Sahabat Cendekia, 2019), h.41

**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.

Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

- g. Keterbukaan;

Pelayanan publik harus dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok rentan atau yang memiliki kebutuhan khusus.

- h. Akuntabilitas;

Penyelenggara pelayanan publik harus bertanggung jawab atas setiap tindakan dan keputusan yang diambil dalam pelaksanaan tugas pelayanan

- i. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;

Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

- j. Ketepatan waktu; dan penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

- k. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.³¹

Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau. Asas-asas pelayanan publik ini harus dipenuhi dan dilaksanakan oleh aparatur negara dengan tepat agar pelayanan publik dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan.

9. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyedia layanan publik wajib memiliki standar layanan yang dipublikasikan secara terbuka sebagai bentuk jaminan bagi masyarakat sebagai penerima layanan. Standar layanan merupakan acuan yang

³¹ Indonesia.Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 4

**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.

digunakan dalam pelaksanaan layanan dan wajib dipatuhi oleh baik penyedia layanan maupun penerima layanan.

Standar pelayanan publik adalah tolak ukur yang telah ditentukan dan distandarisasi dalam pelaksanaan pelayanan publik, yang harus dipatuhi oleh baik penyedia layanan maupun penerima layanan. Dalam menetapkan standar pelayanan, organisasi pemerintah perlu memiliki berbagai peraturan dan pedoman yang dirancang untuk memberikan layanan berkualitas. Standar pelayanan publik yang dapat ditetapkan oleh penyedia layanan meliputi hal-hal berikut:

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 pemberi pelayanan.

d. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan prasarana.

**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.

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik

- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Kompetensi petugas pemberi layanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman pelaksanaan pelayanan publik berfungsi sebagai pedoman dan dasar untuk menilai kualitas pelayanan, yang merupakan bentuk tanggung jawab dan komitmen pemerintah kepada masyarakat dalam menyediakan pelayanan berkualitas. Adanya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan arahan bagi semua penyedia layanan—baik lembaga pemerintah, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, organisasi non-pemerintah, maupun pihak swasta untuk dapat menyediakan layanan yang terstandar dan memenuhi semua komponen standar pelayanan.³²

10. Klasifikasi Pelayanan Publik

Menurut Mahmudi, pelayanan publik dapat diklasifikasi ke dalam dua kategori pelayanan, yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum³³:

³²Nur Maria Magdalena, Steviana Br. Sihombing, Mellyana Candra, Hambatan Dan Standar Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah, *Eksekusi: Jurnal Ilmu Hukum dan Administrasi Negara*, vol.2, No.1 Februari 2024. h 1-7

³³Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya)*, (Yogyakarta : Penerbit Gava Media, 2011), h. 20-23

**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.

- a. Pelayanan Kebutuhan Dasar, termasuk kepada kesehatan, pendidikan dasar dan bahan kebutuhan pokok.
- b. Pelayanan Umum, termasuk kepada Pelayanan Administratif, Pelayanan Barang dan Pelayanan Jasa

11. Sejarah Desa Semukut Kecamatan Pulau Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti

Desa Semukut merupakan salah satu desa yang terletak di kecamatan Pulau Merbau, kabupaten Kepulauan Meranti. Nama “Semukut” berasal dari kisah para nelayan yang pada masa lalu sering berlayar untuk memancing di kawasan Tanjung Kongkong kawasan yang kini menjadi bagian dari pulau Merbau dan dahulu dikenal sebagai bagian dari kerajaan Merbau. Lokasi ini terletak tepat di seberang Selat Malaka.

Dikisahkan bahwa ketika para nelayan hendak beristirahat setelah memancing, salah satu di antaranya mengajak teman-temannya dengan kata-kata, “Ayo, semua ikut.” Namun, nelayan yang berada di belakang barisan hanya mendengar sebagian kalimat tersebut, yaitu “semukut.” Seiring waktu, kata tersebut melekat dan digunakan oleh nelayan tersebut setiap kali ditanya ke mana ia akan pergi, ia akan menjawab, “Ke Semukut.” Tanpa disadarinya, nama tersebut akhirnya menjadi nama tanah tempat mereka beristirahat. Secara bertahap, semakin banyak nelayan yang mulai beristirahat, menetap, dan menanam kebun di daerah tersebut. Dari sini, terbentuklah sebuah desa yang kemudian dikenal sebagai kampung Semukut, dan kini secara resmi bernama desa Semukut.

