

**IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NO. 25 TAHUN 2009 TENTANG  
ASAS PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN PARIT CULUM  
KABUPATEN  
TANJUNG JABUNG TIMUR**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.1)  
Dalam Ilmu Pemerintahan Fakultas Syariah**



**Oleh:  
IRZAN APRINALDI  
NIM: 105170476**

**Pembimbing:  
Dr. Rasito, SH., M. Hum  
Nofi Nurman, S.Pd., M. Si**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS SYARIAH  
UIN SULTHAN THAHA SAIFUDDIN  
JAMBI  
1443 H/2022 M**

@ Hak cipta milik UIN Sultha Jambi

State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN  
J A M B I

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
    - 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 Sultha Jambi
  2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

## PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli saya yang diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar strata satu (S1) di Fakultas Syari'ah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
2. Semua sumber yang saya gunakan dalam penulisan ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
3. Jika dikemudian hari terbukti bahwa karya ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil jiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku di UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - 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 Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagaiian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Jambi, April 2022



IRZAN APRINALDI  
NIM : 105170476



KEMENTERIAN AGAMA  
UINSULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI  
FAKULTAS SYARIAH

Jln. Jambi – Ma. Bulian KM. 16 Simp. Sei Duren – Jambi 36363 Telp (0741) 582021  
Telp/Fax (0741) 583183-584118 Website: iainjambi.ac.id







PENGESAHAN PANITIA UJIAN

Skripsi yang berjudul “Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Asas Pelayanan Publik Di Kelurahan Parit Culum Kabupaten Tanjung Jabung Timur” telah diujikan pada Sidang Munaqasah Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi pada tanggal 21 Februari 2022. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) dalam Ilmu Pemerintahan.

Jambi, April 2021



Panitia Ujian

Ketua Sidang	: Dr. Nuraida Fitrihabib, S.Ag., M.Ag NIP. 197709152003122004	(  )
Sekretaris Sidang	: Awaluddin, S.Ag NIP. 196911202003121002	(  )
Penguji I	: Dr. H. Husin Bafadhal, Lc. MA NIP. 197110142003121003	(  )
Penguji II	: Wenny Dastina, S.Sos., M.Si NIP. 197801092005012006	(  )
Pembimbing I	: Dr. Rasito, S.H., M. Hum NIP. 196503211998031003	(  )
Pembimbing II	: Nofi Nurman, S.Pd., M.Si NIDN : 2010118703	(  )

## MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمْنَتِكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Artinya:

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui.” (QS. Al-Anfal : 27)

@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Sulthhan Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN  
J. A. M. I.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - 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 Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Alhamdulillah...Alhamdulillah...Alhamdulillahirobbil' alamin*

*Sujud syukurku kupersembahkan kepada Allah SWT, Tuhan yang Maha Esa, Maha Agung, Maha Adil dan Maha Penyayang, atas takdirmu telah kau jadikan aku manusia yang senantiasa berfikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam menjalani kehidupan ini. Atas karunia dan serta kemudahan yang engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Sholawat dan salam selalu terlimpahkan kepada Rasulullah SAW .*

*Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat kukasihi dan kusayangi*

### ***Ayah Ibu dan Saudaraku***

Sebagai tanda bukti, hormat dan rasa terima kasih yang tidak terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada ayah, ibuku, dan uda uni ku tersayang, telah memberikan dukungan, semangat, iringan doa, nasehat dan kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan hingga aku selalu kuat, sabar dalam menjalani setiap rintangan yang ada didepanku. Ayah, ibu terimalah kado kecil ini sebagai tanda keseriusanku dalam membalas semua pengorbananmu. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat ibu dan ayah bahagia karena kusadar, selama ini belum bias membuat yang lebih. Dalam hidupmu demi hidupku kalian ikhlas mengorbankan segala perasaan, dalam bekerja tanpa mengenal rasa lelah.

Maafkan anakmu, ayah ibu.

Masih saja Ananda menyusahkanmu.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - 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 Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## ABSTRAK

**Nama** : Irzan Aprinaldi  
**NIM** : 105170476.  
**Judul** : Implementasi Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Asas Pelayanan Publik di Kelurahan Parit Culum

**Abstrak** : Skripsi ini mengkaji mengenai pengimplementasian Undang-Undang No 25 Tahun 2009 mengenai asas dalam pelayanan publik yang berlokasi di Kelurahan Parit Culum. Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui uraian implemetasi Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Asas Pelayanan Publik di Kelurahan Parit Culum Kecamatan Sabak Barat dan untuk mengetahui pelaksanaan bansos Covid-19 sesuai dengan prinsip dan standar pelayanan publik atau tidak. Metode penelitian yang digunakan dalam skripsi ini yakni menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian lapangan dalam pengumpulan data, peneliti menggunakan teknik pengumpulan datanya berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun hasil penelitian ini yakni (1) Impelementasi Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Asas Pelayanan Publik di Kelurahan Parit Culum I, Kecamatan Sabak Barat, Kabuapten Tanjung Jabung Timur secara keseluruhan sudah berlaku dengan baik, meskipun masih ada beberapa kendala-kendala di lapangan yang masih perlu untuk penyempurnaan dalam pelayanan publik tersebut. (2) Pelaksanaan bansos Covid-19 di Kelurahan Parit Culum I, Kecamatan Sabak Barat, Kabuapten Tanjung Jabung Timur sesuai dengan prinsip atau asas pelayanan publik namun demikina, ada beberapa poin kecil dari prinsip pelayanan publik tersebut yang masih belum tercapai, yaitu: prinsip asas kesamaan hak, prinsip keprofesionalan, dan prinsip ketepatan waktu. Sedangkan Pelaksanaan bantuan sosial Covid-19 di Kelurahan Parit Culum I, Kecamatan Sabak Barat, Kabuapten Tanjung Jabung Timur sebagian besar telah sesuai dengan standar pelayanan publik.

**Kata kunci:** *Implementasi, Bansos, Pelayanan Publik.*



## ABSTRACT

**Name** : Irzan Aprinaldi  
**ID** : 105170476.  
**Title** : *Implementation of Law no. 25 of 2009 concerning the Principles of Publik Service in Parit Culum Village*

**Abstrack** : *This thesis examines the implementation of Law No. 25 of 2009 concerning principles in publik services located in Parit Culum Village. This thesis aims to determine the description of the implementation of Law no. 25 of 2009 concerning the Principles of Publik Service in Parit Culum Village, West Sabak District and to find out whether the implementation of the Covid-19 social assistance is in accordance with the principles and standards of publik services or not. The research method used in this thesis is using qualitative methods with the type of field research in data collection, researchers use data collection techniques in the form of observation, interviews, and documentation. The results of this study are (1) the implementation of Law Number 25 of 2009 concerning the Principle of Publik Services in Parit Culum I Village, West Sabak District, East Tanjung Jabung Regency as a whole has been implemented well, although there are still some obstacles in the field. which still need for improvement in the publik service. (2) The implementation of the Covid-19 social assistance in the Parit Culum I Village, West Sabak District, East Tanjung Jabung Regency is in accordance with the principles or principles of publik service, however, there are several small points from the principle of publik service that have not been achieved, namely: equality of rights, the principle of professionalism, and the principle of punctuality. Meanwhile, the implementation of the Covid-19 social assistance in the Parit Culum I Village, West Sabak District, East Tanjung Jabung Regency has mostly been in accordance with publik service standards.*

**Keywords:** *Implementation, Social Assistance, Publik Service.*

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas taufiq dan hidayah-Nya maka penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW sang suri tauladan umat, yang telah membawa umat-Nya ke alam yang terang benderang dengan cahaya iman, taqwa dan ilmu pengetahuan.

Perjalanan panjang disertai perjuangan yang melelahkan terasa begitu indah untuk dikenang suka dukanya dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul “Implementasi Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pedoman Perlindungan Anak Dari Radikalisme Dan Terorisme Di Kota Jambi”. Untuk mendapat gelar Strata Satu (S1) Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Syariah, UIN STS Jambi, akhirnya mencapai titik akhir dengan penuh rasa syukur. Oleh karena itu, hal yang pantas penulis ucapkan adalah kata terima kasih kepada semua pihak yang turut membantu menyelesaikan skripsi ini, terutama sekali kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Rasito, SH., M. Hum selaku Pembimbing I dan Bapak Nofi Nurman, S. Pd, M. Si selaku Pembimbing II yang telah berkontribusi di dalam proses penyempurnaan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Su’adi, MA., Ph. D selaku Rektor UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
3. Bapak Dr. Sayuti Una, S.Ag. M.H selaku Dekan Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
4. Bapak Agus Salim, M.A, M.IR, Ph.D selaku Wakil Dekan I bidang Akademik, Dr. Ruslan Abdul Gani, S.H, M.H selaku Wakil Dekan II bidang Administrasi Umum, Dr. H. Ishaw, S.H, M. Hum selaku Wakil Dekan III bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama di lingkungan Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
5. Ibu Dr. Irmawati Sagala, MSHS dan Bapak Yudi Armansyah, M. Hum selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
6. Bapak dan Ibu dosen, asisten dosen, dan seluruh karyawan/karyawati Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

Disamping itu, disadari juga bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan kontribusi pemikiran demi perbaikan skripsi ini, kepada Allah SWT kita memohon ampunan-Nya, Semoga amal kebaikan kita diterima oleh Allah SWT. Amin.

Jambi, April 2022  
Peneliti,

  
**Irzan Aprinaldi**  
NIM.105170476



## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>i</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACK</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Batasan Masalah .....	4
D. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian .....	5
E. Metode Penelitian .....	6
F. Sistematika Penulisan .....	13
G. Jadwal Penelitian .....	14
<b>BAB II KERANGKA TEORI</b>	
A. Kerangka Teori .....	6
1. Konsep <i>Good Governmance</i> .....	16
2. Hakikat Pelayanan Publik .....	17
B. Kerangka Pikir .....	24
C. Tinjauan Pustaka.....	25
<b>BAB III GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN</b>	
A. Histori Kelurahan Parit Culum I.....	29
B. Aspek Demografis Parit Culum I.....	30
C. Kondisi Perekonomian Kelurahan Parit Culum I .....	36
D. Struktur Organisasi Pemerintahan .....	37
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Impelementasi Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Asas Pelayanan Publik di Kelurahan Parit Culum Kecamatan Sabak Barat .....	38
B. Pelaksanaan bansos covid-19 dalam Perspektif prinsip dan Standar pelayanan publik di Kelurahan Parit Culum Kecamatan Sabak Barat.....	50

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - 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 Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagaiian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan .....	73
B. Saran .....	74

## DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN-LAMPIRAN RIWAYAT HIDUP PENELITI

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - 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 Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal Penelitian .....	15
Tabel 3.1 Jumlah Penduduk .....	30
Tabel 3.2 Usia Penduduk .....	30
Tabel 3.3 Penganut Agama .....	32
Tabel 3.4 Jumlah Tempat Ibadah .....	33
Tabel 3.5 Sarana Kesehatan .....	34
Tabel 3.6 Tingkat Pendidikan .....	35
Tabel 3.7 Prasaranan Pendidikan .....	35
Tabel 3.8 Penduduk Berdasarkan Mata Pencaharian.....	36
Tabel 4.1 Analisis Implementasi Prinsip Pelayanan Publik .....	54
Tabel 4.2 Analisis Implementasi Standar Pelayanan Publik.....	72

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pikir .....	25
Gambar 3.1 Struktur Organisasi .....	38



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
    - 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 Sunha Jambi
  2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

## DAFTAR SINGKATAN

: Nomor  
: Undang-Undang  
: Bantuan Sosial  
: Pelaksana Tugas  
: Kepala Keluarga  
: Sumber Daya Manusia  
: Standar Operasional Prosedur

NO  
UU  
Bansos  
PLT  
KK  
SDM  
SOP

@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN  
J. A. B. I.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - 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 Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan tugas utama bagi semua aparatur Negara sebagai abdi negara dan masyarakat. Hal ini jelas diterangkan di dalam Undang-undang Dasar 1945 yang terdapat pada alenia 4, yaitu Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.<sup>1</sup> Pemerintah memiliki peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya yang sesuai dengan amanat dalam Pasal 1 Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik yaitu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan aturan perundang-undangan bagi warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>2</sup>

Pejabat publik yang tidak amanat akan kehilangan legitimasi moral, kehormatan, dan martabatnya sebagai *uli al-amr*. Karena *uli al-amr* diangkat untuk melayani masyarakat pada bidang yang tugasnya sesuai dengan kompetensinya dan fungsi masing-masing institusi yang diatur di dalam administrasi publik. Qs. An-Nisa'/4 : 58-59, Allah SWT berfirman :

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ  
النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۗ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ

<sup>1</sup>Undang-Undang dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

<sup>2</sup>Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ۖ قُلْ أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولَى الْأَمْرِ مِنْكُمْ فَإِنْ تَنَازَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِنْ كُنْتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ۚ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا

*Artinya:*

“Sungguh, Allah Menyuruhmu Menyampaikan Amanat Kepada Yang Berhak Menerimanya, Dan Apabila Kamu Menetapkan Hukum Di Antara Manusia Hendaknya Kamu Menetapkannya Dengan Adil. Sungguh, Allah Sebaik-Baik Yang Memberi Peringatan Kepadamu. Sungguh, Allah Maha Mendengar, Maha Melihat. Wahai Orang-Orang Yang Beriman! Taatilah Allah Dan Taatilah Rasul (Muhammad), Dan Ulil Amri (Pemegang Kekuasaan) Di Antara Kamu. Kemudian, Jika Kamu Berbeda Pendapat Tentang Sesuatu, Maka Kembalikanlah Kepada Allah (Al-Quran) Dan Rasul (Sunnahnya), Jika Kamiberiman Kepada Allah Dan Hari Kemudian. Yang Demikian Itu, Lebih Utama (Bagimu) Dan Lebih Baik Akibatnya”. (QS. Al-Nisa : 58-59).<sup>3</sup>

Skripsi ini berfokus kepada isu pelayanan publik. Pelayanan publik berfungsi untuk mengurangi bahkan menghapus kesenjangan peran antara organisasi pusat dan organisasi pelaksana dilapangan. Posisi kelurahan merupakan institusi yang sangat berdekatan dan bersentuhan langsung dengan masyarakat. Sebagai instansi pelayanan publik dituntut untuk memperbaiki dan senantiasa melakukan reformasi serta mengantisipasi perkembangan masyarakat yang terjadi.

Kantor Kelurahan Parit Culum tentunya membuka pelayanan bagi masyarakat dengan tujuan memperoleh layanan masyarakat. Pasal 3 Peraturan pemerintah No 73 tahun 2005 Kelurahan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota yang berkedudukan di wilayah kecamatan.<sup>4</sup> Eksistensi dari

<sup>3</sup>Kementerian Agama RI, *Al-Quran Terjemah Tafsiriyah* (Cet.IV; Yogyakarta: Ma'had Nabawi, 2013), hal.103

<sup>4</sup>Peraturan Pemerintah No.73 Tahun 2005 tentang Kelurahan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - 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 Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagaiian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

adanya insitisi kelurahan adalah sebagai percepatan pelayanan kepada masyarakat, Pelayanan kepada masyarakat bisa dalam bentuk: memberdayakan masyarakat, menciptakan kesejahteraan masyarakat.

Kelurahan Parit Culum sebagai instusi pemerintahan, terutama dalam hal pelayanan publik, memiliki asas-asas pelayanan yang harus dijalankan dengan sebaik-baiknya. Secara teori (*dassein*), ada dua belas poin yang menjadi acuan pelayanan publik sebagaimana termaktub di dalam pasal 4 UU Nomor 25 tahun 2009, yaitu: “(1) Kepentingan umum, (2) Kepastian hukum, (3) Kesamaan hak, (4) Keseimbangan hak dan kewajiban, (5) Keprofesionalan, (6) Partisipatif, (7) Persamaan perlakuan/tidak deskriminatif, (8) Keterbukaan, (9) Akuntabilitas, (10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelombol rentan, (11) Ketepatan waktu, dan (12) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.”<sup>5</sup>

Demikianlah ada dua belas asas yang mengatur mengenai pelayanan publik yang ideal. Akan tetapi berdasarkan tinjauan peneliti di lapangan (*dasollen*), terdapat asas-asas yang masih belum terpenuhi di dalam menjalankan pelayanan publik ke masyarakat, khususnya dalam konteks pelaynan bantuan social covid-19, beberapa asas yang belum terpenuhi, antara lain seperti: dalas aspek (1) keterbukaan, (2) ketepatan waktu, dan (3) kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Berdasarkan observasi di lapangan, penerimaan bansos masih belum efisien dan cepat, karena tampak masyarakat penerima masih antri yang panjang di kantor pos untuk menerima bantuan dari pemerintah. Kemudian

<sup>5</sup>Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.



ada pula pihak penerima bantuan yang tidak masuk dalam kategori penerima, hal ini menandakan belum optimalnya aspek keterbukaan di dalam pelayanan publik tersebut. Di tambah lagi dalam hal ketepatan waktu, seringkali jadwal penerimaan bantuan molor dari waktu yang telah ditentukan dikarenakan alasan-alasan teknis.<sup>6</sup>

Adanya tiga asas yang belum terpenuhi sebagaimana amanat dalam UU No. 25 tahun 2009 tersebut, menarik peneliti untuk meneliti secara lebih jauh apa saja kendala di lapangan dan bagaimana pemerintah Kelurahan Parit Culum menyikapi problem tersebut. Berdasarkan permasalahan di atas, maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul penelitian dalam bentuk skripsi yaitu sebagai berikut: **“Implementasi Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Asas Pelayanan Publik di Kelurahan Parit Culum Kabupaten Tanjung Jabung Timur.”**

## B. Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implemetasi Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Asas Pelayanan Publik di Kelurahan Parit Culum I Kecamatan Sabak Barat?
2. Apakah pelaksanaan bantuan sosial Covid-19 sesuai dengan prinsip dan standar pelayanan publik?

<sup>6</sup>Observasi tanggal 18 April 2020



### C. Batasan Masalah

Penelitian ini membatasi diri agar tidak melebar kepada sesuatu yang tidak masuk dalam lingkup penelitian ini. Dari sisi objek materi kajiannya, penelitian ini membahas tentang isu pelayanan publik. Namun pelayanan yang dimaksudkan di sini adalah pelayanan administrasi saja. Itupun juga dikontekskan dengan pelayanan administrasi masyarakat penerima bantuan Covid-19. Mengapa dibatasi pada hal ini, dikarenakan persoalan administrasi pelayanan publik untuk bansos merupakan kejadian yang sebenarnya yang sedang dialami oleh masyarakat luas, khususnya di Kelurahan Parit Culum. Penelitian ini juga dipertegas lagi yaitu menyoroti apakah mekanisme penerapan pelayanan publik tersebut sudah benar-benar sesuai dengan prinsip dan standar pelayanan publik yang ada dalam undang-undang.

### D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

#### 1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk hal-hal sebagai berikut:

- a. Untuk menguraikan implemementasi Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Asas Pelayanan Publik di Kelurahan Parit Culum Kecamatan Sabak Barat.
- b. Untuk menjelaskan pelaksanaan bansos Covid-19 sesuai dengan prinsip dan standar pelayanan publik.

#### 2. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini berguna dalam hal teoritis dan praktis. Adapun kegunaan penelitian ini secara terperinci adalah sebagai berikut:



**a. Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini dari segi kegunaannya secara teoretis yaitu untuk:

- 1) Menjadi bahan kajian bagi para peneliti selanjutnya;
- 2) Menjadi bahan diskusi di kalangan mahasiswa, khususnya mahasiswa di Jurusan Ilmu Pemerintahan;
- 3) Menjadi landasan studi relevan bagi mahasiswa lain yang ingin mengangkat penelitian yang sejenis.

**b. Kegunaan Praktis**

Penelitian ini secara praktisnya bermanfaat untuk:

- 1) Bermanfaat untuk peneliti di dalam mendapatkan gelar Strata Satu (S.1) dalam ilmu pemerintahan di UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
- 2) Menjadi bahan evaluasi pelayanan publik bagi kemajuan pelayanan di intansi Kelurahan Parit Culum I Kecamatan Muara Sabak, Kabupaten Tanjung Jabung Timur.

**E. Metode Penelitian****1. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini bertempat di Kelurahan Parit Culum I Kecamatan Sabak Barat Kabupaten Tanjung Jabung Timur, Peneliti memilih lokasi ini karena peneliti merasakan belum maksimalnya pelayanan terhadap masyarakat. Peneliti anggap belum memenuhi standart pelayanan yang tertuang dalam Undang-Undang Pelayanan Publik.



## 2. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan yaitu mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang, dan interaksi suatu sosial, individu, kelompok, lembaga dan masyarakat.<sup>7</sup>

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan *deskriptif kualitatif*. Jenis pendekatan kualitatif yaitu suatu pendekatan yang dilakukan untuk memahami makna maupun proses dari objek penelitian, karena itu untuk memperoleh data yang akurat, maka peneliti terjun langsung ke lapangan dan memposisikan diri sebagai instrument penelitian. Yang mana merupakan metode kualitatif. Metode ini merupakan sebuah metode yang lebih menekankan pada segi pemahaman yang lebih mendalam terhadap masalah dari dalam melihat suatu permasalahan. Penelitian kualitatif adalah sebuah penelitian riset yang sifatnya deskriptif dan lebih condong terhadap penggunaan analisis dan lebih menampakan proses maknanya. Sementara metode deskriptif merupakan sebuah prosedur dengan menggambarkan suatu keadaan yang dialami oleh objek dan subjek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain) yang berdasarkan pada fakta-fakta yang tampak, atau sebagaimana adanya tanpa merekayasa dan tanpa adanya campur tangan dari peneliti.<sup>8</sup>

Penelitian lapangan juga dianggap sebagai pendekatan ruang luas

<sup>7</sup>Husaini Usman dkk, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hal.5.

<sup>8</sup> Amirudin, *Metode Peneliitian Sosial*, (Yogyakarta: Pratama Ilmu, 2016), hlm 96.



dalam kualitatif, dengan menggunakan studi yang bersifat deskriptif analisis yang mengungkapkan peraturan yang berkaitan dengan teori-teori hukum yang menjadi objek penelitian, dan juga pelaksanaan hukum di masyarakat.

### 3. Jenis dan Sumber Data

#### a. Jenis Data

Adapun jenis data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua bagian, yaitu sebagai berikut:

##### 1) Data Primer

Sumber data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya, baik melalui wawancara, observasi, maupun dokumentasi yang kemudian diolah oleh peneliti. Data primer merupakan sebuah data yang penting dan juga ini dari setiap data yang dikumpulkan yang mana data tersebut didapatkan dari tangan pertama tanpa adanya perantara<sup>9</sup>. Sedangkan dalam penelitian ini data primer yang digunakan adalah hasil observasi dan hasil wawancara yang peneliti upayakan langsung kepada informan yang memiliki kompetensi dalam penelitian ini

##### 2) Data Sekunder

Sumber data sekunder yaitu data yang diperoleh dari literasi buku- buku atau dokumen tertulis lainnya, yang membahas mengenai pelayanan publik, pelayanan administrasi masyarakat, maupun jurnal

<sup>9</sup> Sayuti Una, *Pedoman Penulisan Skripsi Edisi Revisi Cet Ke 2*, (Jambi: Fakultas Syariah UIN STS Jambi, 2014), hlm 34.



dan semua sumber yang berkaitan dengan penelitian ini. Data sekunder merupakan sebuah data yang didapatkan yang mana data tersebut dianggap dapat mendukung penelitian dan juga memperkuat hasil penelitian. Adapun dalam penelitian ini data sekunder dapat berupa arsip dan dokumentasi serta literatur yang berkaitan langsung dengan tema penelitian, ataupun yang tidak terkait langsung dengan masalah penelitian, baik dalam bentuk surat kabar, berita yang bersumber dari media-media lainnya sehingga diperoleh kelengkapan data yang dibutuhkan dalam melakukan penulisan.

#### b. Sumber Data

Sumber data di dalam penelitian ini diperoleh dengan cara mengumpulkannya dari berbagai sumber, yaitu seperti:

##### 1) Sumber *Papper* (Literatur)

Yaitu sumber-sumber yang dapat peneliti gali melalui buku-buku atau hasil penelitian terdahulu yang dapat menyumbangkan informasi berharga bagi penelitian ini.

##### 2) Sumber *Place* (Lokasi)

Yaitu sumber-sumber yang dapat peneliti gali di lapangan atau lokasi penelitian, dimana tentunya di lokasi nanti peneliti akan memperoleh informasi-informasi yang tidak dapat ditemukan di dalam sumber literature.

##### 3) Sumber *Person* (Subjek)

Yaitu berupa sumber-sumber informasi data yang diperoleh

melalui keterangan subjek atau dalam hal ini adalah warga dan staff yang bekerja di kelurahan Parit Culum itu sendiri.

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dijalankan dengan menggunakan teknik-teknik sebagai berikut:

##### a. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara dilakukan langsung kepada Plt. Lurah Parit Culum, Kasi Pemerintah dan Pelayanan Publik, Staff Pelayanan, tokoh masyarakat, dan tokoh agama di Kelurahan Parit Culum I Kabupaten Tanjung Jabung Timur.

Metode wawancara yang digunakan dalam penelitian ini yakni dengan menggunakan metode Wawancara semistruktur (*semistruktur interview*) adalah wawancara bebas, yaitu peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang berisi pertanyaan yang akan diajukan secara spesifik, dan hanya memuat poin-poin penting yang hanya digali dari responden Dalam penelitian ini peneliti menggunakan wawancara semi terstruktur (*semistruktur interview*), dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas, suasananya lebih santai namun tetap fokus dari pembahasan, terciptanya hubungan positif antara pewawancara dan narasumber, dan tidak terlalu monoton, bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur.



Ada pun tujuan wawancara ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, di mana pihak yang di ajak wawancara diminta pendapat dan ide-idenya. Dalam melakukan wawancara peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan.

#### **b. Observasi**

Observasi adalah pengamatan yang dilakukan secara sengaja, sistematis mengenai fenomena sosial dengan gejala-gejala psikis untuk kemudian dilakukan pencatatan.<sup>10</sup> Observasi ditujukan untuk mengamati secara langsung objek di Kelurahan Sabak Barat Kabupaten Tanjung Jabung Timur, dalam hal ini yaitu tentang Standart Pelayanan Publik di Kelurahan Parit Culum Kabupaten Tanjung Jabung Timur.

Sebelum melakukan melakukan penelitian secara komprehensif, peneliti terlebih dahulu melakukan pengamatan (*observasi*) ke lapangan, dan wawancara kepada responden yang terlibat yang kemudian dari hasil wawancara dan juga pengumpulan data lainnya yang didapatkan tersebut peneliti kemudian melakukan observasi atau pengamatan agar dapat mendeskripsikan segala sesuatu yang berkaitan dengan data yang didapatkan dilapangan.

#### **c. Dokumentasi**

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu,

<sup>10</sup>Ronny Haitijo Soemitro, Metodologi Penelitian Hukum,(Jakarta:Ghalia Indonesia, 1985), Cetakan II, hal. 62



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - 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 Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

bisa berbentuk tulisan, gambar karya-karya monumental dari seseorang.<sup>11</sup> Dokumentasi sebagai sumber data yang digunakan untuk melengkapi penelitian.<sup>12</sup>

## 5. Unit Analisis Data

Penelitian ini dilaksanakan dengan mengambil unit analisis yaitu di Kelurahan Parit Culum I serta warga masyarakat yang menjadi penerima pelayanan bansos Covid-19

## 6. Teknik Analisis Data

Menganalisis data adalah kegiatan menyeleksi, menyederhanakan, memfokuskan, mengorganisasikan data secara sistematis dan rasional, sebagai bahan jawaban terhadap permasalahan penelitian.<sup>33</sup>

Analisis selum memasuki lapangan, dimana data ini merupakan hasil dari data sekunder sebagai informasi awal. Dan selanjutnya dilakukan analisis ketika sudah berada dilapangan yaitu dengan analisis dat model interaktif dari Miles Dan Huberman yaitu sebagai berikut:<sup>13</sup>

### a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Yaitu berupa ringkasan dari data yang telah didapat yang dianggap penting dan menjadi pokok penelitian, yang akan memeberikan gambaran terkait dengan objek penelitian. Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-

<sup>11</sup>Fenti Hikmawati, *Metodologi Penelitian*, (Depok: Rajawali Pers, 2018), Ed.1, Cet.2, hal

<sup>12</sup>Gunawan,I., *Metode Peneltian Kuantitatif dan Praktek*.(Jakarta: PT. Bumi Aksara,2015)

<sup>13</sup>Rokhmat Subagiyo, *Metode Penelitian Ekonomi Islam: Konsep dan Penerapan*, (Jakarta: Alim's Publishing, 2017) hal.19



catatan tertulis dilapangan.<sup>14</sup> Adapun dalam peneitian ini data yang akan dilakukan reduksi adalah data yang didapat berkaitan dengan penelitian yakni hasil wawancara, observasi, pengamatan dan dokumentasi maupun data pendukung lainnya yang kemudian digolongkan dan dipilah serta membuang yang dianggap tidak perlu sehingga dalam penyusunan data yang didapatkan menjadi lebih berisi.

#### b. Pemaparan Data (*Data Display*)

Yaitu berupa pemaparan data dengan singkat dan jelas dimana didalamnya buat, tabel, *flowchat* ataupun deskriptif guna mempermudah dalam pemahaman isi data.

#### c. Menarik Kesimpulan/Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verifying*)

Yaitu penarikan kesimpulan dari data-data yang merupakan fokus dari penelitian.” Data yang telah terverifikasi inilah yang dimuat menjadi laporan skripsi ini.

### F. Sistematika Penulisan

Penelitian ini disusun sebanyak lima bab, yaitu dengan perincian sebagai berikut:

Bagian awal skripsi yang terdiri dari: halaman judul, pernyataan keaslian, persetujuan pembimbing, pengesahan panitia ujian, motto, persembahan, abstrak, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, dan daftar gambar.

Bab I merupakan bagian pendahuluan yang berisi: latar belakang,

<sup>14</sup> Ariesto Hadi Sutopo Dan Adrianus Arief, *Terampil Mengelola Data Kualitatif*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2010), hlm. 40



rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kerangka pikir, tinjauan pustaka.

Bab II merupakan metode penelitian, yang di dalamnya berisi: tempat dan waktu penelitian, jenis dan pendekatan penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, unit analisis data, teknik analisis data, sistematika penulisan, jadwal penelitian.

Bab III merupakan gambaran umum tempat penelitian. Di dalamnya dibahas mengenai profil dari Kantor Kelurahan Parit Culum Kabupaten Tanjung Jabung Timur.

Bab IV berisi hasil dan pembahasan. Yang mana di dalamnya berisi tentang: Impelementasi Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Asas Pelayanan Publik di Kelurahan Parit Culum Kecamatan Sabak Barat, Pelaksanaan bansos covid-19 dalam Perspektif prinsip atau asas pelayanan publik di Kelurahan Parit Culum Kecamatan Sabak Barat, dan Pelaksanaan bantuan sosial covid-19 dalam Perspektif standar pelayanan publik di Kelurahan Parit Culum Kecamatan Sabak Barat.

Bab V merupakan penutup. Yang mana didalamnya terdapat beberapa poin yang dibahas, yaitu: kesimpulan dan saran.

Bagian penutup dibahas mengenai daftar pustaka, riwayat hidup peneliti, serta lampiran.

## G. Jadwal Penelitian

Adapun alokasi waktu penelitian ini dapat dilihat melalui tabel di bawah ini:



**Tabel 2.1**  
**Jadwal Penelitian**

No	Kegiatan	Tahun 2021-2022																											
		Januari				Februari				Maret				April				Mei				Juni							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul																												
2	Bimbingan Proposal					x	x	x	x	x	x	x	x																
3	Acc proposal												x																
4	Seminar Proposal																												
5	Perbaikan Proposal																												
6	Izin Riset																												
7	Pelaksanaan Riset			x																									
8	Penyusunan Data																												
9	Penulisan Skripsi																												
10	Sidang Munasabah																												x

Catatan: Waktu *tentative*.

## BAB II KERANGKA TEORI

### A. Kerangka Teori

#### 1. Konsep tentang *Good Governance*

Etimologi dari kata *good* jika ditilik memiliki makna “baik”, dalam istilah pemerintahan mengandung dua pemahaman, yaitu sebagai berikut: “Pertama nilai-nilai yang menjunjung tinggi keinginan dan kehendak rakyat, serta nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam mencapai tujuan nasional, kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial. Kedua, aspek- aspek fungsional dan pemerintahan yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan tersebut.”<sup>15</sup>

Secara istilah, kata “*governance*” diartikan sebagai mekanisme, praktek dan tata cara pemerintahan dan warga mengatur sumber daya serta memecahkan masalah publik, dalam konsep *governance* pemerintah hanya menjadi salah satu aktor dan tidak selalu menjadi actor yang menentukan.<sup>16</sup> Secara konseptual pengertian *good* dalam istilah *good governance* mengandung dua pemahaman. Pertama, nilai yang menjunjung tinggi keinginan atau kehendak rakyat serta nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam mencapai tujuan nasional, kemandirian pembangunan yang berkelanjutan dan keadilan sosial. Kedua, aspek fungsional dari pemerintah yang efektif dan efisien dalam

<sup>15</sup>*Ibid.*

<sup>16</sup>Joko Setyono, *Good Governance Dalam Perspektif Islam : Pendekatan Ushul Fikih: Teori Pertingkatan Norma*, Jurnal Muqtasid, Volume 6, Nomor 1 Juni 2015, hal 31



pelaksanaan tugasnya untuk mewujudkan tujuan nasional.<sup>17</sup>

## 2. Hakikat Pelayanan Publik

### a. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut system perundang-undangan pasal 25 tentang layanan publik dijelaskan bahwa masyarakat meemang memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan. Hal ini sebagaimana dijelaskan seabgai berikut:

“Tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, prosedur yang jelas, cepat dan biaya yang pantas terus mengemuka dalam dinamika perjalanan penyelenggaraan pemerintahan. Seiring kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik, dan kewajiban pemerintah untuk memberikan pelayanan yang prima.”<sup>18</sup>

Menurut aturan Negara Republik Indonesia, dijelaskan bahwa layanan publik memiliki beberapa tujuan. Dalam pelayanan publik yang berkualitas berjalan efektif dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pasal ke-3 menyebutkan bahwa tujuan dari pelayanan publik adalah sebagai berikut:

“Setidaknya ada empat hal yang menjadi tujuan dari pelayanan publik, yaitu sebgai berikut: (1) Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; (2) Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; (3) Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; (4) Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.”<sup>19</sup>

<sup>17</sup>*Ibid.*, hal 35

<sup>18</sup>Undang-undang Republik Indonesia pasal 3 nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

<sup>19</sup>Undang-undang Republik Indonesia pasal 3 nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan



Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>20</sup>

Definisi dari pelayanan publik jika dilihat dari perspektif kepmen tahun 2003 adalah sebagai berikut:

“Menurut Keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.”<sup>21</sup>

Di samping penjelasan definisi di atas, adapula pandangan mengenai pengertian pelayanan publik tersebut jika ditilik dari perda Prov. Jatim tahun 2005, yang menjelaskan sebagai berikut:

“Pelayanan Publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan atau pelayanan yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.”<sup>22</sup>

Secara terminologis para ahli, menjelaskan bahwasanya antara Garvin dan Munir memiliki pandangan yang berbeda mengenai konsep pelayanan publik. Pendapat mereka adalah sebagai berikut:

“Menurut Garvin, pelayanan publik yaitu Setiap kegiatan yang

---

Publik

<sup>20</sup>Undang-undang Republik Indonesia pasal 1 nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan

Publik

<sup>21</sup>Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

<sup>22</sup>Harbani Pasalong, *Kepemimpinan Birokrasi*, (Bandung: Alfabeta, 2008), hal.199



dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sedangkan menurut Moenir, pelayanan publik adalah sebagai suatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak atau masyarakat tidak bertentangan dengan norma dan aturan, yang kepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan (hajat/hidup) orang banyak atau masyarakat.”<sup>23</sup>

Dari beberapa uraian yang telah dijelaskan di atas, baik secara etimologis dan terminologis maka dapat disimpulkan bahwasanya: pelayanan publik adalah proses pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara, yang bertujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik ada karena sebagai abdi masyarakat yang pada hakekatnya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan menciptakan situasi untuk tercapainya suatu tujuan bersama.