**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.

Dahulu, kawasan Semukut terletak di ujung sungai Semukut, dekat dengan dusun Juling dan dusun Kayu Ara. Namun, kawasan tersebut kini telah ditinggalkan oleh penduduknya dan hanya tersisa lahan yang ditumbuhi vegetasi mangrove. Seiring berjalannya waktu, seiring dengan perkembangan Semukut dan semakin padatnya penduduk, populasi menyebar ke berbagai bagian desa. Dari proses penyebaran penduduk ini, terbentuklah beberapa kawasan permukiman baru, seperti Juling, Kayu Ara, Parit Mesjid, Belokop, Parit Baru, Menawah, Wonodadi, Mempalai, dan Cemaning.

B. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan hasil pemeriksaan yang dilakukan, penulis meninjau beberapa studi yang berkaitan dengan topik yang akan diteliti, namun tidak menemukan kesamaan langsung. Berikut adalah beberapa judul penelitian yang relevan dengan studi yang dilakukan oleh penulis:

1. Anwar,S., & Yani, R (2020) “ Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Dalam Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di desa”. Persamaan penelitian penulis dengan penelitian terdahulu adalah sama-sama mengkaji implementasi Undang-Undang Nomor 9 tahun 2009 sebagai dasar hukum pelayanan publik. Sedangkan perbedaannya penelitian ini fokus pada perinsip responsifitas dalam berbagai bentuk pelayanan desa.
2. Siregar & Simanjuntak (2021) “Analisis Responsivitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Siantar Narumonda, kabupaten Toba Samosir”.

**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.

Persamaan penelitian penulis dengan penelitian terdahulu adalah sama-sama menganalisis responsivitas pelayan publik dan faktor-faktor pengaruhnya. Sedangkan perbedaannya objek penelitiannya berbeda (tingkat kecamatan, bukan desa).

3. Sudirman (2024), dengan Judul “Implementasi Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di desa Pengalihan kecamatan Keritang Kabupaten Indragiri Hilir Menurut Perspektif Fiqih Siyasah” Persamaan penelitian penulis dengan penelitian terdahulu adalah sama-sama membahas tentang pelayanan publik di tingkat desa dan sama-sama mengkaji kinerja pemerintah desa dalam memberikan kepada masyarakat. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian terdahulu membahas tentang pelayanan publik dijalankan di desa pengalihan dan dianalisis dari sudut pandang fiqih siyasah, penelitian ini fokus pada kasus pembangunan desa yang terbengkalai. Penelitian penulis mengkaji bagaimana “ analisis penerapan responsifitas dalam pelayanan publik di desa Semukut kecamatan Pulau Merbau kabupaten Kepulauan Meranti”. Dimana penelitian ini membahas tentang kewajiban pemerintah desa dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap kepada masyarakat.
4. Abdul Hamid (2024), dengan judul “Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Studi kasus di kantor kelurahan tuah madani kota Pekanbaru) perspektif Fiqh Siyasah” Persamaan penelitian penulis dengan penelitian terdahulu adalah sama-sama membahas pada kinerja pelayanan publik oleh aparatur



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of 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.

pemerintahan di tingkat desa/kelurahan. Sedangkan perbedaan penelitian penulis dengan penelitian terdahulu adalah terletak objek yang hendak diteliti oleh 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.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis adalah penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris memandang hukum sebagai realitas yang mencakup fenomena sosial, budaya, dan berbagai fenomena lainnya. Dalam bahasa Inggris, penelitian ini disebut *empirical legal research*, sedangkan dalam bahasa Belanda dikenal sebagai *empirisch juridisch onderzoek*. Penelitian hukum empiris berfokus pada studi hukum yang dipahami sebagai perilaku aktual dan bertujuan untuk menganalisis dan mengevaluasi bagaimana hukum berfungsi dan diterapkan dalam masyarakat.³⁴