#### **b. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik**

Menurut Teori Nina Rahmayanty dalam bukunya, berbicara mengenai pelayanan publik, maka sebenarnya ada beberapa prinsip yang melingkupi apa sebenarnya hal yang mendasar dari pelayanan publik itu sendiri. Adapun prinsip yang dimaksud adalah sebagai berikut:

“Prinsip pelayanan publik meliputi: (1) Kesederhanaan, secara prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah untuk dilaksanakan, (2) kejelasan, mulai dari persyaratan teknis dan administrasi, unit kerja, rincian biaya dan tata laksana pembayaran pelayanan publik, (3) Kepastian Waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam waktu yang sesuai standar operasional pelayanan ada ditentukan, (4) Keamanan, proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan

<sup>23</sup>Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta: PT.Bumi Aksara, 2008), hal. 90



rasa aman dan kepastian hukum, (5) Tanggung Jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pegawai yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayan dan penyelesaian persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik, (6) Kelengkapan Sarana dan Prasarana, tersedia dan tercukupi sarana dan prasarana kerja, mulai dari peralatan dan pendukung lainnya yang memadai termasuk sarana teknologi telekomunikasi dan informatika, (7) Kemudahan Akses, tempat lokasi serta sarana prasarana pelayanan yang memadai dan mudah dijangkau masyarakat, (8) Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan, sebagai oemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan, dan rama daam memberikan pelayanan terhadap masyarakat dengan ikhlas, (9) Kenyamanan Lingkungan yang tertib dan aman, tersedianya ruang tunggu yang layak, bersih, dan rapi akan menciptakan suasana nyaman dalam memberikan pelayanan.”<sup>24</sup>

Sehingga hal ini dapat peneliti simpulkan bahwa setiap prinsip tersebut dapat dijadikan sebagai bahan acuan atau pedoman untuk penyelenggara maupun pelaksana pelayanan publik yang berkualitas.

Menurut Teori Akh Muhafik dalam bukunya, mengatakan berdasarkan keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara No. 62 Tahun 2003 tentang penyelenggaraan pelayanan publik, terdapat beberapa indikator-indikator sebagai berikut: 1. Kesederhanaan 2. Kejelasan 3. Kepastian waktu 4. Akurasi 5. Keamanan 6. Tanggung jawab 7. Kelengkapan sarana dan prasarana 8. Kemudahan akses 9. Kedisiplinan 10. Kenyamanan lingkungan.<sup>25</sup>

Menurut Teori Surjadi dalam bukunya, Layanan publik merupakan hak masyarakat yang dalam pelaksanaannya pada dasarnya mengandung prinsip-prinsip: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana,

<sup>24</sup> Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hal.88

<sup>25</sup> Akh Muhafik, *Publik Service Communication* (Malang: UMMM Press, 2010), hlm. 24



kemudahan akses, kedisiplinan-kesopanan-dan keramahan, dan kenyamanan. Berikut prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik meliputi:<sup>26</sup>

- 1) Kepastian hukum dimaksudkan adanya peraturan perundangundangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat
- 2) Keterbukaan dimaksudkan bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan
- 3) Partisipatif dimaksudkan untuk mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memerhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat
- 4) Akuntabilitas dimaksudkan bahwa proses penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- 5) Kepentingan umum dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan atau golongan
- 6) Profesionalisme dimaksudkan bahwa aparat penyelenggara pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya
- 7) Kesamaan hak dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras,

<sup>26</sup>Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Refika Aditama, 2010), hlm. 65



agama, golongan, gender, dan status ekonomi

- 8) Keseimbangan hak dan kewajiban dimaksudkan bahwa pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

### c. Jenis-jenis Pelayanan Publik

Jika mengacu kepada undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka dapatlah disebutkan bahwasanya ada tiga macam pelayanan publik, yaitu: “(1) Pelayanan barang publik, (2) Pelayanan jasa publik, (3) Pelayanan administrasi publik.”

Selanjutnya ada tiga kelompok daripada pelayanan publik, yaitu sebagai berikut: “(1) Kelompok pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik; (2) Kelompok pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik; (3) Kelompok pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan bentuk jasa/tenaga yang dibutuhkan oleh publik.”<sup>27</sup>

### d. Standar Pelayanan Publik

Menurut Nina Rahmayanti dalam Surjadi, Ada tiga belas butir yang perlu diperhatikan sebagai acuan standar pelayanan publik yaitu sebagai berikut: (1) Dasar hukum, (2) Persyaratan, (3) Sistem, mekanisme, dan prosedur, (4) Jangka waktu penyelesaian, (4) Biaya/tariff, (5) Produk pelayanan, (6) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, (7) Kompetensi

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





pelaksana, (8) Pengawasan internal, (9) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, (10) Jumlah pelaksana, (11) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standart pelayanan, (12) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya. (13) Kepemimpinan dalam Pelayanan.”<sup>28</sup>

Menurut Akh Muhafik dalam bukunya, pelayanan publik merupakan bentuk pemberian pelayanan keperluan seseorang atau masyarakat yang memiliki suatu kepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan sebelumnya. Adapun Standart pelayanan telah diatur dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 yang di dalamnya dibedakan menjadi dua bagian yaitu: 1. Komponen standart pelayan yang berkaitan dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery di antaranya: persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; jangka waktu pelayanan, biaya, produk pelayanan. 2. Komponen standart pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan, meliputi: dasar hukum, sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, pengawasan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, evaluasi kinerja pelaksana.<sup>29</sup>

Menurut Teori Surjadi dalam bukunya, kualitas pelayanan pada masyarakat merupakan salah satu masalah yang mendapatkan perhatian serius oleh aparat pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik harus

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

<sup>29</sup> Akh Muhafik, *Publik Service Communication* (Malang: UMMM Press, 2010), hlm. 24



memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan diterbitkannya Standar Pelayanan Publik Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Prosedur pelayanan Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan. Waktu penyelesaian Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengadaan.
- 2) Biaya pelayanan Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.
- 3) Produk Pelayanan Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 4) Sarana dan prasarana Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 5) Kompetensi petugas pemberi pelayanan Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.<sup>30</sup>

## B. Kerangka Fikir

Berdasarkan uraian mengenai kerangka teori di atas, jika digambarkan kerangka pikir dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

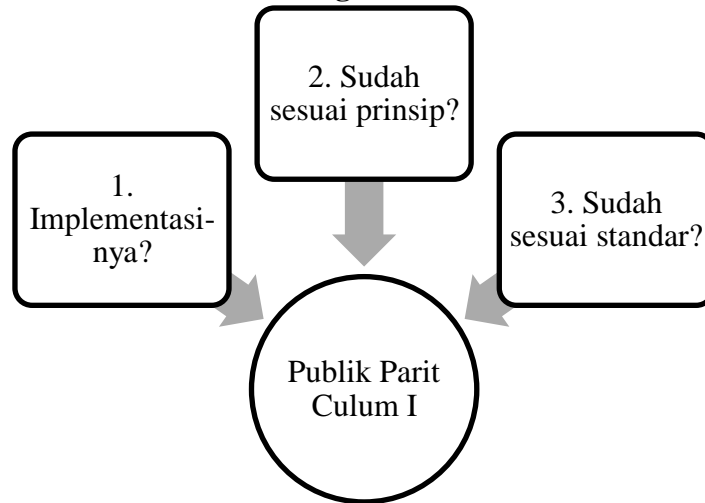
<sup>30</sup>Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Refika Aditama, 2010), hlm. 66



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - 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 Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

**Gambar 1.1**  
**Kerangka Fikir**



Berdasarkan alur kerangka pikir di atas, dimaksudkan pada tiga poin, yang pertama ingin melihat apakah pelayanan publik untuk masyarakat Parit Culum I sudah sesuai diimplementasikan dengan mengacu kepada UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Kedua, ingin melihat apakah pelayanan publik (fokus dalam hal layanan bantuan sosial Covid-19) sudah sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang ada. Ketiga, ingin melihat apakah pelayanan publik tersebut juga sudah sesuai dengan standar pelayanan publik.

### C. Tinjauan Pustaka

Berdasarkan tinjauan peneliti terhadap literature terdahulu, maka diperoleh suatu informasi bahwasanya ada beberapa penelitian terdahulu yang memiliki kesamaan dan perbedaan dengan skripsi ini. Penelitian yang dimaksud adalah sebagai berikut:

*Pertama*, Reni Prasetyo, dari UNS, yang mana beliau melakukan penelitian dalam bentuk skripsi pada tahun 2013 dengan judul “Pelayanan Publik di Kecamatan Margoyoso Kabupaten Pati (Studi Tentang Pelaksanaan

UU No.25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik)” Setelah menganalisa penelitian beliau, maka diperoleh informasi bahwa: “Isi dari skripsi di atas yaitu menyoroti atas kinerja aparat untuk dapat dioptimalkan dalam memberi pelayanan publik terhadap masyarakat, dimana diketahui kecamatan Margoyoso sudah memberikan layanan untuk masyarakat pada unit kantor pelayanan pada instansi pemerintah secara langsung ataupun tidak langsung baik berupa barang atau jasa. Dalam penelitian skripsi ini yang membedakan dengan penulis proposal skripsi adalah jenis penelitian yang dimana peneliti terdahulu menggunakan perpaduan kuantitatif dan kualitatif.”<sup>31</sup>

*Kedua*, Penelitian yang dilakukan oleh Ahdhan dari Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, dengan judul: “Implementasi Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Dinas Kependidikan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser.” Deskripsi mengenai penelitian beliau adalah: “Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser, serta untuk mengetahui hambatan-hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Paser. Analisis data model interaktif dari Miles dan Huberman, yang diawali dengan proses pengumpulan data, penyerderhanaan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser sudah mengupayakan

<sup>31</sup>Reni Prasetyo, “Pelayanan Publik Di Kecamatan Margoyoso Kabupaten Pati ( Studi Tentang Pelaksanaan UU No.25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik)”, *Skripsi*, (Semarang: Universitas Negeri Semarang), hal. 4



pelayanan publik sesuai dengan indikator-indikator penelitian yaitu asas-asas Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Namun dalam pelaksanaannya belum maksimal, serta hambatan-hambatan dalam penelitian ini yaitu; kesadaran masyarakat yang masih rendah, fasilitas pendukung pelayanan yang belum memadai, serta pelayanan yang diberikan aparat masih lamban.”<sup>32</sup>

*Ketiga*, penelitian dalam bentuk tesis yang disusun oleh Mustakim, temuan yang diperoleh dari penelitian beliau adalah sebagai berikut: “Berdasarkan temuan dan analisis penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi transparansi pelayanan publik pemerintah Desa Sidoharjo dan Banjaranyar, baik bersifat secara langsung maupun tidak langsung yaitu: untuk pemerintah Desa Sidoharjo implementasi transparansi yang sudah dijalankan secara langsung adalah dengan melibatkan partisipasi masyarakat dalam perencanaan, dan pengawasan. Adapun secara tidak langsung yaitu dengan membuat dokumen laporan pertanggungjawaban ADD. Sedangkan untuk pemerintah Desa Banjaranyar implementasi transparansi pelayanan publik secara langsung yaitu dengan melibatkan partisipasi masyarakat, baik dalam perencanaan, pengawasan maupun pertanggungjawaban. Adapun untuk implementasi transparansi secara tidak langsung adalah dengan membuat papan pengumuman kebijakan anggaran ADD, membuat dokumen laporan pertanggungjawaban ADD, serta mengadakan agenda rapat 1/2 bulan sekali dengan beberapa unsur masyarakat, guna untuk meminta evaluasi kepada

<sup>32</sup>Restu Dedis Adhan, “Implementasi undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser.” *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. Vol. 2. Nomor. 2. Tahun (2014), hal. 1



masyarakat.»<sup>33</sup>

Berdasarkan tiga buah penelitian terdahulu, dapat dikatakan bahwasanya ada titik persamaan dan perbedaan antara penelitian skripsi ini dengan tiga buah penelitian di atas, sisi persamaan antara lain dari segi objek kajiannya yaitu sama-sama membahas mengenai implementasi UU pelayanan publik, namun dari sisi perbedaannya juga tampak dari segi format laporan penulisan; dimana penelitian yang disusun oleh Mustakim dalam bentuk tesis sedang peneliti dalam bentuk skripsi. Kemudian penelitian Adnan berbentuk jurnal sedangkan penelitian ini berbentuk skripsi. Perbedaan selanjutnya yang juga tampak adalah dari sisi fokus pembahasannya, penelitian Mustakim lebih menekankan aspek kebijakan anggaran dana desa (ADD), lalu penelitian Adnan lebih fokus kepada pelayanan catatan sipil, selanjutnya penelitian Reni Prasetyo lebih menyoroti aspek kinerja pelayanan aparat. Sedangkan skripsi ini fokus kepada pelayanan publik dalam hal bantuan sosial Covid-19.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - 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 Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

<sup>33</sup>Ahmad Mustakim, “Kajian UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Implementasinya dalam Transparansi Pengelolaan Alokasi Dana Desa.” *Tesis* (Surabaya: UIN Sunan Ampel, 2018), hal 6



### BAB III

#### GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN

##### A. Histori Kelurahan Parit Culum I

Kelurahan Parit Culum I termasuk salah satu kelurahan yang ada di kecamatan Muara Sabak Barat Kabupaten Tanjung Jabung Timur Provinsi Jambi yang masih mempertahankan adat perkawinan masyarakat melayu. Kelurahan Parit Culum I mempunyai luas wilayah yaitu 9.475 Ha/ 71,3 Km<sup>2</sup> .

Adapun batas-batas wilayah Kelurahan Parit Culum 1 yaitu sebagai berikut:

1. Sebelah Utara :Kelurahan Nibung Putih
2. Sebelah Selatan :Kelurahan Parit Culum II
3. Sebelah Barat :Kelurahan Talang Babat
4. Sebelah Timur :Kelurahan Teluk Dawan

Sedangkan orbitasi atau jarak kelurahan Parit Culum I dengan pusat pemerintahan dijelaskan sebagai berikut:

1. Jarak dari Pusat Pemerintahan Kecamatan: 8 Km
2. Jarak dari kota/Ibukota Kabupaten: 5 Km
3. Jarak dari Ibukota Provinsi: 107 Km

Kelurahan Parit Culum I bukan merupakan daerah pesisir dan keadaan tanah berwarna kecoklatan. Keadaan iklim kelurahan Parit Culum I termasuk kategori beriklim sedang, dikatakan demikian karena pada siang harinya tidak terlalu panas dan pada malam harinya tidak terlalu dingin. Sementara itu tidak jauh berbeda dengan daerah tropis lainnya diprovinsi Jambi, maka keadaan

musim di kelurahan Parit Culum I hampir sama yaitu musim panas dan musim hujan.<sup>34</sup>

## B. Aspek Demografis Kelurahan Parit Culum I

### 1. Keadaan Penduduk

Jumlah penduduk Kelurahan Parit Culum I berdasarkan data pada tahun 2016 berjumlah 4.402 jiwa yang terdiri dari jumlah kepala keluarga sebanyak 1.173 KK. Dimana jumlah laki-laki sebanyak 2.222 jiwa dan perempuan sebanyak 2.180 jiwa. Mengenai kondisi selengkapnya penduduk kelurahan Parit Culum I dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 3.1**  
**Jumlah Penduduk Kelurahan Parit Culum**

No	Jenis Kelamin	Keterangan
1	Jumlah Laki-laki	2.222 Jiwa
2	Jumlah Perempuan	2.180 Jiwa
Jumlah Penduduk		4.402 Jiwa

Sumber: Dokumen Kelurahan Parit Culum

Berdasarkan tabel di atas jumlah penduduk kelurahan Parit Culum I menunjukkan bahwa penduduk laki-laki relatif lebih banyak dibandingkan dengan penduduk perempuan.<sup>35</sup>

**Tabel 3.2**  
**Jumlah Usia Penduduk Kelurahan Parit Culum I**

No	Usia	Keterangan
1	Jumlah Usia 0-19 Tahun	1.303 Jiwa
2	Jumlah Usia 20-60 Tahun	2.711 Jiwa
3	Jumlah Usia 61 Tahun Keatas	388 Jiwa
Jumlah Usia		4.402 Jiwa

Sumber: Dokumen Kelurahan Parit Culum

Berdasarkan struktur usia, penduduk Kelurahan Parit Culum I tergolong penduduk usia menengah. Ini terlihat penduduk usia produktif

<sup>34</sup>Dokumen Kelurahan Parit Culum I tahun 2020

<sup>35</sup>Dokumen Kelurahan Parit Culum I tahun 2020

berjumlah 20-60 tahun merupakan yang terbanyak jumlahnya yaitu 2.711 jiwa dan 1.303. Kemudian yang berusia Non-produktif yaitu usia 0-19 tahun berjumlah 1.303 jiwa dan usia 61 tahun keatas sebanyak 388 jiwa. Dengan demikian jumlah penduduk yang berusia produktif lebih besar dari pada jumlah penduduk non-produktif.

Penduduk usia non produktif adalah penduduk yang berusia 0-19 tahun dan 61 tahun keatas, kelompok usia ini tidak ada kewajiban melakukan kegiatan siskamling, sedangkan kelompok usia yang produktif adalah kelompok usia 20-60 tahun. Kelompok usia ini mempunyai kewajiban untuk melakukan kegiatan siskamling (Sistem Keamanan Keliling) atau pos ronda.<sup>36</sup>

Sebagaimana halnya masyarakat dipedesaan pada umumnya yang senantiasa menjunjung tinggi nilai-nilai kebersamaan serta hubungan baik antara sesama masyarakat, maka masyarakat kelurahan Parit Culum I juga senantiasa menerapkan hal tersebut dalam kehidupan sehari-hari. Seperti gotong royong, musyawarah dan juga tolong menolong yang senantiasa menjadi kebiasaan masyarakat setempat.<sup>37</sup>

## 2. Sosial-Keagamaan

Adapun mengenai gambaran keadaan sosial, kebudayaan dan keagamaan di Kelurahan Parit Culum I adalah sebagai berikut:

<sup>36</sup>Observasi tanggal 09 Desember 2021

<sup>37</sup>Observasi tanggal 10 Desember 2021



**Tabel 3.3**  
**Jumlah Penganut Agama**

No	Agama	Keterangan
1	Islam	4.387 Jiwa
2	Protestan	15 Jiwa
Jumlah penganut agama		4.402 Jiwa

Sumber: Dokumen Kelurahan Parit Culum

Berdasarkan tabel di atas penduduk kelurahan Parit Culum I sebagian besar beragama Islam, hal ini bias dilihat dari jumlah penganut agama Islam yang jumlahnya hampir seluruh penduduk menganut agama Islam yaitu dari jumlah penduduk sebanyak 4. 402 jiwa, yang memeluk Islam 4. 387 jiwa dan memeluk agama protestan sebanyak 15 jiwa.<sup>38</sup>

Aktivitas dan kehidupan masyarakat di Kelurahan Parit Culum I juga dapat dipengaruhi oleh agama yang dianut oleh masyarakat setempat. Kesadaran melaksanakan ibadah sangat berkembang dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat dengan kegiatan sholat berjamaah di setiap tempat ibadah seperti masjid dan mushola atau langgar yang terbilang cukup ramai didatangi oleh masyarakat setempat.<sup>39</sup>

Selain itu juga banyak masyarakat juga mengikuti pengajian-pengajian ataupun yasinan seperti yasinan ibu-ibu, bapak-bapak, pemuda-pemudi waupun yasinan keluarga yang ada dikelurahan Parit Culum I yang dilakukan rutin setiap minggunya.<sup>40</sup>

<sup>38</sup>Dokumen Kelurahan Parit Culum I tahun 2020

<sup>39</sup>Dokumen Kelurahan Parit Culum I tahun 2020

<sup>40</sup>Dokumen Kelurahan Parit Culum I tahun 2020



**Tabel 3.4**  
**Jumlah Tempat Ibadah**

No	Tempat Ibadah	Keterangan
1	Masjid	3
2	Mushola	6
Jumlah		9

Sumber: Dokumen Kelurahan Parit Culum

Untuk tempat ibadah yang jika dikaitkan dengan jumlah penduduk yang menganut agama Islam dikelurahan Parit Culum I maka jumlah tempat ibadah seperti masjid ada 3 buah dan mushola atau langgar ada 6 buah dan tempat ibadah agama lain tidak ada dikelurahan Parit Culum I.<sup>41</sup> Pada bidang kebudayaan, masyarakat dikelurahan Parit Culum I sebagian besar masih menjunjung tinggi budaya dan istiadat yang diwarisi oleh leluhur, hal ini dapat dilihat dengan masih berlakunya tatanan budaya dan adat istiadat pada setiap prosesi baik itu pernikahan, kelahiran, kematian dan sebagainya yang berbeda-beda disetiap suku yang ada dikelurahan Parit Culum I dengan suku melayu yang lebih banyak dibandingkan dengan suku lainnya. Dan lembaga yang berperan dalam melestarikan dan menjaga adat istiadat dan kebudayaan yaitu lembaga adat Kelurahan Parit Culum I.

Walaupun demikian lembaga adat yang ada dikelurahan Parit Culum I Kabupaten Tanjung Jabung Timur juga melihat suatu prosesi dari segi syariat-syariat Islam maupun hukum-hukum dalam setiap prosesi adat yang berlangsung. Hal ini dapat terlihat dari seloko adat dikelurahan Parit Culum I yaitu *adat bersendikan syarak, syarak bersendikan kitabullah, dan juga syara mengato adat memakai.*

<sup>41</sup>Dokumen Kelurahan Parit Culum I tahun 2020



### 3. Kesehatan Masyarakat

Adapun gambaran mengenai keadaan kondisi sarana kesehatan yang ada di kelurahan Parit Culum I adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.5**  
**Sarana Kesehatan di Kelurahan Parit Culum I**

No	Sarana Kesehatan	Keterangan
1	Rumah sakit umum	1
2	Puskesmas	1
3	Posyandu	3
4	Pustu	1
5	Praktek Dokter	1
6	Praktek Bidan	10
7	Apotek	1
Jumlah		18 Sarana Kesehatan

Sumber: Dokumen Kelurahan Parit Culum

Sarana kesehatan yang ada di kelurahan Parit Culum I jika dilihat dari jumlah penduduk sebanyak 4.402 jiwa jelas sangat membutuhkan sarana kesehatan yang memadai untuk melayani kesehatan masyarakat. Adapun sarana kesehatan yang terdapat di kelurahan Parit Culum I antara lain 1 buah rumah sakit umum daerah, 1 buah puskesmas pembantu, 3 buah posyandu, 1 buah pustu, 1 buah praktek dokter, dan 10 buah tempat praktek bidan dan 1 buah apotik.<sup>29</sup> Jika dilihat dari sarana kesehatan yang ada di kelurahan Parit Culum I saat ini sangat menunjang masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan.<sup>42</sup>

### 4. Keadaan Pendidikan

Jika dilihat dari segi pendidikan masyarakat kelurahan Parit Culum I cukup maju pendidikannya, dengan kata lain pendidikan di kelurahan Parit Culum I tidak ketinggalan dibandingkan dengan daerah lainnya di Provinsi

<sup>42</sup>Dokumen Kelurahan Parit Culum I tahun 2020



Jambi. Adapun data tentang tingkat pendidikan masyarakat di Parit Culum I yaitu sebagai berikut<sup>43</sup>:

**Tabel 3.6**  
**Tingkat Pendidikan Masyarakat di Parit Culum I**

No	Tingkat Pendidikan	Keterangan
1	SD	1.118 Orang
2	SMP	673 Orang
3	SMA	354 Orang
4	Diploma	81 Orang
5	Sarjana S.1	112 Orang
6	Pascasarjana S.2	5 Orang
Jumlah		2.343 Orang

Sumber: Dokumen Kelurahan Parit Culum

Selain itu juga dari segi prasarana yang ada dikelurahan parit culum I cukup menunjang seperti perpustakaan desa 1 buah, gedung sekolah PAUD sebanyak 4 buah, gedung sekolah TK sebanyak 1 buah, gedung SD sebanyak 3 buah, gedung SMP/MTS sebanyak 2 buah, SMA sebanyak 1 buah dan PONDOK PESANTREN sebanyak 1 buah<sup>44</sup>

**Tabel 3.7**  
**Prasarana Pendidikan di Kelurahan Parit Culum I.**

No	Prasarana	Keterangan
1	Perpustakaan	1
2	PAUD	4
3	TK	1
4	SD	3
5	SMP	2
6	SMA	1
7	Ponpes	1
Jumlah		13 Unit

Sumber: Dokumen Kelurahan Parit Culum

### C. Kondisi Perekonomian Kelurahan Parit Culum I

Berdasarkan data yang diperoleh dari kelurahan, ditemukan sebanyak 117 KK yang masih berada di bawah garis kemiskinan. Sebagian besar

<sup>43</sup>Dokumen Kelurahan Parit Culum I tahun 2020

<sup>44</sup>Dokumen Kelurahan Parit Culum I tahun 2020

masyarakat kelurahan Parit Culum I bermata pencaharian sebagai petani dan tukang. Mata pencaharian masyarakat kelurahan Parit Culum I merupakan pekerjaan yang sangat dibutuhkan untuk melanjutkan kehidupan sehari-harinya.

Dengan demikian banyak pekerjaan atau mata pencarian yang dilakukan masyarakat di Kelurahan Parit Culum I untuk melanjutkan kehidupannya. Adapun jenis mata pencarian masyarakat Parit Culum I yaitu sebagai berikut:<sup>45</sup>

**Tabel 3.8**  
**Jumlah Penduduk Berdasarkan Mata Pencarian Masyarakat Parit Culum I**

No	Mata Pencaharian	Keterangan
1	PNS	571 Orang
2	TNI/Polri	2 Orang
3	Wiraswasta	75 Orang
4	Petani	815 Orang
5	Tukang Kayu/Bangunan	888 Orang
6	Buruh Tani	442 Orang
7	Pensiunan	213 Orang
8	Peternak	273 Orang
Jumlah		3.279 Orang

Sumber: Dokumen Kelurahan Parit Culum

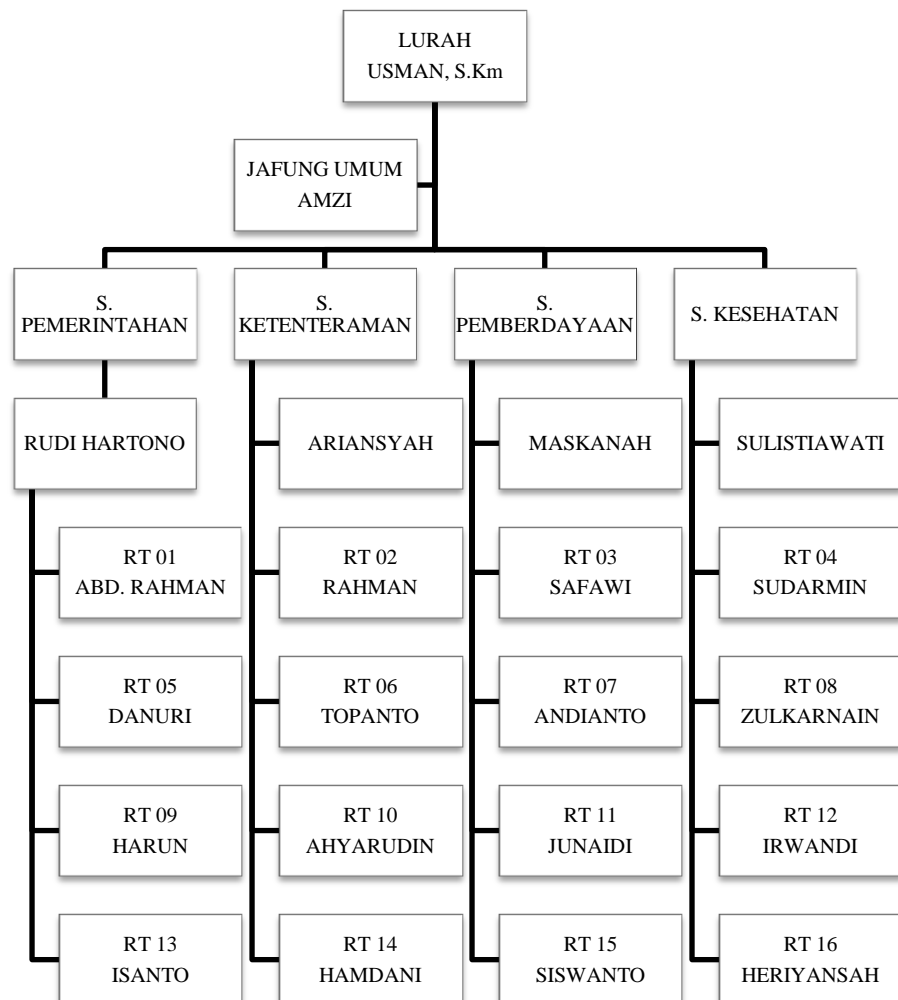
#### D. Struktur Organisasi Pemerintahan

Struktur organisasi pemerintahan yang ada di Kelurahan Parit Culum I Kecamatan Muara Sabak Kabupaten Tanjung Jabung Timur tersebut, terdiri dari Kepala Kelurahan yang mana beliau dibantu oleh lima orang staff. Untuk jumlah total Ketua RT dalam lingkup Kelurahan Parit Culum I terdapat total 16 ketua yang menjadi ujung tombak di tengah-tengah masyarakat. Adapun

<sup>45</sup>Observasi tanggal 09 Desember 2021



secara structural, organisasi pemerintahan tersebut dapat dilihat dalam struktur di bawah ini:



## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Impelementasi Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Asas Pelayanan Publik di Kelurahan Parit Culum Kecamatan Sabak Barat

Implementasi UU Nomor 25 tahun 2009 tentang asas pelayanan publik di Kelurahan Parit Culum I secara prosesnya mengacu kepada sepuluh pedoman pelayanan, yakni sebagai berikut: (a) Kesederhanaan, (b) kejelasan, (c) kepastian waktu, (d) akurasi, (e) keamanan, (f) tanggung jawab, (g) kelengkapan sarana dan prasarana, (h) kemudahan akses, (i) kedisiplinan, (j) kenyamanan.<sup>46</sup> Dari ke sepuluh indikator tersebut digunakan untuk mengukur efektivitas pelayanan publik di Kelurahan Parit Culum I selama adanya pandemi covid-19. Hal ini dapat diukur atau dilihat mulai dari:

*Pertama*, implementasi pelayanan publik di Parit Culum tersebut sudah mengacu kepada proses kesederhanaan. Kesederhanaan dari sebuah pelayanan publik ini merupakan wujud dari bentuk proses pemberian pelayanan kepada masyarakat dengan sesederhana mungkin mudah dipahami, tidak berbelit dan mudah untuk dilaksanakan. Salah seorang informan memberikan keterangan sebagai berikut:

“Di Kelurahan Parit Culum I sendiri proses pelayanan selama adanya pandemi covid-19 juga sudah menerapkan pelayan dengan sesederhana mungkin dengan tetap menerapkan protokol kesehatan bagi masyarakat yang akan melakukan pelayanan langsung ke Kelurahan. Petugas kelurahan juga memberikan penjelasanyo secara rinci kepada masyarakat dengan menggunakan bahasa sederhana agar mudah

<sup>46</sup>Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

ditangkap begitu khususnya yang akan melakukan kepengurusan surat-surat di Kelurahan.”<sup>47</sup>

*Kedua*, implementasi pelayanan publik di Parit Culum dengan berpedoman kepada “Kejelasan dalam Proses Pelayanan.” Proses pelayanan Kelurahan Parit Culum I dapat dilihat sebagai berikut: Dalam persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik di Kelurahan Parit Culum I selama adanya pandemi Covid-19 ini dipermudah dengan pengurusan administrasi terkait. Maksudnya, masyarakat tidak perlu datang ke kantor di level kecamatan, bahkan di level kabupaten untuk kepengurusannya hanya cukup di Kelurahan saja karena saat ini petugas dispenduk sudah ada ditempatkan di Kelurahan untuk memudahkan proses pelayanan.<sup>48</sup> Salah seorang informan menerangkan:

“Tetapi gini yo khususnyo untuk perekaman KTP harus tetap datang ke Dispenduk. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan ataupun permasalahan-permasalahan yang ada dalam pelaksanaan pelayanan publik. Apalagi pelayanan pendataan bansos Covid-19 ini juga penting sekali yo. Nah ini semua kelurahan yang mencoba mendatanya dengan baik dibantu RT yang ado karno memang RT inilah ujung tombak kito.”<sup>49</sup>

*Ketiga*, Implementasi Pelayanan Publik di Parit Culum dengan Pedoman “Kepastian Waktu dalam Proses Pelayanan.” Pada Kelurahan Parit Culum I petugas memberikan jaminan ketepatan waktu dalam proses pelayanan dengan menyamaratakan waktu penyelesaian pengerjaan dokumen yang di ajukan oleh masyarakat. Meskipun dalam pengamatan peneliti di lapangan,

<sup>47</sup>Lurah Kelurahan Parit Culum I, Bapak Usman, wawancara, catatan lapangan, 15 Oktober 2021

<sup>48</sup>Observasi tanggal 09 Oktober 2021

<sup>49</sup>Ketua RT 16 Kelurahan Parit Culum I, Bapak Heriyansah, wawancara, catatan lapanga, 13 Oktober 2021



kadangkala ada juga tenggat waktu ini meleset. Misalnya dalam hal pembagian bantuan Covid-19 kadang tidak dapat diselesaikan dalam satu waktu, harus menunggu. Dan kadangkala masyarakat tidak diberikan informasi tanggal pasti atas pemberian bantuan Covid-19 tersebut.<sup>50</sup>

*Keempat*, Implementasi Pelayanan Publik di Partit Culum dengan Pedoman “Akurasi dalam Proses Pelayanan” Akurasi yang dilakukan dalam pelayanan publik yakni dalam proses pemberian pelayanan prosedur pelayanan publik sudah diterima dengan benar dan sah. Oleh karena itu dapat dilihat dari kualitas pelayanan publik sebagai berikut:

“Kecermatan petugas dalam mengentri (memasukkan) data kependudukan yang telah diajukan oleh pemohon untuk Kemampuan petugas dalam mengolah permohonan dalam kelengkapan dokumen agar tidak terjadi kesalahan atau penumpukan dokumen pemohon. Tujuan dari akurasi ini adalah agar tidak ada data tumpang tindih untuk Covid-19 ini. Kita tidak ingin ada hal itu lagi di kelurahan kita.”<sup>51</sup>

*Kelima*, Implementasi Pelayanan Publik di Parit Culum dengan Pedoman “Keamanan dalam Proses Pelayanan.” Keamanan dalam melaksanakan pelayanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat. Dengan dapat dilihat dari kualitas pelayanan publik sebagai berikut: (1) Penyediaan tempat cuci tangan dan *handsanitizer* (sabun pencuci tangan) di depan pintu masuk kelurahan, (2) Penyediaan masker untuk masyarakat yang datang saat proses pelayanan langsung di Kelurahan guna untuk mengurangi penyebaran virus covid- 19. (3)

<sup>50</sup>Observasi tanggal 09 Oktober 2021

<sup>51</sup>Seksi Pemerintahan Kelurahan Parit Culum I, Bapak Rudi Hartono, wawancara, catatan lapangan, 11 Oktober 2021





Memberikan fasilitas ruang tunggu yang cukup luas untuk masyarakat mengantri agar tidak terjadi penggerombolan.<sup>52</sup>

“Berdasarkan pengalaman selama ini di kelurahan kito, kita sudah berusaha semaksimal mungkin ya untuk menjaga keamanan agar warga kita yang mengurus ke kelurahan tidak terpapar Covid-19 ni. Tapi kadangkala di kita sudah mau menjaga *nih*, namun pas dapat bantuan itu malah terjadi kerumunan karena warga berbondong-bondong mau ambil bansos tersebut.”<sup>53</sup>

*Keenam*, Implementasi Pelayanan Publik di Parit Culum dengan Pedoman “Tanggung Jawab dalam Proses Pelayanan.” Tanggung jawab yang dilakukan dalam pelayanan publik yakni kesediaan petugas Kelurahan dalam membantu masyarakat guna untuk mendapatkan pelayanan dengan cepat serta mempunyai kepekaan dalam merespon keluhan masyarakat baik dalam keluhan maupun permohonan pelayanan yang diajukan. Oleh karena itu dapat dilihat dari kualitas pelayanan publik yang sebagai berikut: (1) Merespon semua keluhan atau pengajuan permohonan pelayanan yang sering terjadi saat proses pengajuan pelayanan di Kelurahan Parit Culum I dengan cermat dan tanggap. (2) Berusaha menggali kebutuhan masyarakat yang datang untuk mengajukan permohonan kepengurusan di Kelurahan.<sup>54</sup> Terkait hal ini informan memberikan keterangan sebagai berikut:

“Kita mencoba gerak cepat yo... ya dalam melayani, itu kita punya prinsip salam, sapa, senyum, 3 S itu la di dalam melayani publik. Namun demikian, kadangkala ketika mengurus berkas ini ada saja warga yang mewakilkan. Nah, disini kita juga kesulitan untuk membantu pelayanan karena ada data-data yang mau diisi tidak bisa

<sup>52</sup>Observasi tanggal 12 Oktober 2021

<sup>53</sup>Seksi Pemberdayaan Kelurahan Parit Culum I, Ibu Maskannah, wawancara, catatan lapangan, 14 Oktober 2021

<sup>54</sup>Observasi tanggal 13 Oktober 2021



akhirnya diisi karena yang datang kekelurahan adalah wakil. Bukannya orang yang bersangkutan.”<sup>55</sup>

*Ketujuh.* Implementasi Pelayanan Publik di Parit Culum dengan Pedoman “Kelengkapan Sarana dan Prasarana dalam Proses Pelayanan.” Kelengkapan sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan guna menunjang pelayanan yang maksimal, seperti penambahan komputer, *printer*, dan jaringan wifi di Kelurahan guna untuk mempercepat proses pelayanan. Salah seorang memberikan keterangannya sebagai berikut:

“Untuk pelayanan kepada masyarakat yang baik, memang kita membutuhkan yang namanya kelengkapan sarana dan prasarana ya. Di sini kita masih membutuhkan sarana yang lebih baik lagi. Misalnya jaringan internet, agar masyarakat kita bisa mengakses situs web kita dengan baik dan lancar untuk mendapatkan informasinya secara lengkap dan detil gitu.”<sup>56</sup>

*Kedelapan,* Implementasi Pelayanan Publik di Parit Culum dengan Pedoman “Kemudahan Akses dalam Proses Pelayanan.” Kemudahan akses dalam memberikan pelayanan dengan melakukan komunikasi yang baik serta memberikan kemudahan kepada masyarakat, yang mana peran empati petugas Kelurahan Parit Culum I lebih besar dalam berperan, agar masyarakat merasa diperhatikan oleh instansi, dengan melihat ukuran kualitas pelayanan publik sebagai berikut: (1) Mendahulukan kepentingan masyarakat yang mana petugas mengedepankan kepuasan masyarakat agar mencapai pelayanan publik yang baik. (2) Menghargai setiap pemohon pelayanan yang meminta untuk memproses pelayanan di Kelurahan. (3) Tidak membeda-bedakan

<sup>55</sup>Seksi Pemerintahan Kelurahan Parit Culum I, Bapak Rudi Hartono. Wawancara, catatan lapangan, 15 Oktober 2021

<sup>56</sup>Seksi Pemberdayaan Kelurahan Parit Culum I, Ibu Maskanah, wawancara, catatan lapangan, 19 November 2021



pemohon pelayanan baik itu kenalan sendiri atau keluarga.<sup>57</sup> Terkait hal ini, salah seorang informan memberikan keterangan:

“Kalau saya melihat pelayanan di era Covid-19 ini cukup baik, namun sedikit saya memberikan saran, agar kiranya saat pendataan tidak mengutamakan sanak keluarga yang mendapat bansos. Saya mendengar ada kasus-kasus begitu, mudahan di kelurahan kita ini tidak demikian adanya. Mudahan be konsisten begini terus.”<sup>58</sup>

*Kesembilan*, Implementasi Pelayanan Publik di Parit Culum dengan Pedoman “Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan dalam Proses Pelayanan.” Pada tahap ini dapat dilihat dengan mengukur kualitas pelayanan publik sebagai berikut: (1) Merespon masyarakat yang datang dengan ramah dan sopan saat melakukan proses pengajuan pelayanan di Kelurahan. (2) Memberikan arahan kepada masyarakat yang kurang paham alur proses pelayanan di Kelurahan.<sup>59</sup> Terkait hal ini seorang informan memberikan keterangan sebagai berikut:

“Kita disini memposisikan diri sebagai orang yang melayani. Kita pelayan warga lah kira-kira begitu mas. Makanya kita akan selalu melakukan kegiatan dengan ramah dengan senyuman, sapa, dan menolong apa yang tidak diketahui alur pelayanan bagi warga masyarakat kita.”<sup>60</sup>

Efektivitas pelayanan selama pandemi Covid-19 di Kelurahan Parit Culum I Kecamatan Sabak Barat Kabupaten Tanjabtim menunjukkan keseluruhan indikator dari penyelenggaraan pelayanan publik berjalan dengan baik dan dapat diterima oleh publik.

<sup>57</sup> Observasi tanggal 09 November 2021

<sup>58</sup> Warga RT 15 Kelurahan Parit Culum, Bapak Budi, wawancara, catatan lapangan, 16 Oktober 2021

<sup>59</sup> Observasi tanggal 17 Oktober 2021

<sup>60</sup> Seksi Kesehatan Kelurahan Parit Culum I, Ibu Sulistiawati, wawancara, catatan lapangan, 19 Oktober 2021



Pelayanan yang diberikan tetap maksimal dan tidak berbelit karena mudah dipahami juga mudah dilaksanakan oleh masyarakat. kejelasan pelayanan yang diberikan oleh kelurahan sudah baik mengenai persyaratan dan biaya administratif yang diperlukan. pelayanan yang diberikan sudah cepat karena mengikuti prosedur pelayanan yang diterapkan. Meskipun ada dalam proses implementasinya yang masih kurang optimal, namun secara keseluruhan pelayanan yang diberikan cukup baik.<sup>61</sup>

Pelayanan yang diberikan kelurahan kepada masyarakat sudah benar, tepat dan sah. pelayanan yang diberikan juga menjaga rasa aman terhadap masyarakat dan kepastian hukum yang jelas. tanggung jawab akan pelayanan yang terbaik selalu diutamakan agar dapat mengatasi setiap keluhan persoalan dari masyarakat. sarana dan prasarana yang tersedia sudah sangat menunjang untuk memaksimalkan pelayanan publik.<sup>62</sup>

“Akses menuju lokasi dapat terjangkau dengan mudah dan fasilitas yang ada juga dapat juga digunakan oleh masyarakat umum. pegawai pelayanan menerapkan kedisiplinan yang tinggi dengan memperhatikan protokol kesehatan dan tetap ramah pada masyarakat. Cuman, saat ini jalan mengalami kerusakan cukup parah akibat adanya mobil sawit. Meskipun tidak terlalu mengganggu, namun jika ada hujan deras, jalan menjadi tergenang, dan berlubang, menyulitkan warga untuk menuju ke kelurahan.”<sup>63</sup>

Kenyamanan yang diberikan pihak kelurahan sangat baik untuk kelengkapan pelayanan yang diberikan untuk masyarakat. Hasil penelitian sejalan dengan Lewis dan Gilman yang menyatakan: “Pelayanan publik selalu berakitan dengan sejauh mana integritas birokrasi pelayanan publik

<sup>61</sup>Observasi tanggal 12 November 2021

<sup>62</sup>Observasi tanggal 12 November 2021

<sup>63</sup>Ketua RT 14 Kelurahan Parit Culum, Bapak Hamdani, wawancara, catatan lapangan, 20 Oktober 2021



melaksanakan prinsip-prinsip pelayanan publik secara bertanggung jawab demi menumbuhkan kepercayaan publik. Prinsip-prinsip pelayanan publik harus dimaknai sebagai instrumen normatif yang dibuat guna menjamin pelaksanaan pelayanan publik secara bertanggung jawab.”<sup>64</sup>

“Pelaksanaan pelayanan publik secara bertanggungjawab oleh birokrasi pelayanan yang memiliki integritas diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan publik sekaligus menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja di Kelurahan Parit Culum I ini.”<sup>65</sup>

Demikianlah paparan mengenai kesepuluh pedoman yang menjadi acuan di Parit Culum di dalam melakukan penerapan kebijakan publik di wilayah tersebut. Selanjutnya lebih jauh peneliti akan melakukan analisa mengenai apa saja yang menjadi faktor pendukung di dalam pelayanan publik di kelurahan Parit Culum tersebut. Dan hasil analisa peneliti di lapangan adalah sebagai berikut:

Mewujudkan kualitas pelayanan yang lebih efektif dan efisien dengan standar yang telah ditetapkan serta segala hal dalam internal kelurahan seperti kesederhanaan pelayanan, kejelasan pelayanan, kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, keamanan pelayanan, tanggung jawab pelayanan, kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan, kemudahan akses pelayanan, kedisiplinan pelayanan, kenyamanan pelayanan menjadi faktor pendukung karena saling berkontribusi memberikan pelayanan terbaik pada masyarakat. faktor pendukung efektivitas pelayanan di Kelurahan Parit Culum I di antaranya didukung oleh beberapa hal berikut ini:

<sup>64</sup>Observasi tanggal 20 Oktober 2021

<sup>65</sup>Ketua RT 13 Kelurahan Parit Culum I, Bapak Isanto, wawancara, catatan lapangan, 20 Oktober 2021



*Pertama*, implementasi di diling oleh adanya Sumber Daya yang Memadai. Dengan adanya sumber daya yang berkualitas memiliki etos kerja dan kemampuan dalam menjalankan berbagai tugasnya dengan baik dan bertanggung jawab sehingga kebijakan dalam mencapai suatu tujuan guna mendapatkan pelayanan yang baik akan dapat dikatakan berhasil dan mencapai sasaran. Kelurahan Parit Culum I sendiri sudah memiliki sumber daya manusia yang dapat dibilang cukup dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dalam memberikan pelayanan kepada warga sekitar Kelurahan Parit Culum I, dengan memiliki sumber daya manusia yang kompeten dalam menangani masalah-masalah atau kekurangan dalam kepengurusan dokumen kependudukan di Kelurahan Parit Culum I.

“Alhamdulillah di sini kita masih memiliki SDM yang mumpuni, melek digital juga, jadi kita bisa mensosialisasikan kebijakan dan bantuan Covid-19 kepada masyarakat dengan mudah melalui media sosial yang ada. Karena ini kita mempunyai SDM yang masih muda-muda itu memang sangat membantu sekali.”<sup>66</sup>

Dapat disimpulkan bahwa adanya sumber daya manusia yang memadai tersebut menunjukkan bahwa Kelurahan Parit Culum I sudah dapat berhasil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan memiliki tenaga kerja yang kompeten dan dapat memuaskan masyarakat.<sup>67</sup>

*Kedua*, implementasi kebijakan publik di dukung dengan adanya Sarana dan Prasarana yang Memadai. Sarana prasarana di Kelurahan Parit Culum I untuk menunjang proses pelayanan sarana dan prasarana diperkuat dengan menambah beberapa computer di Kelurahan, printer, dan memperkuat

<sup>66</sup>Seksi Pemerintahan Kelurahan Parit Culum I, Bapak Rudi Hartono, wawancara, catatan lapangan, 25 Oktober 2021

<sup>67</sup>Observasi tanggal 21 Oktober 2021



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - 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 Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi



jaringan wifi untuk memperlancar proses penyelenggaraan proses pelayanan di Kelurahan Parit Culum I. Dapat disimpulkan bahwa Dari semua bentuk kelengkapan sarana dan prasarana yang tersedia di Kelurahan Parit Culum I dilakukan untuk mewujudkan pelayanan yang lebih baik lagi dan bisa memuaskan masyarakat dalam menerima pelayanan di Kelurahan Parit Culum I.<sup>68</sup>

*Ketiga*, implementasi di tunjang oleh adanya Petugas yang Ramah dan kompeten. Salah satu penunjang keberhasilan dari suatu instansi dalam proses pelayanan yaitu keramahan dan kinerja dari pegawai itu sendiri untuk meningkatkan kualitas dan mutu dari Kelurahan Parit Culum I pegawai diharuskan memenuhi SOP dalam menjalankan tugasnya menangani masyarakat yang datang mengajukan permohonan pengurusan pelayanan kependudukan. Sikap pegawai juga merupakan salah satu bentuk faktor pendukung yang berperan penting dalam pengelolaannya.

“Karena dengan adanya SDM yang berkualitas, bersikap ramah kepada masyarakat, memiliki etos kerja dan kemampuan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Maka kebijakan untuk mencapai tujuan guna mendapatkan suatu pelayanan yang baik dan dapat di katakana berhasil mencapai sasaran.”<sup>69</sup>

Dapat disimpulkan bahwa adanya sumber daya manusia yang kompeten dan dapat diandalkan ini menunjukkan bahwa Kelurahan Parit Culum I berhasil dalam menerapkan pelayanan yang baik dan dapat memuaskan masyarakat.<sup>70</sup>

<sup>68</sup>Observasi tanggal 22 Oktober 2021

<sup>69</sup>Jafung Umum Kelurahan Parti Culum I, Bapak Azmi, wawancara, catatan lapangan, 24 Oktober 2021

<sup>70</sup>Observasi tanggal 26 Oktober 2021



Beberapa informasi yang peneliti peroleh terkait hambatan-hambatan tersebut adalah sebagai berikut:

Hambatan yang pertama adalah Kurangnya Sosialisasi Kepada Masyarakat. Dalam poin ini Kelurahan Parit Culum I masih belum menyeluruh menyebarkan komunikasi kepada masyarakat. Karena ada beberapa faktor yang membuat pelayanan online tidak dapat diterapkan di Kelurahan Parit Culum I. Selama adanya pandemi Covid-19 pemerintah Kabupaten Tanjabtim membuat kebijakan dengan memberikan pelayanan secara *online* agar masyarakat merasa lebih dimudahkan jika melakukan pelayanan *online* melalui pelayanan *online* tersebut dan meminimalisir penggerombolan saat melakukan pelayanan di kelurahan guna mengurangi penyebaran virus Covid-19 Kelurahan Parit Culum I. berikut ini:<sup>71</sup>

“Tetapi dalam hal ini masih banyak masyarakat yang belum mengetahui seperti penjelasan wawancara dengan masyarakat yang telah menerima pelayanan di Kelurahan Parit Culum I. Kesimpulan pada poin faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik dalam hal bantuan sosial pandemi Covid-19 di Kelurahan Parit Culum I ini masih terbilang kurang kerjasama yang baik antara pihak yang bersangkutan dengan masyarakat. Sehingga sosialisasi masih belum menyeluruh kepada masyarakat, terkhusus pada masyarakat lansia dan kurang paham akan kemajuan teknologi.”<sup>72</sup>

Hambatan kedua yaitu Kurangnya Pemahaman Masyarakat akan Kemajuan Teknologi. Dalam proses pelayanan perlu adanya kerjasama antara organisasi atau instansi dengan masyarakat atau seseorang yang menerima pelayanan tersebut guna untuk memperlancar jalannya proses pelayanan itu sendiri.

<sup>71</sup>Observasi tanggal 29 Oktober 2021

<sup>72</sup>Ketua RT 01 Kelurahan Parit Culum I, Bapak Abd Rahman, wawancara, catatan lapangan, 30 Oktober 2021



“Di masa pandemi seperti sekarang ini perkembangan teknologi sangat dianjurkan dalam proses pelayanan seperti menerapkan pelayanan secara *online*. Tetapi masih banyak masyarakat yang kurang sadar akan pentingnya memahami kemajuan teknologi dan rendahnya kemauan masyarakat untuk memahami pelayanan *online* tersebut. Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa tidak ada hambatan yang berarti dalam internal kelurahan karena semua pelayanan sudah menerapkan prosedur yang baik. Namun pada external masih terdapat hambatan mengenai penyampaian informasi pemahaman alur proses kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan.”<sup>73</sup>

## B. Pelaksanaan Bansos Covid-19 dalam Perspektif Prinsip dan Standar Pelayanan Publik di Kelurahan Parit Culum I Kecamatan Sabak Barat

Berdasarkan hasil pengumpulan data selama di lapangan, peneliti berhasil menghimpun data terkait pelaksanaan pelayanan bansos Covid-19 tersebut ditinjau dari segi prinsip pelayanan publiknya diperoleh informasi sebagai berikut:

*Pertama*, pelaksanaan pelayanan publik di Parit Culum dari segi Prinsip Kepentingan Umum diperoleh data berikut ini: Kepentingan umum adalah sebuah istilah untuk menyebut kesejahteraan masyarakat umum atau kesejahteraan bersama. Kepentingan umum biasanya dilawankan dengan istilah kepentingan pribadi atau perusahaan yang memiliki orientasi yang berbeda. Pengertian kepentingan umum yang dikemukakan oleh Huybers adalah kepentingan masyarakat sebagai keseluruhan yang memiliki ciri-ciri tertentu, antara lain menyangkut semua sarana umum bagi berjalannya kehidupan yang beradab.

“Dalam pelayanan bansos ini, ya Covid-19 kito sudah berusaha melakukan yang terbaik. Kita mencoba menerapkan asas kepada kepentingan umum. Namun demikian, kadangkala di lapangan ada

<sup>73</sup>Ketua RT 02 Kelurahan Parit Culum I, Bapak Rahman, wawancara, catatan lapangan, 01 November 2021



saja oknum ya yang lebih mementingkan diri sendiri itu, akhirnya bansos jadi kurang tepat sasaran gitu akhirnya.”<sup>74</sup>

*Kedua*, pelaksanaan pelayanan publik di Parit Culum dari segi Prinsip/Asas Kepastian Hukum. Kepastian hukum diartikan sebagai kejelasan norma sehingga dapat dijadikan pedoman bagi masyarakat yang dikenakan peraturan ini. Pengertian kepastian tersebut dapat dimaknai bahwa ada kejelasan dan ketegasan terhadap berlakunya hukum di dalam masyarakat. Hal agar tidak menimbulkan banyak salah tafsir. Di lapangan, informan memberikan informasi kepada peneliti seperti berikut ini:

“Kalau asas kepastian hukum, insyaAllah sudah jelas. Karna pelayanan publik ini kan memang ada dasarnya dan tidak main-main saja. Semua kebijakan kita ada landasan aturannya dalam undang-undang.”<sup>75</sup>

*Ketiga*, pelaksanaan pelayanan publik di Parit Culum dari segi Prinsip/Asas Kesamaan Hak. Persamaan hak adalah pemerataan hak atau tidak adanya perbedaan mengenai kepemilikan hak. seperti hak asasi manusia, hak asasi manusia yang dimiliki setiap orang itu sama. Informan di lapangan menjelaskan kepada peneliti sebagai berikut:

“Benar sekali setiap pelayanan Bansos Covid-19 atau apapun itu selalu kita mengacu kepada asas kesamaan hak. Kita melakukan kebijakan tersebut tidak ada unsur SARA, semua dilayani, idak pandang bulu pokoknya selagi warga kito kito layani dengan setara gitu. Meskipun kadang bansos ini ya ada kerumunan juga jadinya di kantor POS.”<sup>76</sup>

*Keempat*, pelaksanaan pelayanan publik di Parit Culum dari segi

<sup>74</sup>Ketua RT 02 Kelurahan Parit Culum I, Bapak Rahman, wawancara, tanggal 01 November 2021

<sup>75</sup>Lurah Kelurahan Parit Culum I, Bapak Usman, wawancara, catatan lapangan, tanggal 02 November 2021

<sup>76</sup>Seksi Pemerintahan Kelurahan Parit Culum I, Bapak Rudi Hartono, wawancara, catatan lapangan, tanggal 03 November 2021



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - 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 Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Prinsip/Asas Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Keseimbangan antara hak dan kewajiban mengandung arti bahwa di samping menuntut dan melaksanakan hak, kita harus juga mengutamakan kewajiban. Contoh lainnya seorang warga negara berhak mendapatkan perlindungan dari negara, namun warga negara juga wajib membela negara apabila negara memintanya.