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang penulis gunakan adalah pendekatan konseptual dan pendekatan perundang-undangan, pendekatan konseptual (*conceptual approach*) adalah pendekatan yang beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang dalam ilmu hukum. Sedangkan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) adalah pendekatan yang dilakukan dengan menelaah semua peraturan perundang-undangan dan regulasi yang terkait dengan isu hukum yang sedang di teliti.³⁵

³⁴ Eka Sihombing dan Cynthia Hadita, *Penelitian Hukum*, (Malang: Setara Press, 2022), h.55

³⁵ Muhammin, *Metode Penelitian Hukum*, (Mataram: Mataram University Press 2020) h.56-57

**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.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat di mana kegiatan penelitian dilakukan dengan tujuan memperoleh data yang diperlukan. adapun yang menjadi lokasi penelitian ini penulis lakukan di kantor desa Semukut, Jalan Parit Baru Kecamatan Pulau Merbau, Kabupaten Kepulauan Meranti. Pemilihan lokasi tersebut ingin menggali lebih dalam kondisi nyata penerapan prinsip responsivitas dalam pelayanan publik di kantor desa tersebut.

D. Populasi Dan Sampel

Populasi (universe) adalah keseluruhan atau kumpulan objek yang memiliki karakteristik atau sifat tertentu. Populasi dapat terdiri dari individu, objek (baik yang hidup maupun tidak hidup), peristiwa, kasus, waktu, atau tempat yang memiliki sifat dan karakteristik yang serupa.³⁶ Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah kepala desa Semukut serta masyarakat yang menjadi pengguna layanan publik di desa tersebut, populasi dalam penelitian ini berjumlah 2.430 ini mencakup aparatur desa dan masyarakat desa Semukut yang pernah menggunakan layanan publik desa.

Sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan peran-peran dan keterlibatannya dalam pelayanan publik. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 9 orang, terdiri dari 4 perangkat desa, dan 5 orang masyarakat desa Semukut.

³⁶ Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada,2010) h. 95

**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.

Untuk merumuskan objek penelitian yang akan diteliti dan memperoleh hasil penelitian yang dapat digeneralisasikan ke seluruh objek, penulis perlu menentukan populasi dan sampel penelitian. Penentuan ini bertujuan untuk memastikan bahwa kesimpulan yang ditarik bersifat representatif dan mencerminkan kondisi aktual dari objek penelitian. Rincian populasi dan sampel disajikan dalam tabel berikut:

Tabel III.I
Populasi Dan Sampel

No	Responden	Populasi	Sampel	Persentase	Keterangan
1	Perangkat Desa	8	4	50%	Wawancara
2	Masyarakat Desa Semukut	2.430	5	0,2%	Wawancara
Jumlah		2.438	9	-	-

Sumber: Data lapangan Desa Semukut 2025

Pemilihan lima orang masyarakat sebagai sampel dilakukan secara purposive sampling dengan pertimbangan agar setiap dusun yang ada di desa Semukut memiliki perwakilan. Dengan demikian, meskipun jumlahnya terbatas, sampel ini tetap dianggap representatif karena mampu menggambarkan variasi pengalaman masyarakat dalam menerima pelayanan publik. Selain itu, dalam penelitian kualitatif yang lebih menekankan kedalaman data daripada kuantitas responden, jumlah lima orang dinilai memadai untuk memperoleh informasi yang mendalam sekaligus terfokus.



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.