*Kelima*, pelaksanaan pelayanan publik di Parit Culum dari segi Prinsip/Asas Keprofesionalan. Profesional adalah istilah bagi seseorang yang menawarkan jasa atau layanan sesuai dengan protokol dan peraturan dalam bidang yang dijalaninya dan menerima

*Keenam*, pelaksanaan pelayanan publik di Parit Culum dari segi Prinsip/Asas Partisipatif. partisipatif adalah sebuah pendekatan untuk memberikan kesempatan bagi masyarakat terlibat secara langsung dalam proses pengambilan keputusan terkait urusan-urusan publik agar keputusan yang diambil memiliki dasar informasi yang mendekati sempurna

*Ketujuh*. pelaksanaan pelayanan publik di Parit Culum dari segi Prinsip/Asas Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif. Seiring dengan pendapat di atas, untuk memberikan pelayanan terbaik bagi warga atau rakyat, sesuai yang diatur dalam Pasal 1 angka 6 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme, perlu memperhatikan asas umum pemerintahan negara yang baik, yaitu asas yang menjunjung tinggi norma kesusilaan, kepatutan, dan norma hukum, untuk mewujudkan penyelenggara negara yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme. Berikut

petika wawancara dengan informan:

“Prinsip kito ini yang digunakan sebagai acuan penggunaan wewenang bagi pejabat pemerintahan yang mengeluarkan keputusan dan/atau tindakan dalam penyelenggaraan pemerintaahn, sebagaimana dijelaskan dalam aturan yang ado tentang Administrasi Pemerintahan.”<sup>77</sup>

*Kedelapan*, pelaksanaan pelayanan publik di Parit Culum dari segi Prinsip/Asas Keterbukaan. Keterbukaan informasi publik merupakan bagian penting dari penyelenggaraan pelayanan publik juga merupakan hak yang sangat penting dan strategis bagi warga negara untuk menuju akses terhadap hak-hak lainnya, karena bagaimana mungkin akan mendapatkan hak dan pelayanan lainnya dengan baik jika informasi yang diperoleh mengenai hak-hak tersebut tidaklah didapatkan secara tepat dan benar. Buruknya kinerja pelayanan publik selama ini antara lain dikarenakan belum dilaksanakannya transparansi dan partisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Tulisan ini mencoba menjelaskan korelasi dan pentingnya hak atas informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.<sup>78</sup>

*Kesembilan*, pelaksanaan pelayanan publik di Parit Culum dari segi Prinsip/Asas Akuntabilitas. Akuntabilitas adalah pertanggungjawaban atau keadaan yang dapat dimintai pertanggungjawaban. Akuntabilitas adalah prinsip yang selalu diterapkan oleh seorang akuntan dalam menjalankan tugasnya. Prinsip ini juga harus dipegang erat oleh institusi kelurahan Parit Culum I agar setiap karyawannya dapat menjalankan tugas dengan baik sehingga tujuan pelayanan publik tersebut mudah tercapai. Dalam hal ini

<sup>77</sup>Ketua RT 04 Kelurahan Parit Culum I, Bapak Sudarmin, wawancara, catatan lapangan, 04 November 2021

<sup>78</sup>Observasi tanggal 10 November 2021



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - 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 Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagaiian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi



informan memberikan keterangan sebagai berikut:

“Kita dalam pelayanan bansos covid-19 ini ya mas berusaha untuk transparan. Kita pakai medsos, juga wa group kepada RT-RT yang ada di bawah untuk meneruskan informasinya ke warga masing-masing. Tujuannya ya kita ingin semua mendapatkan hak transparansi atas informasi.”<sup>79</sup>

*Kesepuluh*, pelaksanaan pelayanan publik di Parit Culum dari segi Prinsip/Asas Fasilitas dan Perlakuan Khusus bagi Kelompok Rentan. Berikan Pelayanan Prioritas Bagi Penyandang Disabilitas.

Berdasarkan analisa dari data di lapangan dapat diketahui hasil analisa mengenai prinsip pelayanan publik yang terjadi di lokasi penelitian adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.1**  
**Analisis Implementasi Prinsip Pelayanan Publik**

No	Prinsip	Keterangan
1	Kepentingan umum	Sudah optimal
2	Kepastian hukum	Sudah optimal
3	Asas kesamaan hak	Belum optimal
4	Profesionalisme	Belum optimal
5	Partisipatif	Sudah optimal
6	Persamaan perlakuan dan tidak diskriminatif	Sudah optimal
7	Keterbukaan	Sudah optimal
8	Akuntabilitas	Sudah optimal
9	Transparansi	Sudah optimal
10	Fasilitas dan Perlakuan Khusus bagi Kelompok Rentan	Sudah optimal
11	Asas ketepatan waktu	Belum optimal

Sumber: Analisis Lapangan

Demikianlah keterangan yang dapat disimpulkan berdasarkan dari data hasil analisa melalui observasi dan wawancara mengenai penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik di Kelurahan Parit Culum I. Yang belum optimal,

<sup>79</sup>Seksi Pemberdayaan Kelurahan Parit Culum I, Ibu Maskanah, wawancara, catatan lapangan, tanggal 03 November 2021



yaitu pada prinsip kesamaan hak, profesionalitas, dan asas ketepatan waktu.

Demikianlah tadi sebelas prinsip yang diimplementasikan dalam pelayanan publik di Kelurahan Parit Culum. Selanjutnya peneliti mengemukakan mengenai bagaimana standar-standar yang digunakan oleh kelurahan Parit Culum di dalam implementasi kebijakan publik. Adapun hasil temuannya adalah sebagai berikut.

Berdasarkan hasil olah data di lapangan, diperoleh keterangan dan data primer terkait dengan pelaksanaan pelayanan bansos Covid-19 di Kelurahan Parit Culum I ditinjau dari aspek standarnya, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

*Pertama*, implementasi kebijakan publik di Kelurahan Parit Culum berdasarkan Standar Dasar Hukum. Adapun yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Dalam Undang-Undang Pelayanan Publik terdapat pengertian Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Penyelenggara pelayanan publik atau Penyelenggara merupakan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik, Atasan satuan kerja Penyelenggara merupakan pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik, Organisasi penyelenggara pelayanan publik atau Organisasi Penyelenggara merupakan satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik, *Pelaksana pelayanan publik* atau *Pelaksana* merupakan pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik .

“Standar pelayanan ni kan sebenarnya merupakan tolak ukur kito di pemerintahan selaku pelayan masyarakat yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur, Kita menginginkan masyarakat seluruhnya di Kelurahan Parit Culum I ini dapat merasakan pelayanan bansos Covid-19 ini dengan menyeluruh.”<sup>80</sup>

Ombudsman merupakan sebuah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang

<sup>80</sup>Ketua RT 05 Kelurahan Part Cuum I, Bapak Danuari,wawancara, catatan lapangan, tanggal 09 November 2021



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - 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 Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

“Kita megharapkan semua pelayanan Bansos Covid-19 ini dilakukan dengan benar-benar mengacu kepada standar yang ado. Jangan sampe melenceng, kasian dengan warga yo dak. Dan jika ditemukan mal administrasi, harapannya pihak Ombudsman dapat mengambil langkah-langkah perbaikan.”<sup>81</sup>

Kedua, implementasi kebijakan publik di Kelurahan Parit Culum berdasarkan Standar Persyaratan. Berbicara tentang pelayanan publik, sesuai dengan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik.

“Berdasarkan pengertian tersebut, kegiatan pelayanan publik telah diatur pemenuhannya berdasarkan regulasi yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan utamanya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat kita lah ya khususnya yang berdomisili dalam lingkup Kelurahan Parit Culum I ini.”<sup>82</sup>

<sup>81</sup>Seksi Jafung Umum Kelurahan Parit Culum I, Bapak Usman, wawancara, catatan lapangan, tanggal 01 November 2021

<sup>82</sup>Seksi Ketentraman Kelurahan Parit Culum I, Bpak Arinyah, wawancara, catatan lalangan, tanggal 13 November 2021



Pada masa kepemimpinan Presiden RI ke-6, DR. H. Susilo Bambang Yudhoyono telah dirilis Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan Publik yang memiliki 4 tujuan, yakni memberikan batasan dan hubungan yang jelas terkait hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan setiap pihak dalam penyelenggaraan pelayanan publik, mewujudkan pelayanan publik yang berasaskan pemerintahan dan korporasi yang baik, terpenuhinya pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan meberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam pelayanan publik. Berikut ini penuturan informan di lapangan:

“Lebih rinci lagi, Undang-Undang tersebut mengatur hak dan kewajiban baik penyelenggara maupun pengguna pelayanan publik. Setidaknyo kan ado itu ada 12 kewajiban penyelenggara dalam menyelenggarakan pelayanan publik di kelurahan Parit Culum I ini yang harus dipenuhi. Salah satunya adalah melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan. Dan kita sudah mengimplementasikan itu di Kelurahan Parit Culum I ini.”<sup>83</sup>

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur. Adanya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik tentunya memberikan arahan kepada seluruh penyelenggara pelayanan baik penyelenggara negara, BUMN, BUMD, hingga ke level daerah dan kelurahan dalam rangka menyelenggarakan pelayanan yang terstandarisasi dengan memenuhi komponen standar pelayanan.

<sup>83</sup>Lurah Kelurahan Parit Culum I, Bapak Usman, wawancara, catatan lapangan, tanggal 07 November 2021



Setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memenuhi 14 komponen standar pelayanan yang meliputi:

1. Dasar hukum, peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan
2. Persyaratan, syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
3. Sistem, mekanisme dan prosedur, tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan
4. Jangka waktu penyelesaian, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
5. Biaya atau tarif, ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat
6. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas bagi kelompok rentan
8. Kompetensi pelaksana, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman
9. Pengawasan internal, pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana





10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya
11. Jumlah pelaksana, tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja
12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan; dan
14. Evaluasi kinerja pelaksanaan, penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai standar pelayanan.

Dari indikator empat belas butir di atas, maka dapat konfirmasi peneliti dengan informan di lapangan sebagai berikut:

“Komponen standar pelayanan publik ini kan sebenarnya didesain untuk memberikan akses informasi seluas-luasnya kepada publik yaitu siapa lagi kalau bukan masyarakat kito inilah. Sehingga masyarakat dimudahkan menjangkau pelayanan dasar yang mengarah kepada kesejahteraan masyarakat. Di samping itu, dengan terpenuhinya standar pelayanan tersebut, dapat meminimalisir tindakan-tindakan administrasi yang ada cacatnya itu jangan sampai kayak pungutan liar, penyimpangan prosedur, penundaan berlarut dan sebagainya yang merupakan celah terjadinya tindakan korupsi.”<sup>84</sup>

Sejurus dengan hal tersebut, Undang-Undang tersebut juga mengatur sembilan hak masyarakat/pengguna pelayanan publik. Salah satunya, masyarakat berhak untuk mengawasi pelaksanaan pelayanan publik. Hak inilah yang menjadi bekal bagi masyarakat untuk mengawal dan

<sup>84</sup>Seksi Pemerintahan Kelurahan Parit Culum I, Bapak Rudi Hartono, wawancara, catatan lapangan, tanggal 12 November 2021



mengendalikan penyelenggaraan pelayanan publik. Senada dengan hal ini, informan mengatakan:

“Tanpa pengaturan hak ini pun, sebenarnya fungsi pengawasan pelayanan publik telah melekat kepada masyarakat. Ini dikarenakan sumber pembiayaan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah merupakan hasil pajak yang disetorkan masyarakat sehingga secara otomatis masyarakat memiliki andil dan peran dalam penyelenggaraan pelayanan publik di kelurahan Parit Culum I yang kita cintoi ini.”<sup>85</sup>

*Ketiga*, implementasi kebijakan publik di Kelurahan Parit Culum berdasarkan Standar Sistem, Mekanisme, Prosedur adalah sebagai berikut:

Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Kelurahan

- a. Surat Keterangan Kelahiran.
- b. Surat Keterangan Kematian.
- c. Surat Keterangan Miliki Usaha.
- d. Surat Keterangan Berdomisili.
- e. Pengantar Kartu Keluarga (SIAK)
- f. Pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- g. Surat Keterangan Nikah.
- h. Surat Pengantar Ket. Catatan Sipil (SKCK).<sup>86</sup>

“Kalau di sini ya dan di kelurahan lainnya pada umumnya kelurhan memang ada delapan tugas SOP pelayanan ya. Namun dikarenakan sekarang lagi pandemi ini, maka kita juga punya amanah untuk mendistribusikan bantuan sosial tersebut.”<sup>87</sup>

<sup>85</sup>Seksi Pemberdayaan Kelurahan Parit Culum I, Ibu Maskanah, wawancara, catatan lapangan, tanggal 18 November 2021

<sup>86</sup>Observasi tanggal 19 November 2021

<sup>87</sup>Seksi Ketenraman Kelurahan Parit Culum I, Bapak Ariansyah, wawancara, catatan lapangan, 05 November 2021



*Keempat*, implementasi kebijakan publik di Kelurahan Parit Culum berdasarkan Standar Jangka Waktu Penyelesaian. Waktu dibutuhkan dalam pelayanan publik. Namun berdasarkan observasi di lapangan memang belum ada papan alur pelayanan dan berapa lama sebuah pelayanan dapat diselesaikan. Barangkali inilah yang perlu untuk dibenahi untuk jangka waktu yang akan datang.<sup>88</sup>

*Kelima*, implementasi kebijakan publik di Kelurahan Parit Culum berdasarkan Standar Biaya. Seperti yang kita tahu, salah satu tugas pokok pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemberian pelayanan ini dapat dibiayai melalui 2 sumber, yaitu: (1) Pajak; (2) Pembebanan langsung kepada masyarakat konsumen jasa publik.

“Pembebanan langsung kepada masyarakat ini sering juga disebut dengan biaya jasa la namonyo gitu. Pembebanan biaya ni sebenarnya hanya dibebankan kepada mereka yang memanfaatkan jasa pelayanan publik saja. Sedangkan mereka yang tidak menggunakan, tidak diwajibkan untuk membayar. Contohnya yo kayak jasa dalam pendidikan, transportasi publik, penyediaan air bersih, pelayanan kesehatan, merupakan contoh pelayanan publik yg dibebankan tarif nyo dan harus dibayar samo masyarakat atu publik tadi lah.”<sup>89</sup>

Ada 3 alasan mengapa pembebanan tarif pelayanan publik *Charging For Service* kepada konsumen dapat dibenarkan, yaitu:

- 1) Adanya barang privat dan barang publik
- 2) Efisiensi ekonomi
- 3) Prinsip keuntungan.

<sup>88</sup>Observasi tanggal 09 Oktober 2021

<sup>89</sup>Lurang Kelurahan Parit Culum I, Bapak Usman, wawancara, catatan lapangan, tanggal 10 Oktober 2021



Dalam menetapkan harga pelayanan publik, ada dua buah metode yang dapat digunakan. Metode tersebut adalah *Full cost recovery* dan *Marginal cost pricing*. *Full cost recovery* menyatakan bahwa beban (*charge*) dihitung sebesar total biaya untuk menyediakan pelayanan tersebut. Namun, untuk menghitung biaya total *Charging For Service* tersebut terdapat beberapa kesulitan.

*Marginal cost pricing* artinya tarif yang dipungut sama dengan biaya untuk melayani konsumen ditambah margin yang diharapkan. Harga tersebut adalah harga yang juga berlaku dalam pasar persaingan untuk pelayanan tersebut.

Keenam, implementasi kebijakan publik di Kelurahan Parit Culum berdasarkan Standar Produk Pelayanan. Jenis pelayanan kelurahan publik yang ada di Kelurahan Parit Culum I Kabupaten Tanjung Jabung Timur adalah sebagai berikut ini 1) Surat Dispensansi Nikah, 2) Surat Waris, 3) Surat Keterangan Orang Yang Sama Atau Beda Nama, 4) Surat Keterangan Janda Duda, 5) Surat Keterangan Domisili Organisasi, 6) Surat Keterangan Kematian, 7) Surat Pengantar SKCK dan 8) Surat Keterangan Domisili Haji.<sup>90</sup>

“Benar sekali mas, kalau di kit ini ada sekitar delapan buah bentuk surat-surat yang dapat menjadi bagian dalam jenis pelayanan yang bisa diurus di kelurahan kita ini. Dan Alhamdulillah pelayanan selama ini berjalan baik. Namun karena pelayanan bansos ini baru ya sekitar dua tahunan ini saja, maka kita masih menyesuaikan diri dalam proses memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun kita terus berbenah untuk melayani dengan maksimal.”<sup>91</sup>

<sup>90</sup>Observasi tanggal 01 November 2021

<sup>91</sup>Jafung Umum Kelurahan Parti Culum I, Bapak Amzi, wawancara, catatan lapangan, tanggal 09 November 2021



*Ketujuh*, implementasi kebijakan publik di Kelurahan Parit Culum berdasarkan Standar Sarana, Prasarana, dan Fasilitas. Fasilitas Sarana dan prasarana yang belum memadai seperti mesin ketik, dan komputer serta meja dan kursi yang tidak sesuai dengan jumlah aparatur sehingga memperlambat proses pemberian layanan kepada masyarakat

*Kedelapan*, implementasi kebijakan publik di Kelurahan Parit Culum berdasarkan Standar Kompetensi Pelaksana. bahwa suatu birokrasi mempunyai kualitas pelayanan yang baik bila memiliki sarana fasilitas fisik perkantoran, perlengkapan, ruang tunggu, dan lain-lain serta penampilan (kerapian) personil secara fisik dan sesuai.

*Kesembilan*, implementasi kebijakan publik di Kelurahan Parit Culum berdasarkan Standar Pengawasan Internal. Pengamat kebijakan publik yang bernama: Rahadiansyah mengatakan pengawasan dana kelurahan yang rencananya akan dianggarkan tahun 2019 harus ketat, sehingga implementasinya akan tepat sasaran. Trubus menilai, mengacu pada permasalahan yang terjadi pada dana desa, titik lemah pengawasan terletak pada kepala daerah yang mengangkat inspektorat daerah atau auditor secara langsung. “Inspektorat daerah atau auditor yang diangkat oleh kepala daerah tidak akan berani melapor saat kepala daerah korupsi, karena yang mengangkat inspektorat atau auditor secara langsung adalah kepala daerah.”

“Benar sekali. Kalau di Kelurahan kita ada pengawas independen. Tentang apa saja yang harus dilakukan selama pelayanan berlangsung. Dan bagaimana biaya yang harus dikeluarkan harus seperti apa. Pertanggung jawabannya kemana dan inisemua harus terang



benederanglah ya istilahnya itu. Oleh sebab itu disini kita memang harus benar-benar melakukan pelayanan dengan maksimal.”<sup>92</sup>

Kesepuluh, implementasi kebijakan publik di Kelurahan Parit Culum berdasarkan Standar Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik umum terjadi ketika masyarakat selaku pengguna layanan tidak puas atas pelayanan yang diberikan, bahkan menambah kekecewaan ketika pengaduan yang disampaikan tidak dikelola atau ditanggapi secara baik oleh petugas pengaduan. Standar pelayanan publik yang telah dibuat dan ditetapkan tidak menjamin bahwa penyelenggaraan pelayanan publik memiliki kualitas yang baik.

“Maka penting pengelolaan pengaduan dikelola dengan baik dan efektif dalam rangka membuka akses seluas-luasnya kepada masyarakat dan boleh pandang bulu, samo rato gitu selaku pengguna layanan untuk berpartisipasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.”<sup>93</sup>

Peran masyarakat dalam pelayanan publik diatur dalam Pasal 39 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa peran serta masyarakat diwujudkan mulai dari mulai penyusunan standar pelayanan sampai evaluasi dan pemberian penghargaan.

Dalam pasal 42 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik disampaikan dalam bentuk masukan, tanggapan, laporan dan/atau pengaduan kepada penyelenggara dan atasan langsung penyelenggara serta pihak terkait

<sup>92</sup>Ketua RT 06 Kelurahan Parti Culum I, Bapak Topanton, wawancara, catatan lapangan, tanggal 12 November 2021

<sup>93</sup>Ketua RT 07 Kelurahan Parit Culum, Bapak Andianto, wawancara, catatan lapangan, tanggal 13 November 2021





atau melalui media massa. Sebagai pengguna layanan, masyarakat dapat melakukan pengawasan terhadap standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.

“Bila dalam prakteknya masyarakat tidak mendapatkan layanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan masyarakat punya hak untuk menyampaikan pengaduannya ke Unit Pengaduan yang tersedia. Inilah bentuk partisipasi masyarakat itu, di mana pengaduan yang disampaikan dapat memberikan masukan kepada penyelenggara pelayanan guna perbaikan kualitas pelayanan yang diselenggarakan.”<sup>94</sup>

Selain itu, pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara jelas juga diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Di dalam Perpres ini kita dapat mengetahui hak pengadu, kewajiban penyelenggara, pengelola, mekanisme pengelola pengaduan, penyelesaian pengaduan, kewajiban dan larangan bagi pengelola serta perlindungan pengaduan. Pengadu dapat meminta perlindungan kepada penyelenggara berupa jaminan kerahasiaan identitas pengadu.

“Maka dari itu penyelenggara wajib menyediakan sarana pengaduan untuk pengelolaan pengaduan tersebut. Pada setiap sarana pengaduan harus tersedia informasi tentang mekanisme atau tata cara pengaduan secara langsung atau tidak langsung maupun elektronik yang mudah dipahami oleh penerima layanan. Setiap pengaduan yang masuk harus ditanggapi serius oleh pengelola pengaduan termasuk bila pengadu adalah dari kelompok rentan, berkebutuhan khusus. Ini kito layani lebih dulu masyarakat kito yang senja umur, atau ada kekurangan fisiknya kalo mengurus sesuaut di kelurahan kita.”<sup>95</sup>

Selain itu ada larangan yang harus dihindari oleh pengelola, di antaranya menggunakan fasilitas sarana dan prasarana pengaduan untuk kepentingan pribadi/kelompok dan menerima imbalan dalam bentuk apapun untuk kegiatan

<sup>94</sup>Lurah Kelurahan Parti Culum I, Bapak Usman, wawancara, catatan lapangan, tanggal 20 November 2021

<sup>95</sup>Seksi Pemerintahan Kelurahan Parit Culum I, Bapak Rudi Hartono, wawancara, catatan lapangan, tanggal 10 November 2021



yang berkaitan dengan pengelolaan pengaduan. Agar pengelolaan pengaduan dapat berjalan dengan baik, maka perlu ditempatkan petugas yang kompeten yaitu yang memiliki pemahaman tentang ketentuan dan dapat melaksanakan fungsi pengelolaan pengaduan dan berasal dari lingkungan penyelenggara yang diangkat sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, bisa berasal dari pejabat struktural atau fungsional.

“Dengan adanya ketentuan yang mengatur tentang pengelolaan pengaduan, tidak ada lagi alasan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk tidak membuat pengelolaan pengaduan serta menyediakan sarana pengaduan pelayanan. Sarana pengaduan merupakan tempat atau ruangan dan segala kelengkapannya yang disediakan secara khusus untuk menerima pengaduan dari pengadu atau pengguna pelayanan.”<sup>96</sup>

Semenjak diterbitkannya Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik ini, banyak penyelenggara pelayanan yang sudah membuat pengelolaan pengaduan dan menyediakan sarana pengaduan di unit penyelenggara pelayanan. Namun, yang menjadi pertanyaannya adalah, apakah setiap pengaduan masyarakat yang diterima oleh pengelola pengaduan sudah ditindaklanjuti dengan baik, diinformasikan kepada publik dan dipantau serta dievaluasi oleh penyelenggara pelayanan publik? Dalam ketentuan pasal 8 Perpres Nomor 76 Tahun 2013 juga ditegaskan bahwa penyelenggara wajib menyusun mekanisme dan tata cara penyelesaian pengaduan serta tindakan korektif harus terbuka bagi publik dan diinformasikan melalui Sistem Informasi Pelayanan Publik pada setiap penyelenggara.

<sup>96</sup>Ketua RT 11 Kelurahan Parti Culum, wawancara, catatan lapangan, tanggal 09 November 2021



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

“Ya terkait dengan yang namonyo pengelolaan pengaduan pelayanan publik juga disebutkan bahwa pengelola pengaduan wajib menyusun dan melaporkan pengelolaan pengaduan kepada penyelenggara secara berkala. Laporan dimaksud meliputi materi dan kategori pengaduan, waktu penerimaan, status penyelesaian, hasil penanganan, serta tanggapan pengadu.”<sup>97</sup>

Selain itu, penyelenggara wajib melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan secara berkala dan hasil pemantauan serta evaluasi wajib ditindaklanjuti oleh penyelenggara untuk peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik. Selanjutnya, penyelesaian setiap pengaduan yang diterima harus dilaksanakan secara cepat, tepat, tertib, tuntas dan dapat dipertanggungjawabkan, paling lambat 60 (enam puluh hari) sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.

Terakhir, pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang baik tidak hanya menguatkan partisipasi masyarakat tapi lebih dari itu dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan. Maka, sudah seharusnya penyelenggara pelayanan dapat memahami dan menerapkan secara sungguh-sungguh semua ketentuan yang berlaku dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik sebagai cerminan bahwa pemerintah benar-benar hadir untuk melayani masyarakatnya.

*Kesebelas*, implementasi kebijakan publik di Kelurahan Parit Culum berdasarkan Standar Jaminan Pelayanan. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pegawai, diperlukan dimensi pokok untuk menentukan kualitas pelayanan. Dimensi pokok untuk menentukan kualitas pelayanan dalam pelayanan yang berlaku di Kelurahan Parit Culum I ini antara lain adalah terkait: Bukti fisik (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Perhatian (*empathy*).<sup>98</sup>

<sup>97</sup>Ketua RT 10 Kelurahan Parit Culum I, Bapak Ahyaruddin, wawancara, catatan lapangan, tanggal 11 November 2021

<sup>98</sup>Observasi tanggal 10 Oktober 2021



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

*Keduabelas*, implementasi kebijakan publik di Kelurahan Parit Culum berdasarkan Standar Jaminan Kemanan. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan. Evaluasi kinerja pelaksana, adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

*Ketiga belas*, implementasi kebijakan publik di Kelurahan Parit Culum berdasarkan Standar Kepemimpinan dalam Pelayanan. Pemimpin adalah seorang pribadi yang memiliki kecakapan dan kelebihan khususnya kecakapan dan kelebihan di satu bidang, sehingga dia mampu mempengaruhi orang lain untuk bersama-sama melakukan aktivitas tertentu, demi pencapaian satu atau beberapa tujuan. Tak sedikit para pakar yang mendefinisikan pemimpin sebagai sosok yang paling berpengaruh dalam berorganisasi. Secara sederhana pemimpin dapat diartikan sebagai seseorang yang memiliki kemampuan untuk mengarahkan bawahannya untuk mencapai tujuan.

Secara umum fungsi pemimpin adalah sebagai koordinator, pengendali, perumus kebijakan, teladan dan pengayom bagi bawahannya dalam suatu organisasi. Namun, apabila dipandang dari sudut penyelenggaraan pelayanan publik, fungsi pemimpin lebih luas lagi karena pemimpin juga mempunyai fungsi sebagai pemberi layanan. Tentunya sangat besar tanggungjawab jawab seorang pembina layanan publik karena harus selalu dapat memastikan pelayanan yang diberikan berkualitas.<sup>99</sup>

<sup>99</sup>Observasi tanggal 12 November 2021



Menentukan sosok pemimpin yang ideal memang selalu menimbulkan perdebatan. Dalam memandang figur pemimpin tak lepas dari sisi subyektivitas sehingga sangat beragam kriteria pemimpin yang ideal tadi. Di antara banyaknya kriteria tentang sosok pemimpin, sebenarnya Pancasila mempunyai kriteria tersendiri terkait sosok pemimpin tadi. Pancasila sebagai falsafah bangsa sudah memberikan contoh asas-asas utama dalam kepemimpinan yang berorientasi dalam memberikan pelayanan kepada orang lain.

“Menurut saya, jabatan seprang pemimpin itu yo, yang pertama, *Ing Ngarsa Sung Tuladha*. Secara umum sifat itu yang harusnya dimiliki oleh seluruh pemimpin. Pemimpin harus mampu dengan sifat dan perbuatannya menjadikan dirinya pola anutan dan ikutan bagi orang-orang yang dipimpinya. Sosok pemimpin harus dapat memberikan teladan yang baik dalam seluruh aspek. Teladan dalam bersikap, teladan dalam kedisiplinan, teladan dalam bertanggung jawab dan tentu saja pemimpin harus menjadi teladan dalam memberikan layanan. Begitu ya mas kalau menurut saya pribadi.”<sup>100</sup>

Kedua, Ing Madya Mangun Karsa. Pemimpin harus mampu membangkitkan semangat berswakarsa dan berkreasi pada orang-orang yang dibimbingnya. Pemimpin yang memiliki kemampuan untuk menggugah bawahannya untuk mengembangkan inovasi dan kreasi dalam pelaksanaan tugas saat ini sangat jarang. Kebanyakan tugas-tugas dalam mengembangkan kreasi hanya dibebankan kepada pegawai saja, padahal figur pemimpin yang visioner sangat penting untuk memantik semangat untuk berkreasi guna kepentingan organisasi, terlebih dalam mengembangkan inovasi layanan.<sup>101</sup>

<sup>100</sup>Ketua RT 09 Kelurahan Parit Culum I, Bapak Harun, wawancara, catatan lapangan, tanggal 07 November 2021

<sup>101</sup>Observasi tanggal 10 Oktober 2021



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - 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 Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Ketiga, Tut Wuri Handayani. Pemimpin harus mampu mendorong orang-orang yang di bawahnya berani berjalan di depan dan sanggup bertanggung jawab. Selama ini istilah Tut Wuri Handayani ini seolah-olah hanya wajib dimiliki oleh para pendidik saja. Namun setiap pemimpin pun wajib memiliki kemampuan untuk memberikan dorongan moral dan motivasi kepada pegawai/bawahannya untuk berani berjalan di depan dan sanggup bertanggung jawab.

“Pelayan Publik Orientasi sosok pemimpin saat ini sudah wajib diubah. Semula pemimpin dipandang sebagai "raja" dan menerima banyak kemudahan dan kenyamanan. Kini sosok pemimpin sudah harus bergeser maknanya. Pemimpin adalah pelayan publik. Begitulah seharusnya. Kehadiran pemimpin sudah bukan lagi hanya semata-mata untuk pemenuhan kewajiban mengisi jabatan struktural. Namun sosok pemimpin harus bisa memberikan pelayanan yang baik bagi setiap orang yang dipimpinnya bahkan kepada masyarakat luas.”<sup>102</sup>

Pemimpin adalah pelayan publik sebenarnya sudah cukup lama dikenalkan oleh Greenleaf. Greenleaf berpendapat bahwa kepemimpinan pelayan/*servant leadership* sangat diperlukan penerapannya di suatu tempat kerja. Kepemimpinan pelayan tersebut merupakan suatu model kepemimpinan yang memprioritaskan pelayanan kepada pihak lain, baik kepada pihak karyawan, pelanggan atau masyarakat sekitar. Selain itu Greenleaf juga mempunyai pandangan bahwa hal pertama kali yang perlu dilakukan oleh seorang pemimpin besar adalah melayani orang lain dengan tujuan motivasi yang ada pada dirinya sendiri.

“Pemimpin adalah pelayan publik yang memberikan pelayanan kepada orang lain, termasuk kepada bawahan akan semakin menumbuhkan keterikatan yang kuat antara pimpinan dan juga bawahan. Keterikatan

<sup>102</sup>Seksi Jafung Umum Kelurahan Parit Culum I, wawancara, catatan lapangan, tanggal 10 November 2021





antara pemimpin dan bawahan tadi akan memberikan dampak yang positif dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab karena memiliki satu pemahaman yang sama dalam memberikan layanan tentunya akan memudahkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.”<sup>103</sup>

Publik membutuhkan pemimpin pelayan. Percepatan perbaikan kualitas pelayanan dimulai dari komitmen pemimpin. Tanpa adanya komitmen pemimpin, tak mungkin pelayanan publik ke masyarakat dapat berkualitas. Hal ini beralasan, lihat saja sejak diterbitkannya UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik. Masih sangat banyak pemimpin organisasi penyelenggara pelayanan publik yang masih belum mematuhi dan menerapkan setiap ketentuan yang terdapat dalam Undang-undang tersebut.

“Sosok Pemimpin = Pelayan Publik. Jika seorang pemimpin sangat menyadari bahwa tugas utamanya adalah memberikan pelayanan kepada publik, kesejahteraan masyarakat pasti akan bisa dicapai. Karena prinsip kepemimpinan yang diterapkan akan selalu berorientasi pada kepuasan masyarakat. Namun yang menjadi catatan adalah, apakah saat ini ada pemimpin pelayan publik tersebut? Jawabannya ya tentu saja ada. Seringkali kita jumpai sosok pemimpin pelayan tersebut dalam setiap berorganisasi. Saat sosok pemimpin pelayan tadi hadir dalam suatu organisasi terkhusus dalam organisasi penyelenggara pelayanan publik, bisa dipastikan akan terdapat perbaikan pola kerja yang mengedepankan pelayanan terbaik kepada masyarakat.”<sup>104</sup>

Berdasarkan hasil riset di lapangan di atas, maka dapat ditarik analisa melalui tabel di bawah ini terkait tentang standar pelayanan yang dilakukan di lokasi penelitian, sebagai berikut:

<sup>103</sup>Ketua RT 11 Kelurahan Parit Culum, Junaidi, wawancara, catatan lapangan, tanggal 20 November 2021

<sup>104</sup>Lurah Kelurahan Parit Culum, Bapak Usman, wawancara, catatan lapangan, tanggal 21 November 2021



**Tabel 4.2**  
**Analisis Implementasi Standar Pelayanan Publik**

No	Standar	Keterangan
1	Dasar hukum	Sudah optimal
2	Standar persyaratan	Sudah optimal
3	Sistem mekanisme dan prosedur	Sudah optimal
4	Jangka waktu penyelesaian	Sudah optimal
5	Biaya atau tarif	Sudah optimal
6	Produk layanan	Sudah optimal
7	Sarana, prasaranan, dan fasilitas	Sudah optimal
8	Kompetensi pelaksana	Sudah optimal
9	Pengawasan internal	Belum Optimal
10	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Belum Optimal
11	Jaminan pelayanan	Sudah optimal
12	Jaminan keamanan	Sudah optimal
13	Kepemimpinan dalam pelayanan	Sudah optimal

Sumber: Analisis Lapangan



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
    - 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 Sunha Jambi
  2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Beberapa kesimpulan dalam penelitian ini dapat disampaikan paragraph di bawah ini:

1. Impelementasi Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Asas Pelayanan Publik di Kelurahan Parit Culum I, Kecamatan Sabak Barat, Kabuapten Tanjung Jabung Timur secara keseluruhan sudah berlaku dengan baik, meskipun masih ada beberapa kendala-kendala di lapangan yang masih perlu untuk penyempurnaan dalam pelayanan publik tersebut.
2. Pelaksanaan bansos Covid-19 di Kelurahan Parit Culum I, Kecamatan Sabak Barat, Kabuapten Tanjung Jabung Timur sesuai dengan prinsip atau asas pelayanan publik namun demikina, ada beberapa poin kecil dari prinsip pelayanan publik tersebut yang masih belum tercapai, yaitu: prinsip asas kesamaan hak, prinsip keprofesionalan, dan prinsip ketepatan waktu. Sedangkan dari sisi standarnya, maka pelaksanaan bantuan sosial Covid-19 di Kelurahan Parit Culum I, Kecamatan Sabak Barat, Kabuapten Tanjung Jabung Timur sebagian besar telah sesuai dengan standar pelayanan publik. Meskipun demikian, masih ada beberapa bagian kecil saja yang belum terpenuhi, seperti: satandar penanganan pengaduan, saran, dan masukan; serta standar pengawasan internal.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - 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 Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagaiian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## B. Saran

Adapun saran-saran yang diberikan melalui penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanjung Jabung Timur sebaiknya menambah fasilitas pendukung pelayanan atau sarana prasarana layanan, misalnya dengan meletakkan kipas angin atau AC serta menyediakan buku bacaan, koran, atau majalah di ruang tunggu dan menyediakan akses serta fasilitas untuk penyandang disabilitas.
2. Mempromosikan laman web resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanjung Jabung Timur kepada masyarakat, misalnya dengan mengadakan sosialisasi layanan web ke setiap kecamatan dan kelurahan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## DAFTAR PUSTAKA

- Deddy Mulyadi, *Studi Kebijakan dan Pelayanan Publik konsep dan aplikasi proses kebijakan publik berbasis analisis bukti untuk pelayanan publik*, cetakan II Bandung: Alfabeta, 2016
- Denim, Sudarwan. *Motivasi Kepemimpinan dan Efektifitas Kelompok*, Jakarta: Rineka Cipta, 2004
- Fenti Hikmawati, *Metodologi Penelitian*, Depok: Rajawali Pers, 2018
- Gunawan, I., *Metode Penelitian Kuantitatif dan Praktek*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2015
- Harbani Pasalong, *Kepemimpinan Birokrasi*, Bandung: CV. Alfabeta, 2008
- Husaini Usman dkk, *Metodologi Penelitian Sosial*, Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2006
- Ida hayu dwimawanti, “*kualitas pelayanan publik (salah satu parameter keberhasilan otonomi daerah)*”, dialogue, JIAKP, vol.1 No.1 januari 2004
- Inu Kencana Syafiie, *Pengantar Ilmu Pemerintahan*, PT. Eresco, Jakarta 1999
- Joko Setyono, “*Good Governance Dalam Perspektif Islam : Pendekatan Ushul fikih: Teori Peningkatan Norma*”. Jurnal Muqtasid, Vol 6 No. 1, Juni 2015
- Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, *Jukum Administrasi Negara Dan Kebijakan Pelayanan Publik cet.I*, Bandung: Nuansa, 2010
- Kansil, C.S.T, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: Balai Pustaka, 2002
- Kementerian Agama RI, *Al-Quran Terjemah Tafsiriyah* Yogyakarta: Ma’had Nabawi, 2013
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2203 tentan Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2008
- Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010