E. Data dan Sumber Data

Data adalah kumpulan kalimat atau angka yang berisi informasi yang dapat bermanfaat bagi penggunaannya. Data yang diperlukan dalam penelitian dapat dikumpulkan melalui berbagai sumber. Berkaitan dengan permasalahan dan pendekatan yang digunakan, maka penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu:

a. Data Primer

Data primer mengacu pada informasi yang dikumpulkan langsung dari sumber aslinya. Dalam penelitian hukum empiris, sumber data berasal dari lapangan. Data lapangan meliputi informasi yang diperoleh dari responden serta sumber-sumber lain, termasuk para ahli sebagai narasumber.³⁷ Dalam penelitian ini sumber data primer adalah data yang di peroleh langsung dengan wawancara ke pemerintah desa semukut dan masyarakat desa emukut. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan, pengalaman, serta kendala yang di hadapi dalam proses pelayanan.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah bahan hukum yang di peroleh dengan mempelajari peraturan perundang-undangan terkait, buku-buku hukum, jurnal-jurnal hukum, serta dokumen yang berhubungan dengan permasalahan yang di bahas.³⁸

Data sekunder yang di gunakan dalam penelitian ini terdiri dari : bahan-bahan yang erat kaitannya dengan bahan hukum primer, yang dapat

³⁷ *Ibid*, h.89

³⁸ *Ibid*, h.90

**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.

memberikan penjelasan terhadap bahan-bahan hukum primer, terdiri dari buku-buku, jurnal hukum, literatur, dan hasil penelitian yang berkaitan dengan masalah yang di bahas dalam penelitian ini.

F. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data untuk memperoleh bahan hukum dan data empiris yang relevan, Antara lain yaitu:

1. Studi Kepustakaan

Tinjauan pustaka melibatkan pengumpulan data dari sumber pustaka, yang meliputi undang-undang dan peraturan, buku, dokumen resmi, publikasi dan temuan penelitian. Metode pengumpulan data ini sering digunakan bersamaan dengan teknik lain, seperti wawancara, observasi, dan survei.³⁹

2. Wawancara

Wawancara berfungsi sebagai instrumen pengumpulan data yang digunakan untuk menganalisis informasi dalam berbagai konteks praktis. Wawancara merupakan interaksi antara dua individu yang sering kali penting, terutama ketika satu pewawancara mengajukan pertanyaan kepada pewawancara lainnya, yang bertujuan untuk memfasilitasi pemahaman yang lebih mendalam tentang isu penelitian yang sedang dibahas.⁴⁰

³⁹ Bambang Sunggono,*Metodologi Penelitian Hukum*, (Jakarta: Raja Wali Pres, 2011), h. 83

⁴⁰ Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Raja Wali Pres, 2004), h. 82

**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. Observasi

Observasi melibatkan pengumpulan data penelitian secara sistematis dengan memantau secara diam-diam subjek utama penelitian, yaitu objek penelitian. Proses ini dilakukan dengan perhatian yang cermat terhadap detail, memastikan bahwa observasi selaras dengan tujuan penelitian. Proses ini dilaksanakan secara terorganisasi, didukung oleh persiapan yang komprehensif.⁴¹

4. Dokumentasi

Dokumentasi adalah kegiatan mengumpulkan data tertulis yang berisi penjelasan, deskripsi, dan pemikiran tentang fenomena yang relevan dan terkini yang berkaitan dengan topik yang sedang diteliti.

G. Analisis Data

Untuk memahami isu-isu yang akan dibahas, analisis data dilakukan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Dalam metode ini, data yang diperoleh dikelompokkan ke dalam kategori-kategori spesifik berdasarkan kesamaan. Selanjutnya, setiap potongan data dianalisis dengan menghubungkan dan membandingkannya satu sama lain untuk mendapatkan gambaran yang lengkap dan komprehensif tentang isu-isu yang sedang diteliti.⁴²

⁴¹ Syamsudin, *Operasionalisasi Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), h. 114.

⁴² Bambang Waluyo, *penelitian Hukum Dalam Praktek*, cet. Ke 4, (Jakarta:Sinar Grafika.2008) h.77-78

**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**A. Kesimpulan**

Dengan merinci data dan menganalisis isu-isu yang telah diselidiki, maka penelitian ini menghasilkan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan prinsip responsifitas di desa Semukut sudah berjalan namun belum optimal. Perangkat desa pada dasarnya cepat tanggap dalam menerima keluhan, saran maupun kebutuhan pelayanan masyarakat. Hal ini tercermin dalam dari kesediaan mereka mendengarkannya, memberikan penjelasan, serta menindaklanjuti sesuai prosedur. Akan tetapi, masih terdapat hambatan seperti keterlambatan pelayanan, ketidaklengkapan berkas dari masyarakat, keterbatasan sumber daya manusia, serta kendala teknis berupa pemadaman listrik dan jaringan internet. Kondisi ini menyebabkan pelaksanaan pelayanan belum sepenuhnya sejalan dengan prinsip kecepatan, ketepatan dan kepastian waktu.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas penerapan responsifitas antara lain jumlah aparatur desa yang sebenarnya mencukupi namun tidak selalu hadir setiap hari, sarana dan prasarana yang secara umum telah tersedia tetapi masih memerlukan pemeliharaan dan peningkatan teknologi, serta tingkat partisipasi masyarakat yang masih rendah dalam memahami persyaratan administrasi. Meskipun demikian, sikap ramah,

**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.

keterbukaan dan kerja sama antar perangkat desa telah memberikan pengaruh positif terhadap percepatan pelayanan. Secara keseluruhan pelayanan publik di desa Semukut telah menunjukkan adanya kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat, tetapi penerapan prinsip responsifitas masih perlu di tingkatkan lagi agar lebih cepat.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan bahwa penerapan prinsip responsifitas dalam pelayanan publik di desa Semukut dapat dikategorikan cukup baik tetapi belum optimal, sehingga perlu adanya peningkatan sarana prasarana, perbaikan kedisiplinan aparatur, penyusunan SOP tertulis, serta sosialisasi berkelanjutan kepada masyarakat agar pelayanan publik dapat berjalan lebih efektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, ada beberapa saran yang ingin peneliti sampaikan, yaitu:

1. Pemerintah desa perlu meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan kedisiplinan dan kehadiran perangkat desa agar pelayanan dapat di berikan secara cepat setiap hari, menambahkan sarana dan prasarana terutama teknologi informasi, guna mempercepat proses pelayanan publik. Menyusun Standar Operasional (SOP) secara tertulis dan transparan agar mempermudah masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau untuk mengurus surat menyurat.



© **2. Hak cipta milik UIN Suska Riau**

State Islamic University of 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.



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.

Buku

Amiruddin dan Zainal Asikin. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada,2010

Bambang Sunggono. *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta: Raja Wali Pres, 2011

Bambang Waluyo. *penelitian Hukum Dalam Praktek*, Jakarta:Sinar Grafika, cet. Ke 4, 2008

Dr. Dra. Eny Haryati, M.Si, Dr. Mia Rosmiati, S.I.P., M.Si, DKK. *pengantar pelayanan publik*, CV Rey Media Grafika: November, 2024

Dr. Drs. Ismail Nurdin, M.Si. *Kualitas pelayanan publik (perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik)*, Penerbit Media Sahabat Cendekia, 2019

Dr. Muhamimin, SH.,M.HUM. *Metode Penelitian Hukum*, mataram: Mataram University Press, 2020

Dr. Nur Ilmiah Rivai, S.I.P., M.Si. Jemi Pabisangan Tahris, S.E., M.S.i DKK. *manajemen pelayanan publik efisiensi dan responsivitas birokrasi*, PT. Literasi Nusantara Abadi Grup: cet-1 juli, 2023

Dwiyanto,Agus.*Mewujudkan Good Governance melalui pelayanan publik*, yogyakarta: Gajah Mada University press, 2006

Eka Sihombing dan Cynthia Hadita. *Penelitian Hukum*, Malang: Setara Press, 2022

Hardiansyah. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya)*, Yogyakarta : Penerbit Gava Media, 2011

Lailul Mursyidah, M.AP, Ilmi Usrotin Choiriyah, M.AP. *buku ajar manajemen pelayanan publik*, Jawa Timur:UMSIDA Press, 2020

Lijan Poltak Sinambela. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, kebijakan dan implementasi*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006

Maria Putriyani Purba. *Analisis Pelayanan Publik*, Medan: Universitas HKBP Nommensen, 2020

Muhammad fitri rahmadana dkk, *Pelayanan publik* Medan yayasan kita menulis 2020

DAFTAR PUSTAKA



©

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.

Muhammad Fitri Ramadhana, Arin Tentrem Mawati, Nurhayati Siagian DKK. *Pelayanan Publik*, yayasan Kita Menulis: Oktober, cet-1, 2020

Muhammadong, "Good Governance dalam Perspektif Hukum Islam" Makassar: Edukasi Mitra Grafika, 2017

Prof. DR. Deddy Mulyadi, M.Si. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*, Bandung : Alfabeta, 2018

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

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

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

Soerjono Soekanto , *Efektivitas Hukum dan Sanksi*, Bandung:Remadja Karya, 1988

Syamsudin. *Operasionalisasi Penelitian Hukum*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007

Jurnal & Skripsi

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

Adella Arsyadita, Aris Tri Haryanto, Sri Riris Sugiyarti. (2023). *Pelaksanaan Responsivitas Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Sraten Kecamatan Gatak Kabupaten Sukoharjo (Studi Kasus Responsivitas Dalam Pelayanan Adminsitrasii Kependudukan Di Desa Sraten Kecamatan Gatak Kabupaten Sukoharjo)*, *Jurnal Administrasi Negara*.

Adrianus Gunawan Wike, Abd. Rohman.(2024). *Responsivitas aparat Desa Dalam Memberikan Pelayanan Di Desa Mojokerto Kota Batu*, *Journal of Administration & Development*, vol.1 No.1

Hasdinawati, Abd. Wahid. (2022). *Responsivitas Pelayanan Publik Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Sinjai*, *jurnal Ilmu administrasi Negara*, vol.19 No.2 Desember 2022

Ihram Kustarto, Amirul Mustofah, Ika Devy Pramudiana. (2025). *Responsivitas Pelayanan Publik oleh Kepolisian Resort Mojokerto dalam Menangani*

**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.

Pengaduan Masyarakat, Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora, Vol. 3, No. 3, Agustus.

Jhony Fredy Hahury. (2020). *pelayanan publik di kantor desa*, Fokus, Vol.18, No.1, Maret.

Muhammad abdurrasyid, Dwian Hartomi Akta Padma Eldo. (2024). *Analisis penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik di kantor desa perboto kecamatan Kalijakar Kabupaten Wonosobo (analysis of the implementation of good governance principles in public services at the perboto village office, kalijakar distric, wonosobo regency)*, jurnal studi pemerintahan dan akuntabilitas (Jastaka), vol.4, No.1, <https://doi.org/10.35912/jastaka.v4i1.3212>

Nur Maria Magdalena, Steviana Br. Sihombing, Mellyana Candra. (2024). *Hambatan Dan Standar Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah, Eksekusi: Jurnal Ilmu Hukum dan Administrasi Negara*, vol.2, No.1 Februari.

Putri, A., Afriani,R, (2020). *Responsivitas aparatur desa dalam pelayanan administrasi kependudukan*. *Jurnal ilmu administrasi: media pengembangan ilmu dan praktek administrasi*.

Riski Ramadani, Abdul Mahsyar, Rasdiana.(2022). *Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bone*, Vol.3 No.3, Juni

Sabila Nurmala Sari, Wahyu Subadi. (2023). Responsivitas pelayanan kepolisian dalam upaya menangani pengaduan masyarakat di kepolisian sektor kecamatan muara uya kabupaten tabalong, *jurnal Administrasi Publik dan Bisnis*, Vol.6 No.2, [Http://jurnal.stiatablong.ac.id/index.php/JAPB](Http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB)

Sudirman, “*Implementasi Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Desa Pengalihan Kecamatan Keritang Kabupaten Indragiri Hilir Menurut Perspektif Fiqih Siyasah*”. Skripsi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2024

Perundang-Undangan

Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik.

Indonesia,Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa.

Sekretaris Jendral MPR RI, (2015) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945, (Jakarta: Sekretaris Jendral)

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of 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.

LAMPIRAN

Dokumentasi Wawancara dengan Perangkat Desa





UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of 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.



UIN SUSKA RIAU



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of 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.

Dokumentasi Wawancara dengan Masyarakat





UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of 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.





UN SUSKA RIAU

PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul **Analisis Penerapan Prinsip Responsifitas Dalam pelayanan Publik Di Desa Semukut Kecamatan Pulau merbau Kabupaten Kepulauan Meranti Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik** yang ditulis oleh:

Nama : Kharisma Agustiana

NIM : 121200720201

Program Studi : Ilmu Hukum

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

Pekanbaru, 16 Oktober 2025

TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua

Dr. Febri Handayani, SHI., MH

Sekretaris

Yuni Harlina, SHI., M.Sy

Penguji I

Lysa Angrayni, SH., MH

Penguji II

Iham Akbar, SHI., SH., MH

Mengetahui:
Wakil Dekan I
Fakultas Syariah dan Hukum

Dr. Muhammad Darwis, S.HI, MH
NIP: 197802272008011009

Skripsi ini diterima dan diberikan pengesahan perbaikan berdasarkan Undang-Undang
Pengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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

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

b. Pengutipan tidak mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SHARIAH AND LAW

Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.15 Tuah Madani - Pekanbaru 28298 PO Box. 1004 Telp/Fax. 0761-562052
Web. www.fasih.uin-suska.ac.id, Email: fasih@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.I/PP.00.9/5999/2025
Sifat : Biasa
Lamp. : 1-(Satu) Proposal
Hal : Mohon Izin Riset

Pekanbaru, 08 Juli 2025

Kepada Yth.
Kepala Desa Semukut

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama	:	KHARISMA AGUSTIANA
NIM	:	12120720201
Jurusan	:	Ilmu Hukum S1
Semester	:	VIII (Delapan)
Lokasi	:	Kantor Desa Semukut

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul : Analisis Penerapan Prinsip Responsifitas Dalam Pelayanan Publik di Desa Semukut Kecamatan Pulau Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Pelaksanaan kegiatan riset ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai tanggal surat ini dibuat. Untuk itu kami mohon kiranya kepada Saudara berkenan memberikan izin guna terlaksananya riset dimaksud.

Demikian disampaikan, terima kasih.



Tembusan :
Rektor UIN Suska Riau

a. Pengutipan
b. Pengutipan tidak merugikan
C. Pengutipan dilindungi Undang-Undang
d. Pengutipan bagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
e. Pengutipan bagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
f. Pengutipan bagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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



**PEMERINTAH KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI
KECAMATAN PULAU MERBAU
DESA SEMUKUT**

Jalan Parit Baru No Semukut Kec. Pulau Merbau Hp. 081371301813

Email : desasemukut@gmail.com

Website : www.semukut-pulaumerbau.desa.id - Kode Pos : 28752

Semukut, 16 Juli 2025

Kepada Yth:
Dekan Universitas Islam Negeri
Sultan Syarif Kasim Riau
Fakultas Syariah dan Hukum
Di-

Pekanbaru

: 140/PEM-DS/VII/2025/168

Selesai Riset

Kepala Desa Semukut Kecamatan Pulau Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti. Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa:

Nama : Kharisma Agustiana

NIM : 12120720201

Judul Skripsi : Analisa Penerapan Prinsip Responsifitas Dalam Pelayanan Publik di Desa Semukut Kecamatan Pulau Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Dengan ini dapat dijelaskan bahwa mahasiswa tersebut diatas telah selesai melakukan Riset di Pemerintah Desa Semukut, semoga data-data yang diperlukan dapat membantu dalam penyelesaian skripsinya.

Demikian yang dapat kami sampaikan atas perhatian diucapkan terima kasih.

Kepala Desa Semukut

FIRMANSYAH, ST



UIN SUSKA RIAU

Hak cipta milik UIN Sultan Syarif Kasim Riau
Halaman 1 dari 1
Dilarang mengutip atau menyalin seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber.
Nomor Lampiran : Hal 1

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.