Peraturan Pemerintah No.73 Tahun 2005 tentang Kelurahan

Reni Prasetyo, “Pelayanan Publik Di Kecamatan Margoyoso Kabupaten Pati Studi Tentang Pelaksanaan UU No.25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik)”, *Skripsi*, Universitas Negeri Semarang

Rokhmat Subagiyo, *Metode Penelitian Ekonomi Islam: Konsep dan Penerapan*, Jakarta: Alim’s Publishing, 2017

Ronny Haitijo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 1985

Undang-Undang dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-undang Republik Indonesia pasal 1 nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-undang Republik Indonesia pasal 3 nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - 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 Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagaiian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi



# LAMPIRAN-LAMPIRAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - 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 Suttha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suttha Jambi



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHHA SAIFUDDIN JAMBI  
FAKULTAS SYARIAH

Jl. Lintas Jambi-Muaro Bulian KM. 16 Simpang Sungai Duren Kab. Muaro Jambi 36363  
Telp/ Fax : (0741) 583183 - 584118 website : [www.iainjambi.ac.id](http://www.iainjambi.ac.id)

Nomor : B-1197/D.II.1/PP.00.11/9/2021  
Lampiran : -  
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Jambi, 07 September 2021

Kepada Yth.  
Kantor Kelurahan Parit Culum 1  
Kec. Ma. Sabak Barat Kab. Tanjabtim  
Di -  
Tempat

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb*

Sehubungan dengan keperluan persyaratan penyelesaian skripsi mahasiswa Fakultas Syariah UIN STS Jambi, maka diperlukan data sesuai dengan bidang penelitian yang bersangkutan, dari itu mohon kiranya dapat menerima mahasiswa tersebut pada instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin. Adapun nama mahasiswa yang dimaksud adalah:

Nama : **Irzan Aprinaldi**  
NIM : 105170476  
Semester/Jurusan : IX / Ilmu Pemerintahan  
Tahun Akademik : 2021/2022  
Judul Skripsi : **Implementasi Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Asas Pelayanan Publik Di Kelurahan Parit Culum Kabupaten Tanjung Jabung Timur (Studi Pelaksanaan Penyaluran Bansos Covid-19)**

Lokasi Penelitian : Kantor Kelurahan Parit Culum 1 Kec. Ma. Sabak Barat Kab. Tanjabtim  
Waktu Penelitian : 07 September 2021 – 07 Desember 2021

Atas kerjasama yang baik dan izin yang diberikan kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu aiaikum Wr. Wb*

An. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik Dan Kelembagaan

**Agus Salim, M.A., M.I.R., Ph.D**  
NIP. 19780817 200901 1 009

Tembusan :

1. Yth. Dekan Fakultas Syariah UIN STS Jambi
2. Yth Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan
3. Arsip



PEMERINTAH KABUPATEN TANJUNG JABUNG TIMUR  
KECAMATAN MUARA SABAK BARAT  
KELURAHAN PARIT CULUM I

Alamat : Jln .Sultan Thaha RT. 010 RW. 003 Kode Pos : 36761

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 474.4 / 109 / PC.I / 2022

Yang bertanda tangan dibawah ini, kepala kelurahan parit culum 1 kecamatan sabak barat, dengan ini menerangkan ;

N a m a : IRZAN APRINALDI  
Nomor mahasiswa : 105170476  
Jurusan : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Syari'ah  
Waktu Penelitian : 10 September –10 November 2021  
Judul Skripsi : "Implementasi Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Asas Pelayanan Publik Di Kelurahan Parit Culum Kabupaten Tanjung Jabung Timur"  
Lokasi penelitian : Kelurahan Parit Culum 1, kecamatan muara sabak barat.

Dengan ini menyatakan bahwa nama tersebut diatas benar adanya melakukan program Penelitian dan pengabdian masyarakat tahun 2021, di kelurahan parit culum 1 kecamatan Sabak barat, berdasarkan surat permohonan penelitian dari fakultas syari'ah nomor : B-4638/D.II.L/PP.009/7/2020 tanggal 10 September 2021.

Demikianlah surat keterangan ini di berikan kiranya dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.





## IPD (INSTRUMEN PENGUMPULAN DATA)

### JUDUL PENELITIAN:

## IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NO. 25 TAHUN 2009 TENTANG ASAS PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN PARIT CULUM KABUPATEN TANJUNG JABUNG TIMUR

### A. PEDOMAN OBSERVASI

Adapun yang menjadi pedoman dalam observasi adalah sebagai berikut:

1. Mengamati bagaimana proses layanan publik terkait dengan bansos kepada masyarakat Parit Culum;
2. Mengamati apa saja yang dilakukan oleh petugas dalam pelayanan publik;
3. Mengamati apa yang menjadi kendala dalam proses pelayanan publik yang dilakukan;
4. Mengamati apa saja yang menjadi strategi yang dilakukan untuk mengatasi kendala pelayanan publik yang ada.

### B. PEDOMAN WAWANCARA

#### 1. Pertanyaan kepada Bapak Lurah

- a. Bagaimana cara bapak mengawasi proses pelayanan bantuan covid-19 kepada masyarakat penerima bantuan?
- b. Bagaimana saja strategi yang bapak lakukan agar pelayanan bantuan covid-19 ini dapat tersalurkan dengan efektif dan efisien?
- c. Apa saja yang menjadi kendala bagi kelurahan di dalam melaksanakan pelayanan publik ini?
- d. Lalu bagaimana strategi untuk mengatasi kendala-kendala yang ada?
- e. Apakah ada kasus tidak tepat sasaran dalam penerimaan bantuan covid-19 kepada masyarakat yang menerimanya?

- f. Bagaimana tindak lanjut atas kasus-kasus yang salah sasaran tersebut?

## 2. Pertanyaan kepada Staff Kelurahan

- a. Bagaimana sejarah berdirinya kelurahan Parit Culum ini?
- b. Mengapa dinamakan demikian?
- c. Apa saja yang menjadi batas wilayah Utara, Selatan, Barat dan Timur dari kelurahan Parit Culum tersebut?
- d. Bagaimana system pendataan kepada warga yang berhak menerima bansos covid-19?
- e. Apa ada kendala dalam proses pendataan hingga penyaluran bantuan tersebut?
- f. Apa strategi yang dilakukan agar pelayanan publiknya berjalan dengan lancar terkait dengan bansos covid-19 tersebut?

## 3. Pertanyaan kepada Warga Parit Culum

- a. Apa yang dilakukan sebelum menerima bantuan covid-19?
- b. Apakah ada warga yang menurut anda belum berhak menerima bansos covid-19?
- c. Apakah pelayanan publik yang diberikan sudah cukup baik?
- d. Bagaimana kualitas pelayanan publik yang anda dapatkan dari kelurahan?
- e. Apakah ada kebijakan yang dapat meningkatkan percepatan pelayanan dalam menunaikan dana bansos kepada masyarakat?

## 4. Pertanyaan kepada Tokoh Masyarakat

- a. Bagaimana pandangan bapak terkait pelayanan bansos covid-19 yang dilakukan oleh pihak kelurahan terhadap masyarakat?
- b. Apakah amanah bansos telah berjalan dengan baik mulai dari tahap

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - 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 Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

pendataan hingga penyalurannya?

- c. Apakah masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak kelurahan?

### C. PEDOMAN DOKUMENTASI

Adapun yang menjadi pedoman dokumentasi adalah sebagai berikut:

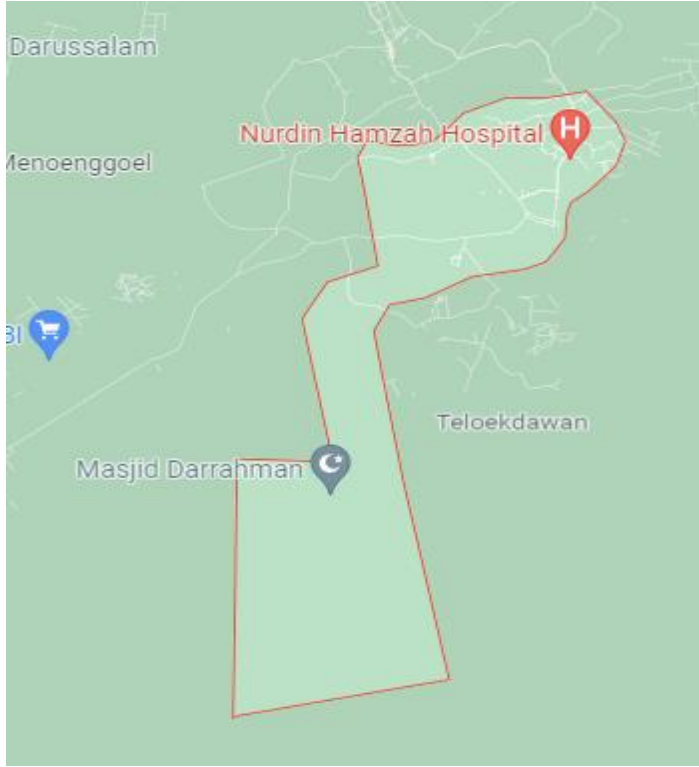
1. Peneliti meminta file atau dokumen sejarah dan profil Kelurahan;
2. Peneliti berfoto bersama narasumber (informan)
3. Peneliti mendokumentasikan kondisi ruangan sarana dan prasarana yang ada di kantor kelurahan Parit Culum.

### D. DAFTAR INFORMAN PENELITIAN

No	Nama Informan	Jabatan
1	Usman, Skm	Lurah Parit Culum 1
2	Rudi Hartono	Seksi Pemberdayaan
3	Sri Maskanah	Seksi Pemerintahan
4	Ariyansyah	Seksi Keamanan dan Ketentraman
5	Azmi	Bagian Umum
6	Heriansyah	Ketua RT 16
7	Ahyarudin	Ketua RT 10
8	Topanto	Ketua RT 06
9	Harun	Ketua Rt 09
10	Junaidi	Ketua Rt 11



## DOKUMENTASI LAPANGAN



Gambar 1  
Arsiran Merah merupakan wilayah Kelurahan Parit Culum I



Gambar 2  
Kantor Lurah Parit Culum I

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
    - 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 Sutha Jambi
  2. Dilarang memperbanyak sebagaiian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - 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 Suttha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suttha Jambi



Gambar 3  
Salah satu kegiatan pelayanan publik di Kantor Kelurahan



Gambar 4  
Peneliti Berada di Lokasi Kelurahan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - 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 Sulfha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagaiian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulfha Jambi



Gambar 5  
Peneliti Berada di Lokasi Kelurahan



Gambar 6  
Peneliti Berada di Lokasi Kelurahan

**DOKUMEN PENDUKUNG RISET****DATA WARGA PENERIMA BANTUAN SOSIAL TUNAI (BST) TAHAP 1****KELURAHAN PARIT CULUM I**

<b>NO</b>	<b>NAMA</b>	<b>NIK</b>	<b>ALAMAT</b>	<b>JADWAL PENGAMBILAN</b>
1	Habibi	1507072401900001	Rt 07 Rw 02	Kamis, 28 Mei 2020
2	Purwanto	1507070810920007	Rt 08 Rw 03	Kamis, 28 Mei 2020
3	Hariyansah	1507071507920001	Rt 09 Rw 03	Kamis, 28 Mei 2020
4	Kosim	1507062609880001	Rt. 10 Rw. 03 Parit Culum 1	Kamis, 28 Mei 2020
5	Muhammad Roji/Ahmad Roji	1507072011920002	Rt. 10 Rw. 03 Parit Culum 1	Kamis, 28 Mei 2020
6	Ramlah	1507075502570001	Rt. 10 Rw. 03 Parit Culum 1	Kamis, 28 Mei 2020
7	Saipuddin	1507070610730001	Rt. 10 Rw. 03 Parit Culum 1	Kamis, 28 Mei 2020
8	Wahyu	1507071202970001	Rt. 10 Rw. 03 Parit Culum 1	Kamis, 28 Mei 2020
9	Yahya	1507071205660001	Rt. 10 Rw. 03 Parit Culum 1	Kamis, 28 Mei 2020
10	Maidi Amawi/Leginah	1507075603790001	Rt. 10 Rw. 03 Parit Culum 1	Kamis, 28 Mei 2020
11	Nasrul	1507071004910001	Rt. 10 Rw. 03 Parit Culum 1	Kamis, 28 Mei 2020
12	Agustiansyah Alam K	1507071708930003	Rt. 10 Rw. 03 Parit Culum 1	Kamis, 28 Mei 2020
13	Akbar Kurniawan	1507072411810001	Rt. 10 Rw. 03 Parit Culum 1	Kamis, 28 Mei 2020
14	Yuliardi	1507071207800003	Rt. 10 Rw. 03 Parit Culum 1	Kamis, 28 Mei 2020
15	M. Ali Kasim	1507071212620002	Rt. 10 Rw. 03 Parit Culum 1	Kamis, 28 Mei 2020
16	Muhamad	1507070706820002	Rt 10 Rw 03	Kamis, 28 Mei 2020
17	Ramadan	1507070308000002	Rt. 11 Rw. 03 Parit Culum I	Kamis, 28 Mei 2020
18	Aan Zarconnie	1507071507810001	Rt. 11 Rw. 03 Parit Culum I	Kamis, 28 Mei 2020
19	Joni Iskandar	1507070707830001	Rt. 11 Rw. 03 Parit Culum I	Kamis, 28 Mei 2020
20	Sudarmono	1507071706790001	Rt. 11 Rw. 03 Parit Culum I	Kamis, 28 Mei 2020
21	Supiyatno	1507102705960001	Rt. 11 Rw. 03 Parit Culum I	Kamis, 28 Mei 2020
22	Abdul Gapur	1507071404790001	Rt. 11 Rw. 03 Parit Culum I	Kamis, 28 Mei 2020

**DATA WARGA PENERIMA BANTUAN SOSIAL TUNAI (BST) TAHAP II**  
**KELURAHAN PARIT CULUM I**

NO	NAMA	NIK	ALAMAT	JADWAL PENGAMBILAN
1	Fahmi	1505030706850001	Rt. 01 Rw. 02	Senin, 08 Juni 2020 Pukul 08.00-12.00
2	Abu Bakar	1507071507560004	Rt. 01 Rw. 02	Senin, 08 Juni 2020 Pukul 08.00-12.00
3	Andi Nurdiansyah	1507071212930004	Rt. 01 Rw. 02	Senin, 08 Juni 2020 Pukul 08.00-12.00
4	Sudirman	1507071906630002	Rt. 01 Rw. 02	Senin, 08 Juni 2020 Pukul 08.00-12.00
5	Suparto	1507071111640001	Rt. 01 Rw. 02	Senin, 08 Juni 2020 Pukul 08.00-12.00
6	Ansohar	1507071507800008	Rt. 01 Rw. 02	Senin, 08 Juni 2020 Pukul 08.00-12.00
7	Bobi Harianto	1507071007880002	Rt. 01 Rw. 02	Senin, 08 Juni 2020 Pukul 08.00-12.00
8	Mulyadi	1507071204720001	Rt. 01 Rw. 02	Senin, 08 Juni 2020 Pukul 08.00-12.00
9	Nang Cik Hi	1507071507540001	Rt. 01 Rw. 02	Senin, 08 Juni 2020 Pukul 08.00-12.00
10	Ripaldo/Ripal Kurniawan	1507072904930002	Rt. 01 Rw. 02	Senin, 08 Juni 2020 Pukul 08.00-12.00
11	Saparudin	1507071507790001	Rt. 01 Rw. 02	Senin, 08 Juni 2020 Pukul 08.00-12.00
12	Zahudin	1507071507700002	Rt. 01 Rw. 02	Senin, 08 Juni 2020 Pukul 08.00-12.00
13	Dedi	1507070805870002	Rt. 01 Rw. 02	Senin, 08 Juni 2020 Pukul 08.00-12.00
14	Sepianto/Sopianto	1507070110940001	Rt. 01 Rw. 02	Senin, 08 Juni 2020 Pukul 08.00-12.00
15	Mulyadi	1507071507910015	Rt 01 Rw 01	Senin, 08 Juni 2020 Pukul 08.00-12.00
16	Rajali	1507071507770012	Rt 02 Rw 01	Senin, 08 Juni 2020 Pukul 08.00-12.00
17	Ispandi Ds	1507070112510001	Rt 02 Rw 01	Senin, 08 Juni 2020 Pukul 08.00-12.00
18	Suprpto	1507072407830001	Rt.02 Rw. 01	Senin, 08 Juni 2020 Pukul 08.00-12.00
19	Dani Rahman	1507071807570001	Rt. 02 Rw. 01	Senin, 08 Juni 2020 Pukul 08.00-12.00
20	Hidayaturrahman	1507070306770001	Rt 02 Rw 01	Senin, 08 Juni 2020 Pukul 08.00-12.00
21	M. Amin	1507071507550001	Rt 02 Rw 01	Senin, 08 Juni 2020 Pukul 08.00-12.00
22	M. Safi'i	1507070312930002	Rt 02 Rw 01	Senin, 08 Juni 2020 Pukul 08.00-12.00
23	M. Zakir	1507070105650001	Rt 02 Rw 01	Senin, 08 Juni 2020 Pukul 08.00-12.00
24	Nursal Ahmad	1507071507580007	Rt 02 Rw 01	Senin, 08 Juni 2020 Pukul 08.00-12.00
25	Pirmanto	1507071609950001	Rt 02 Rw 01	Senin, 08 Juni 2020 Pukul 08.00-12.00

## RIWAYAT HIDUP PENELITI



### A. Informasi Diri

Nama Lengkap	: Irzan Aprinaldi
Jenis Kelamin	: Laki-Laki
Tempat dan Tanggal Lahir	: Parti Culum, 23 Maret 1999
Alamat	: Desa Parti Culum I, Tanjung Jabung Timur
Alamat Sekarang	: Perumahan Valencia Blok J, Muaro Jambi
No Handphone	: 0857 8989 7939
E_mail	: irzanaprinaldi@gmail.com

### B. Riwayat Pendidikan

S1 UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi	: 2017-2022
SMAN 8 Tanjabtim	: 2014-2017
SMPN 17 Tanjabbar	: 2011-2014
SDN 07 Tanjabtimur	: 2005-2011

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - 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 Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi