

SKRIPSI

PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN HADIMULYO BARAT KOTA METRO MENURUT HUKUM POSITIF

Oleh:

**KIKI CHINTYA NURCHOLIS
NPM. 1802010005**



**Jurusan Hukum Tata Negara
Fakultas Syariah**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1444 H / 2023 M**

**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN
HADIMULYO BARAT KOTA METRO
MENURUT HUKUM POSITIF**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H)

Oleh:

KIKI CHINTYA NURCHOLIS
NPM. 1802010005

Pembimbing: Firmansyah, M.H.

Jurusan Hukum Tata Negara
Fakultas Syariah

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1444 H / 2023 M

NOTA DINAS

Nomor :
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : **Pengajuan untuk Dimunaqosyahkan
Saudara Kiki Chintya Nurcholis**

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syariah
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
Di _
Tempat

Assalammu'alaikum Wr. Wb.

Setelah Kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya maka skripsi saudara:

Nama : **KIKI CHINTYA NURCHOLIS**
NPM : 1802010005
Fakultas : Syariah
Jurusan : Hukum Tata Negara (HTN)
Judul : **PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI
KELURAHAN HADIMULYO BARAT KOTA METRO
MENURUT HUKUM POSITIF**

Sudah dapat kami setuju dan dapat diajukan ke Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro untuk dimunaqosyahkan.

Demikianlah harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

Wassalammu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 06 Juni 2023
Pembimbing,



Firmansyah, MH
NIP. 19850129 201903 1 002

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN
HADIMULYO BARAT KOTA METRO MENURUT
HUKUM POSITIF**

Nama : **KIKI CHINTYA NURCHOLIS**

NPM : 1802010005

Fakultas : Syariah

Jurusan : Hukum Tata Negara (HTN)

MENYETUJUI

Untuk dimunaqosyahkan dalam sidang munaqosyah Fakultas Syariah
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Metro, 06 Juni 2023
Pembimbing,



Firmansyah, MH

NIP. 19850129 201903 1 002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS SYARIAH**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor: 1169/In.28.2/D/PP.00.9/06/2023

Skripsi dengan Judul: PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN HADIMULYO BARAT KOTA METRO MENURUT HUKUM POSITIF, disusun Oleh: KIKI CHINTYA NURCHOLIS, NPM: 1802010005, Jurusan: Hukum Tata Negara, telah diujikan dalam sidang munaqosyah Fakultas Syariah pada Hari/Tanggal: Rabu/21 Juni 2023.

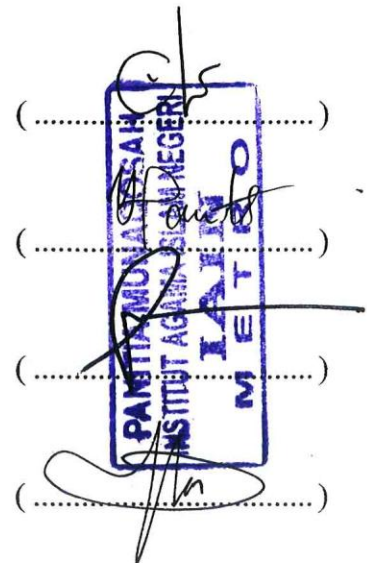
TIM PENGUJI:

Ketua/Moderator : Firmansyah, MH

Penguji I : Nety Hermawati, S.H, MA, MH

Penguji II : Ahmad Syarifudin, MH

Sekretaris : Taufid Hidayat Nazar, Lc., MH



Mengetahui,
Dekan Fakultas Syariah



Drs. Dri Santoso, M.H.

19670316 199503 1 001

ABSTRAK

PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN HADIMULYO BARAT KOTA METRO MENURUT HUKUM POSITIF

Oleh:

Kiki Chintya Nurcholis
NPM. 1802010005

Pada era otonomi daerah saat ini, aparat pemerintah dituntut untuk lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan mampu meningkatkan efisiensi pelayanan publik di daerah yang pada akhirnya bertujuan untuk kepuasan masyarakat. Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Hadimulyo Barat diharapkan sesuai dengan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, serta Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik, Pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Berdasarkan pra-survey yang peneliti lakukan di Kelurahan Hadimulyo Barat mendapatkan informasi bahwa, masih kurangnya kesadaran dan motivasi dalam pemberian pelayanan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pelayanan di Kelurahan Hadimulyo Barat, sudah sesuai dengan Undang-undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Sedangkan sifat penelitiannya bersifat deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi. Data hasil temuan digambarkan secara deskriptif dan dianalisis menggunakan cara berpikir induktif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan di Kelurahan Hadimulyo Barat sudah sesuai dengan Undang-undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik. Hal ini dilihat dari Staf Pegawai Kelurahan Hadimulyo Barat Kota Metro menerapkan *Standar Operasional Prosedur (SOP)*. Dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik terkait pemberian pelayanan yang prima kepada masyarakat terkhusus di lingkungan Kelurahan Hadimulyo Barat Kota Metro melaksanakan beberapa aspek berdasarkan pada kejelasan dalam pemberian pelayanan publik dalam kurun waktu yang telah ditentukan, melaksanakan pelayanan publik tepat waktu atau pelaksana pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah disepakati bersama, dan kelengkapan fasilitas sarana dan prasarana sebagai alat penunjang atau alat pembantu kerja pegawai dalam pelayanan publik.

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : KIKI CHINTYA NURCHOLIS

NPM : 1802010005

Jurusan : Hukum Tata Negara

Fakultas : Syariah

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, 21 Juni 2023
Yang Menyatakan,



Kiki Chintya Nurcholis
NPM. 1802010005

MOTTO

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ
حَوْلِكَ... ﴿١٥٩﴾ (سورة آل عمران, ١٥٩)

Artinya: Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah
lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar,
tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. (Q.S. Ali-Imran: 159)

PERSEMBAHAN

Tidak ada kata yang pantas diucapkan selain bersyukur kepada Allah SWT yang telah memberikan begitu banyak berkah dalam hidup peneliti. Peneliti persembahkan skripsi ini sebagai ungkapan rasa hormat dan cinta kasih yang tulus kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Ayah Nurcholis dan Ibu Chik Ayu, kedua orang yang paling berharga di hidup peneliti. Hidup terasa lebih mudah karena diberikan semangat, motivasi, fasilitas, serta doa yang tidak pernah berhenti dipanjatkan untuk keberhasilan peneliti.
2. Ketiga adik peneliti, Rossi Loulita Nurcholis, Chik Alichia Amayra Nurcholis, dan Vanya Azkadina Nurcholis yang memberikan dukungan, semangat, serta menghibur disaat peneliti letih dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga kita mampu menjadi sosok yang lebih saling menguatkan.
3. Seluruh keluarga besar yang sudah banyak memberikan kasih sayang dan motivasi serta dukungan.
4. Dosen-dosen fakultas syariah IAIN Metro terimakasih untuk segala kebaikan, bantuan, ilmu dan motivasi untuk peneliti selama kuliah di IAIN Metro.
5. Sahabat-sahabat terbaik saya, Stefani Laras Pristianita dan Septa Setya Purwati yang selalu ada, membantu, dan memberikan semangat dalam proses menyelesaikan skripsi.
6. Seseorang yang spesial bagi saya, Romaina Zulafa yang telah menemani dari awal kuliah, memberikan motivasi, semangat serta dukungan, dan membantu peneliti dengan sangat sabar dalam menyelesaikan skripsi.
7. Sahabat-sahabat Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII) baik tingkatan Cabang Metro, Komisariat Jurai Siwo Metro, khususnya Rayon Hukum Tata Negara terutama untuk angkatan 18 Rayon Hukum Tata Negara, terimakasih semuanya atas dukungan serta semangat selama ini dan semoga persahabatan kita tidak berhenti sampai sini saja.
8. Semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
9. Almamater tercinta IAIN Metro Lampung.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, atas taufik hidayah dan inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Jurusan Hukum Tata Negara Fakultas Syariah IAIN Metro guna memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H).

Dalam upaya penyelesaian skripsi ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya peneliti mengucapkan terima kasih kepada

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Siti Nurjanah, M.Ag, PIA, selaku Rektor IAIN Metro,
2. Bapak Dr. Dri Santoso, M.H. D, selaku Dekan Fakultas Syariah,
3. Bapak Hendra Irawan, M.H, selaku Ketua Jurusan Hukum Tata Negara,
4. Bapak Firmansyah, M.H, selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada peneliti,
5. Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan.

Kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan kelapangan dada. Dan akhirnya semoga skripsi ini kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu Hukum Tata Negara.

Metro, 21 Juni 2023

Peneliti,



Kiki Chintya Nurcholis

NPM. 1802010005

DAFTAR ISI

	Hal.
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
NOTA DINAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN	vii
HALAMAN MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
D. Penelitian Relevan	6
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Kelurahan	11
B. Pelaksanaan	13
1. Konsep Pelaksanaan	13
2. Faktor-faktor Penunjang Pelaksanaan	14
C. Pelayanan	15
1. Pengertian Pelayanan.....	15
2. Jenis-Jenis Pelayanan	16
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan	17

D. Pelayanan Publik	18
E. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	24
A. Jenis dan Sifat Penelitian	24
B. Sumber Data.....	25
C. Teknik Pengumpulan Data.....	26
D. Teknik Analisis Data.....	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	29
A. Gambaran Umum Kelurahan Hadimulyo Barat.....	29
1. Sejarah Singkat Kelurahan Hadimulyo Barat	29
2. Peta Wilayah Kelurahan Hadimulyo Barat	33
3. Struktur Organisasi Kelurahan Hadimulyo Barat	33
B. Pelayanan Kelurahan Hadimulyo Barat	33
1. Pelayanan Publik yang ada di Kelurahan Hadimulyo Barat	34
2. Pelaksanaan Pelayanan Publik Kelurahan Hadimulyo Barat	45
3. Standarisasi pelaksanaan Pelayanan Publik Kelurahan Hadimulyo Barat	59
BAB V PENUTUP	63
A. Kesimpulan	63
B. Saran.....	63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1. Daftar Nama Lurah Hadimulyo Barat	32
4.2. Struktur Organisasi Pemerintah Kelurahan Hadimulyo Barat	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
4.1 Peta Wilayah Kelurahan Hadimulyo Barat.....	33
4.2. Struktur Organisasi Kelurahan Hadimulyo Barat.....	33

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Penunjukkan Pembimbing Skripsi
2. Outline
3. Alat Pengumpul Data
4. Surat Tugas
5. Surat Research
6. Surat Balasan Research
7. Surat Keterangan Bebas Pustaka
8. Surat Lulus Uji Plagiasi
9. Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi
10. Foto-foto Penelitian
11. Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan merupakan tugas utama dari seorang aparatur negara. Tugas ini telah dijelaskan dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea keempat yang meliputi 4 (empat) aspek tugas pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia, perdamaian abadi dan keadilan sosial.¹ Undang-Undang ini juga memberikan penjelasan bahwa memajukan kesejahteraan umum termasuk dalam kepuasan masyarakat dengan pelayanan-pelayanan publik yang ada di kelurahan.

Kegiatan pelaksanaan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, karena pelayanan sangat dibutuhkan dalam segala aspek kehidupan. Begitu juga dengan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Pelaksana pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Peningkatan pelayanan publik yang diselenggarakan instansi pemerintahan saat ini semakin mengemuka, bahkan menjadi tuntutan masyarakat.

¹ Undang-Undang Dasar 1945, Alinea ke 4

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah tercantum dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1 menyebutkan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”, juga selanjutnya pada ayat 2 sampai 7, Penerapan standar pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang dijelaskan pada Undang-Undang ini harus berasaskan pada kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Selanjutnya diperjelas dengan adanya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan yaitu, “bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.”

Di era otonomi daerah, aparatur pemerintah dituntut untuk lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan mampu meningkatkan efisiensi pelayanan publik di daerah yang pada akhirnya bertujuan untuk kepuasan

masyarakat. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan memuaskan tentu saja membutuhkan aparatur pemerintah yang mengedepankan profesionalisme dalam memberikan pelayanan dan kompetensi yang dilihat dari semua aspek penilaian baik dari segi pendidikan/keahlian, pengalaman, moralitas, dedikasi maupun aspek lainnya.

Pada hakikatnya pemerintah adalah pelayan kepada masyarakat. Ia diadakan bukan untuk melayani dirinya sendiri, melainkan untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya dalam rangka mencapai tujuan bersama.² Dengan demikian pelayanan masyarakat atau dikenal dengan pelayanan publik dalam konteks ini dapat diartikan sebagai pemberi layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat oleh birokrasi pemerintahan sesuai dengan aturan yang pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Seiring perubahan paradigma pembangunan pasca reformasi, dari sentralistik ke desentralistik yang diimplementasikan melalui kebijakan, maka upaya pelayanan publik kepada masyarakat lebih didekatkan kepada kebutuhan, permasalahan, kepentingan maupun aspirasi masyarakat yang dilayani di tingkat daerah. Dengan otonomi daerah diharapkan akan mampu meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat secara profesional, efektif, efisien, sederhana, transparan, tepat waktu dan adaptif sekaligus dapat membangun kapasitas sumberdaya manusia.

² Ryaas Rasyid, *Desentralisasi dalam Rangka Menunjang Pembangunan Daerah*, (Jakarta: LP3ES, 2004).

Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Hadimulyo Barat diharapkan sesuai dengan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, serta Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik, Pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat kemudian dalam hal ini yang menjadi acuan untuk penulisan ini adalah peraturan daerah Kota Metro Nomor 12 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah untuk melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya. Pemberian pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati. Saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas pelayanan minimum sekalipun masih jauh dari harapan masyarakat. Demikian juga dengan pemerintah kecamatan dalam melayani masyarakat, pemerintah kecamatan juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan, karena prioritas pertama yang menjadi fokus harusnya pelayanan yang pas kepada masyarakat artinya masyarakat hanya mau pelayanan yang terbaik. Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang atau tanggung

jawab yang dibebankan kepadanya. Selain itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral kepada masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan fasilitas yang baik dari pemerintah.

Berdasarkan pra-survey yang peneliti lakukan di Kelurahan Hadimulyo Barat mendapatkan informasi bahwa, masih kurangnya kesadaran dan motivasi dalam pemberian pelayanan. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan dari berbagai macam sumber, dan yang menjadi topik keluhan masyarakat saat ini ialah “ketika membutuhkan dari pelayanan publik tidak melewati perantara tidak dengan cepat diselesaikan”, khususnya dalam pelayanan pembuatan KTP atau KK, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintahan Kelurahan Hadimulyo Barat.³

Maka dari itu berdasarkan beberapa uraian masalah di atas, Bertitik tolak dari permasalahan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penulisan dengan judul **“Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kelurahan Hadimulyo Barat Kota Metro Menurut Hukum Positif”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah penelitian yang akan dijadikan fokus pembahasan dalam penelitian ini antara lain: Bagaimana pelayanan publik di Kelurahan Hadimulyo Barat, sudah sesuaikah dengan Undang-Undang?

³ Kiki Chintya, Hasil Pra-survey di Kelurahan Hadimulyo Barat, 2 September 2022

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan permasalahan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah: Untuk mengetahui apakah pelayanan di Kelurahan Hadimulyo Barat, sudah sesuai dengan Undang-undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini, peneliti berharap bahwa penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi:

- a. Peneliti, diharapkan mampu menambah pengetahuan tentang pelayanan administratif terutama pelaksanaan pelayanan publik.
- b. Masyarakat Umum, diharapkan dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat agar lebih peka terhadap masalah-masalah yang timbul dalam hal pelayanan, sehingga masyarakat juga berperan aktif dalam pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

D. Penelitian Relevan

Penelitian relevan adalah penelitian yang berjudul serupa dan penelitian tersebut sedang atau telah diteliti orang lain, sehingga dalam penelitian ini seseorang mampu membedakan permasalahan yang ada pada penelitian sebelumnya. Penelitian relevan yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Skripsi Arya Ana, Universitas Muhammadiyah Makassar, Makassar, Tahun 2019, yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap

Masyarakat di Kelurahan Bontabangun Kabupaten Kepulauan Selayar. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di kantor Kelurahan Bontobangun Kabupaten Selayar. Kemudian kesimpulan dari skripsi ini adalah masyarakat beranggapan cukup baik mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor Kelurahan Bontobangun Kabupaten Kepulauan Selayar, hal ini berdasarkan hasil pengolahan angket yang diberikan kepada masyarakat sebagai responden. Indikator-indikator yang dianggap cukup baik secara keseluruhan adalah dari segi bukti nyata, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati, tingkat kepuasan masyarakat pada kantor Kelurahan Bontobangun Kabupaten Kepulauan Selayar secara keseluruhan dapat dikatakan baik, hal ini berdasarkan hasil pengolahan angket yang diberikan kepada masyarakat sebagai responden. Indikator-indikator yang menjadi penilaian dalam pengukuran tingkat kepuasan masyarakat antara lain prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas, dan tanggung jawab petugas pelayanan⁴. Perbedaannya dengan penelitian ini yaitu pengaruh pelayanan publik pada masyarakat dan kurangnya sosialisasi pemerintah terhadap masyarakat.

2. Skripsi Anna Sary, Universitas Muhammadiyah Makassar, Makassar, Tahun 2019, yang berjudul Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone.

⁴ Arya Ana, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Masyarakat di Kelurahan Bontabangun Kabupaten Kepulauan Selayar", Skripsi, Mataram, Universitas muhammadiyah Mataram, 2019

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di kantor Camat Lappariaja Kab. Bone. Kesimpulan dari penelitian ini adalah berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan publik terhadap Kepuasan Masyarakat di kantor Camat Lappariaja di Kecamatan Lappariaja, Kabupaten Bone, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas Pelayanan di Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone yang saya lihat yaitu kurangnya fasilitas pendukung untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat karena pegawai Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone belum bekerja secara profesional, masih minimnya ketanggapan pegawai dalam melayani masyarakat⁵. Perbedaannya dengan penelitian ini apa yang mempengaruhi dari kepuasan masyarakat adalah dari tingkat pelayanan publik sedangkan di penulisan ini kurangnya sosialisasi pemerintah yang kurang sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan publik.

3. Skripsi Ratna Esa Kuswati, Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta, tahun 2017, dengan judul Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul. Tujuan dari judul penelitian di atas adalah untuk mengetahui penyebab kualitas pelayanan masih rendah dan untuk mengetahui faktor penghambat pelayanan di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul. Dengan mengambil kesimpulan pelayanan publik juga belum terpenuhi secara maksimal bagi kepentingan

⁵ Anna Sary, "Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone", Skripsi, Mataram, Universitas Muhammadiyah Mataram, 2019

urusan pelayanan. Belum terpenuhinya tempat pelayanan yang dapat menciptakan suasana nyaman bagi pemohon pelayanan. Misalnya saja ruang pelayanan yang belum memenuhi standar ruang pelayanan. Hal ini menyebabkan sulitnya menata meja dan kursi serta pengadaan tempat penyimpanan dokumen sehingga ruangan pelayanan terasa sesak, Faktor lain yang mempengaruhi pelaksanaan tugas pelayanan yaitu koordinasi dengan pemerintah Desa. Ketika pihak kecamatan memberikan informasi terkait dengan pelayanan umum kepada pemerintahan desa terkadang informasi tersebut tidak disampaikan kepada masyarakat. Sehingga masyarakat tidak mengetahui informasi yang diberikan dari pihak kecamatan⁶. Penelitian di atas itu untuk mengetahui penyebab kualitas pelayanan publik sedangkan penelitian ini terdapat keluhan dari masyarakat dikarenakan kurangnya sosialisasi pemerintah terhadap pelayanan publik sehingga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.

4. Skripsi Endry Benefinto Crinstanto, Universitas ATMA Jaya Yogyakarta, Yogyakarta, tahun 2020, berjudul Pelaksanaan Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta. Tujuan dari penelitian di atas yaitu: 1) untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta, 2) Untuk mengetahui kendala-kendala pelayanan publik di Dinas

⁶ Ratna Esa Kuswati, "Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul", Skripsi, Yogyakarta, Universitas Negeri Yogyakarta, 2017

Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta, 3) untuk mengetahui langkah-langkah Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta mengatasi kendala-kendala dalam melaksanakan pelayanan publik dengan hasil kesimpulan akhir Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta ditinjau dari 5 dimensi yaitu *reliability* (kehandalan), *tangible* (bukti fisik), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (perhatian). Ditinjau dari dimensi keandalan, dapat disimpulkan bahwa waktu untuk menyelesaikan proses pengurusan pencatatan sipil dan pendaftaran kependudukan belum ada kepastian yang jelas, namun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta selalu mengupayakan menyelesaikannya secepat mungkin.⁷ Penelitian di atas tersebut untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik, kemudian kendala-kendala yang menghambat pelayanan publik, sedangkan penelitian ini untuk kurangnya sosialisasi pemerintah terhadap pelayanan publik.

⁷ Endry Benefinto Crinstanto, "Pelaksanaan Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta", Skripsi, Yogyakarta, Universitas ATMA Jaya Yogyakarta, Yogyakarta, 2020

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kelurahan

Menurut pasal 1 ayat 5 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 73 Tahun 2005 mengemukakan bahwa kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat kerja kabupaten / kota dalam wilayah kerja kecamatan. Dalam pasal 3 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 73 Tahun 2005 mengemukakan bahwa¹:

1. Kelurahan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota yang berkedudukan di wilayah kecamatan.
2. Kelurahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) di pimpin oleh Lurah yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota melalui Camat.
3. Lurah sebagaimana dimaksud di ayat (2) diangkat oleh Bupati/Walikota atas usul Camat dari Pegawai Negeri Sipil.
4. Syarat-syarat lurah sebagaimana di maksud pada ayat (2) meliputi:
 - a. Pangkat/golongan minimal Penata (III/c).
 - b. Masa kerja minimal 10 tahun.
 - c. Kemampuan teknis dibidang administrasi pemerintahan dan memahami sosial budaya setempat.

¹ Peraturan Pemerintah RI No. 73 Tahun 2005. Tentang Peraturan Pemerintah Publik

Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten/kota di bawah kecamatan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada camat. Seperti halnya Kelurahan Hadimulyo Barat sebagai perangkat daerah yang ada di salah satu kota di Lampung yaitu Kota Metro Kecamatan Metro Pusat. Kelurahan mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh camat serta melaksanakan tugas pemerintahan lainnya sesuai ketentuan perundangan yang berlaku. Hubungan kerja kecamatan dengan kelurahan bersifat hierarki. Pembentukan kelurahan ditujukan untuk meningkatkan kemampuan penyelenggaraan pemerintahan kelurahan secara berdaya guna, berhasil guna dan pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan tingkat perkembangan dan kemajuan pembangunan.²

Kelurahan sebagai kesatuan wilayah terkecil di dalam wilayah Kecamatan di daerah Kabupaten/Kota, dapat berfungsi sebagai unit kerja pelayanan pada masyarakat berdasarkan pelimpahan sebagian kewenangan dari camat kepada lurah. Sehingga dalam tugas pokok dan fungsinya, pemerintah kelurahan menyelenggarakan sebagian tugas pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat dalam ruang lingkup kelurahan sesuai batas-batas kewenangan yang dilimpahkan Camat.

² Marin S Rindengan, "Kepemimpinan Lurah dalam Pelayanan Administrasi, Jurnal Tentang Kepemimpinan", Skripsi, UNSRAT, Manado, 2021, 33

B. Pelaksanaan

1. Konsep Pelaksanaan

Pelaksanaan adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci, implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap siap. Secara sederhana pelaksanaan bisa diartikan penerapan. Majone dan Wildavsky mengemukakan pelaksanaan sebagai evaluasi. Browne dan Wildavsky mengemukakan bahwa Pelaksanaan adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan.³ Pengertian-pengertian di atas memperlihatkan bahwa kata pelaksanaan bermuara pada aktivitas, adanya aksi, tindakan, atau mekanisme suatu sistem. Ungkapan mekanisme mengandung arti bahwa pelaksanaan bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan.

Dari pengertian yang dikemukakan di atas dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa pada dasarnya pelaksanaan suatu program yang telah ditetapkan oleh pemerintah harus sejalan dengan kondisi yang ada, baik itu di lapangan maupun di luar lapangan. Yang mana dalam kegiatannya melibatkan beberapa unsur disertai dengan usaha-usaha dan didukung oleh alat-alat penunjang.

³ Usman & Nurdin. (2002). Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

2. Faktor-faktor Penunjang Pelaksanaan

- a. Komunikasi, merupakan suatu program yang dapat dilaksanakan dengan baik apabila jelas bagi para pelaksana. Hal ini menyangkut proses penyampaian informasi, kejelasan informasi dan konsistensi informasi yang disampaikan.
- b. *Resources* (sumber daya), dalam hal ini meliputi empat komponen yaitu terpenuhinya jumlah staf dan kualitas mutu, informasi yang diperlukan guna pengambilan keputusan atau kewenangan yang cukup guna melaksanakan tugas sebagai tanggung jawab dan fasilitas yang dibutuhkan dalam pelaksanaan.
- c. Disposisi, sikap dan komitmen dari pada pelaksanaan terhadap program khususnya dari mereka yang menjadi implementasi program khususnya dari mereka yang menjadi implementor program.⁴

Ketiga faktor di atas, dipandang mempengaruhi keberhasilan suatu proses implementasi, namun juga adanya keterkaitan dan saling mempengaruhi antara suatu faktor yang satu dan faktor yang lain. Selain itu dalam proses implementasi sekurang-kurangnya terdapat tiga unsur penting dan mutlak yaitu:⁵

- a. Adanya program (kebijaksanaan) yang dilaksanakan.
- b. Kelompok masyarakat yang menjadi sasaran dan manfaat dari program perubahan dan peningkatan.

⁴ Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015), 233.

⁵ Eni Agustina, *pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat*, jurnal hukum, vol 2, no 1, 2019

- c. Unsur pelaksanaan baik organisasi maupun perorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan pelaksana dan pengawasan dari proses implementasi tersebut.

Dari pendapat di atas dapatlah dikatakan bahwa pelaksana suatu program senantiasa melibatkan ketiga unsur tersebut.

C. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan masyarakat.⁶

Pelayanan juga merupakan suatu proses yang mengatur dan mengendalikan proses layanan yang dengan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lain. Pelayanan yang baik yaitu diberikan secara ramah-tamah, adil, cepat, tepat dan beretika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan pelanggan.⁷

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat buku pelayanan. Adapun kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan

⁶ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), 15

⁷ Malayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004), 152.

lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan.⁸

Berdasarkan dari beberapa pengertian tersebut di atas, maka dapat dipahami bahwa pelayanan merupakan suatu cara atau perilaku dan usaha seseorang untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Pelayanan merupakan interaksi antara penyedia jasa dengan para pelanggannya.

2. Jenis-Jenis Pelayanan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengelompokan 3 jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN (Badan Usaha Milik Negara) / BUMD (Badan Usaha Milik Daerah). Pengelompokan jenis pelayanan tersebut terbagi dalam 3 kelompok yaitu sebagai berikut ini:⁹

a. Pelayanan Administratif.

Pelayanan Administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik. Misalnya: status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda

⁸ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), 211-212

⁹ *Ibid*

Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan Penguasaan Tanah dan sebagainya.

b. Pelayanan Barang.

Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.

c. Pelayanan Jasa.

Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya: pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa pelayanan publik menjadi salah satu unsur terpenting untuk memperlancar kegiatan masyarakat. Baik untuk urusan pelayanan pemerintah hingga masalah persediaan barang dan jasa.

3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan.

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan *image* organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Faktor yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (pegawai) yang melayani masyarakat merupakan

faktor utama karena hanya dengan manusia kita dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Terdapat beberapa faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik, yaitu¹⁰:

- a. Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum.
- b. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan.
- c. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.
- d. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.
- e. Faktor keterampilan petugas.
- f. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Keenam faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/tindakan dengan atau tanpa tulisan.

D. Pelayanan Publik

Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Padanan kata yang tepat digunakan adalah praja yang sebenarnya bermakna rakyat sehingga

¹⁰ Amelia Rezky dan Septiani Amin, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Distrik Hingk Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat", *Jurnal Competitiveness*, Vol 2, No 1 (2013).

lahir istilah pamong praja yang berarti pemerintah yang melayani kepentingan seluruh rakyat.

Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pasal 1 ayat 1 dan 2, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dan penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah 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. Tentang Pelayanan Publik menyatakan penyelenggara memiliki hak:

1. Memberikan *service* tanpa dihalangi oleh pihak lain yang bukan tugasnya.
2. Menciptakan kerjasama yang baik.
3. Adanya *budget* untuk biaya menyelenggarakan pelayanan.
4. Memberikan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan.
5. Menghindari berbagai keinginan yang bertentangan dengan peraturan dan kebijakan publik¹¹.

Jadi penyelenggara pelayanan publik adalah penyelenggara pemerintahan dan negara itu sendiri, yakni melayani masyarakat mulai dari kelompok RT/RW sampai masyarakat bawah guna mensejahterakannya, demi

¹¹ Fibria Anggraini Puji Lestari, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan", *Sosio E-Kons*, Vol. 10, No. 2, 2018, 181

memenuhi kebutuhan, rangkaian kegiatan yang mendorong dari kebutuhan masyarakat yang diperintah, bisa ditekankan lagi dalam pembukaan UUD 1945 pada Alinea ke-4 mencerdaskan kehidupan bangsa memajukan kesejahteraan umum, dan kemudian pada Alinea ke-2 kemerdekaan Indonesia yang bersatu, berdaulat, adil, dan makmur.

Organisasi birokrasi mempunyai keteraturan dalam hal pelaksanaan pekerjaan karena mempunyai pembagian kerja dan struktur jabatan yang jelas sehingga komponen birokrasi mempunyai tanggung jawab dan wewenang untuk melaksanakan kewajibannya. Pelaksanaan pekerjaan dalam birokrasi diatur dalam mekanisme dan prosedur agar tidak mengalami penyimpangan dalam mencapai tujuan. Segala bentuk hubungan dalam organisasi birokrasi bersifat resmi dan berjenjang berdasarkan struktur orang yang berlaku sehingga menuntut ditaatinya prosedur yang berlaku pada orang tersebut¹².

Menurut Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, penyelenggara pelayanan publik adalah 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. Pada ayat (5) Undang-Undang yang sama disebutkan bahwa, pelaksana pelayanan publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh

¹² Ratna Esa Kuswati, "Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul", Skripsi, Yogyakarta, Universitas Negeri Yogyakarta, 2017, 30

instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan orang kementerian, departemen, lembaga, pemerintahan bukan departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah¹³.

E. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

Pada Pasal 1 ayat (1, 2, 3, 4, 5, 6, dan 7) sebagaimana disebutkan: ¹⁴

1. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah 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.
3. Atasan satuan kerja penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik.
4. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan

¹³ Pangesti Febri Galih, "Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Puskesmas Ngaglik 1 Sleman Yogyakarta", Tesis, Universitas Negeri Yogyakarta, 2012, 17

¹⁴ Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

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.

5. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
6. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
7. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Asas pelayanan publik menurut Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah sebagai berikut:¹⁵

1. Kepentingan umum.
2. Kepastian hukum.
3. Kesamaan hak.
4. Keseimbangan hak dan kewajiban.

¹⁵ Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan publik

5. Keprofesionalan.
6. Partisipatif.
7. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif.
8. Keterbukaan.
9. Akuntabilitas (pertanggungjawaban).
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok Rentan.
11. Ketepatan waktu.
12. Kecepatan kemudahan dan keterjangkauan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian *field research* (Penelitian Lapangan) yaitu penelitian yang memusatkan perhatian pada suatu kasus secara intensif dan terperinci mengenai latar belakang keadaan sekarang yang dipermasalahkan.¹ Dan dalam penelitian ini kasus yang ada di lapangan yakni masih kurang sosialisasi pemerintah terhadap masyarakat sehingga masyarakat masih beranggapan masyarakat masih kurang terhadap pemerintah khususnya dalam pembentukan KTP dan KK.

Penelitian lapangan ini bertujuan guna untuk mengetahui apa yang terjadi di lapangan langsung secara insentif, mulai dari latar belakang permasalahan dari kebijakan publik, berinteraksi langsung kepada pemerintah atau masyarakat. Adapun penelitian ini dilakukan terhadap perangkat Kelurahan Hadimulyo Barat, Metro Pusat, Kota Metro.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan,

¹ S. Margono, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2014), 9

kondisi atau lain-lain yang sudah disebutkan, yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian².

Penelitian yang akan peneliti laksanakan merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang mengungkapkan gejala-gejala yang tampak dan mencari fakta-fakta khususnya mengenai masalah yang akan peneliti teliti dalam penelitian ini yaitu bagaimana pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Hadimulyo Barat Kota Metro apakah sudah sesuai dengan undang-undang sesuai hukum positif yang ada.

B. Sumber Data

Untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan penelitian ini, maka sumber data yang diperoleh dari dua sumber yaitu:

1. Sumber Data Primer.

Sumber data primer adalah sumber data berupa bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan subjek yang dapat dipercaya, dalam hal ini subjek penelitian (informan) yang berkenaan dengan variabel yang diteliti. Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data³, penelitian ini menggunakan sumber data primer untuk membuktikan sejauh mana pelaksanaan pelayanan publik, yang menjadi data primer adalah pemerintahan Kelurahan Hadimulyo Barat, khususnya yang menjadi tolak ukur kinerja dari Pemerintah Kelurahan Hadimulyo Barat.

² Cholid Narbuko dan Abu Ahmadi, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), 46

³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), 225

2. Sumber Data Sekunder.

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data misalnya, lewat orang lain atau lewat dokumen⁴.

Sumber data sekunder digunakan sebagai tolak ukur untuk mengevaluasi data primer, dan memenuhi kesenjangan-kesenjangan informasi. Dalam penelitian ini, sumber data sekunder diperoleh dari buku-buku dan jurnal yang berkaitan dengan judul penelitian, seperti: buku Pembangunan Berbasis Masyarakat dan Pemerhati Pengembangan Masyarakat, buku Desa-Kota.

C. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara untuk memperoleh informasi dari terwawancara.⁵

Penelitian ini menggunakan wawancara yang dilakukan oleh pewawancara dengan membawa sederetan pertanyaan lengkap dan terperinci, dengan kontak langsung mencari informasi dan sumber lainnya. Adapun pihak-pihak yang diwawancarai adalah Kepala Kelurahan Hadimulyo Barat, dan Warga Hadimulyo Barat.

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pelengkap dan penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Dokumen bisa

⁴ *Ibid*

⁵ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), 198

berupa foto, tulisan atau karya-karya lainnya. Teknik dokumentasi merupakan cara mengumpulkan data melalui peninggalan tulisan-tulisan seperti arsip termasuk buku tentang pendapat, teori, dalil atau hukum-hukum, serta lain sebagainya⁶.

Metode dokumentasi ini digunakan untuk memperoleh dokumen mulai dari profil Kelurahan Hadimulyo Barat, tata Organisasi pemerintahan kelurahan, bisa juga dari sejarah, dan undang-undang, dokumen-dokumen atau buku-buku yang membahas tentang pelayanan publik.

D. Teknik Analisis Data

Perolehan data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya, sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.⁷ Analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif dengan cara berfikir induktif, karena data yang diperoleh berupa keterangan-keterangan dalam bentuk uraian. Kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yaitu sumber dari tertulis atau ungkapan tingkah laku yang diobservasikan dari manusia.⁸

Cara berfikir induktif, yaitu suatu cara berfikir yang berangkat dari fakta-fakta yang khusus dan konkrit, peristiwa konkrit, kemudian dari fakta atau peristiwa yang khusus dan konkrit tersebut ditarik secara generalisasi yang mempunyai sifat umum.⁹

⁶ S. Margono, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2014), 181

⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian*., 244

⁸ Burhan Ashafa, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), 16.

⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian*., 245

Berdasarkan keterangan di atas, maka dalam menganalisis data, peneliti menggunakan data yang telah diperoleh kemudian data tersebut dianalisis dengan menggunakan cara berfikir induktif yang berangkat dari informasi mengenai apakah pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Hadimulyo Barat sesuai dengan Undang-undang dalam perda Kota Metro tentang pelayanan publik.

Pada penelitian ini pendekatan induktif dimulai dari pengumpulan fakta di lapangan, dianalisis, dimuat pertanyaan kemudian dihubungkan dengan teori, dalil, hukum yang sesuai kemudian pernyataan hingga kesimpulan. Hal ini menggambarkan bahwa pendekatan induktif merupakan pendekatan yang berangkat dari fakta yang terjadi di lapangan selanjutnya peneliti menganalisis fakta yang ditemukan, membuat pertanyaan dan dikaitkan dengan teori, dalil, hukum yang sesuai dan ditarik kesimpulan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kelurahan Hadimulyo Barat

1. Sejarah Singkat Kelurahan Hadimulyo Barat

Pada jaman pemerintahan Belanda Kota Metro masih berupa hutan belantara. Keberadaan Kelurahan Hadimulyo Barat tidak terlepas dari pemekaran wilayah Kota Metro berdasarkan Peraturan Daerah (Perda) Kota Metro Nomor 25 Tahun 2000 Tentang Pemekaran Wilayah Kota Metro menjadi 5 (lima) Kecamatan dengan jumlah 22 Kelurahan. Akibat perda tersebut, yang semula bernama Kelurahan Hadimulyo dimekarkan menjadi Hadimulyo Barat dan Hadimulyo Timur. Dalam riwayat kelurahan ini yang semula adalah Pra Desa dan berkembang menjadi desa akan diuraikan dari awal berdirinya sampai terbentuknya pemerintahan.

Pada tahun 1937 kedatangan rombongan kolonisten pertama kali dari Jawa (yang sampai sekarang sering disebut zaman kolonisasi), karena Bangsa Indonesia pada waktu itu belum merdeka dan masih dijajah oleh Kolonial Belanda. Rombongan pertama kali sebanyak 22 kepala keluarga, berasal dari daerah Gombong (Kebumen), Banyumas, Purworejo, Kertorejo, dan Madiun dipimpin oleh Sdr. Rejosentono. Mereka ditempatkan di sebuah bedeng (Barak/bivak) dengan nomor urut pembukaan/pembuatan bedeng yang ke 22, tepatnya sekarang adalah Bedeng 22 Polos.¹

¹ Dokumentasi, Monografi Kelurahan Hadimulyo Barat, Tahun 2023

Pada tahun 1937 itu juga didatangkan lagi rombongan Kolonisten yang kedua, berasal dari daerah Kulon Progo – Yogyakarta, Wonogiri – Surakarta dan dari daerah-daerah lain di Jawa Tengah. Mereka ditempatkan di bedeng 22 polos (Hadimulyo Barat) dan di bedeng 22 A (Hadimulyo Timur).

Sementara itu, kedatangan kolonisten yang ketiga pada tahun 1938 dari Jawa terus mengalir dan pada tahun 1940, hadimulyo definitive menjadi sebuah desa. Pada tahun 1948 (Setelah Merdeka) dilakukanlah pemilihan kepala desa yang pertama kali dan terpilihlah Sdr. Martowiyono menjadi Kepala Desa.

Selanjutnya susunan kepomongan ini berlangsung sampai tahun 1966. Pada tahun 1967 dilakukan pemilihan kepala desa dan Sdr. Martowijoyo terpilih kembali. Namun karena situasi nasional waktu itu kepala desa Hadimulyo terpilih Sdr. Martowijoyo tidak dilantik dan oleh pemerintah diangkatlah berturut-turut dua orang tentara angkatan, yaitu Sdr. Bangsawan dan Slamet Darmo sebagai pejabat sementara kepala desa.

Pada tahun 1970 dilaksanakan kembali pemilihan kepala desa dan terpilih Sdr. Siswo Soewito sebagai kepala desa. Pada tahun 1979 diadakan kembali pemilihan kepala desa dan terpilihlah Sdr. Warsono. M menjadi kepala desa.²

Pada tahun 1981 Desa Hadimulyo Barat berubah statusnya menjadi Kelurahan berdasarkan Undang-undang No. 5 Tahun 1979 dengan struktur Kelurahan pada masa itu sebagai berikut:

² Dokumentasi, Monografi Kelurahan Hadimulyo Barat, Tahun 2023

- a. Lurah : Warsono. M
- b. Sekretaris Lurah : Sriyono
- c. Kepala Urusan : 5 orang
- d. Kepala Lingkungan : 9 orang

Berdasarkan Undang-undang Nomor 12 Tahun 1999, Kota Administratif Metro berkembang menjadi Kota Madya Metro yaitu Kota Metro dengan memekarkan wilayah Kota Metro menjadi 5 Kecamatan dan 22 Kelurahan berdasarkan Perda Kota Metro Nomor 25 Tahun 2000. Berdasarkan Perda tersebut Hadimulyo dimekarkan menjadi 2 (dua) Kelurahan Hadijaya dan Kelurahan Hadimulyo.

Kemudian atas kehendak masyarakat Hadimulyo Barat, Perda tersebut diubah karena tidak sesuai aspirasi masyarakat tentang batas dan nama kelurahan. Hasilnya yang berlaku sampai sekarang, Perda tersebut diganti dengan Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 13 Tahun 2002 tanggal 17 Juli 2002 tentang Pemekaran Kelurahan dan Kecamatan, yaitu merubah Kelurahan Hadijaya menjadi Kelurahan Hadimulyo Barat dan Kelurahan Hadimulyo Timur.³

Sedang perbatasan yang semula berada pada Jalan Bangau, kini bergeser ke Timur menjadi Jalan Cucakrowo, saluran irigasi tersier dan Jalan Beo (Sekarang Jalan Pangeran Diponegoro) Usulan pemekaran wilayah kelurahan dilakukan pada saat Lurah Suranto, BA. Dan teralisasi pemekaran pada saat pemerintahan Lurah Hamdani Tri, BS, S.Pd.

³ Dokumentasi, Monografi Kelurahan Hadimulyo Barat, Tahun 2023

selanjutnya sebelum pemerintahan dipegang oleh Lurah Syufni Haita, Lurah Hadimulyo Barat dipegang oleh Lurah Agus Salim Sanjaya.

Adapun Pimpinan Kelurahan Hadimulyo Barat setelah dilakukannya pemekaran adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1
Daftar Nama Lurah Hadimulyo Barat⁴

No	Nama	Tahun / Masa Jabatan
1.	Agus Salim Sanjaya	dari tahun 2000 s/d tahun 2003
2.	Syufni Haita, SE.,	dari tahun 2003 s/d tahun 2006
3.	Drs. Suprpto, M.M.,	dari tahun 2006 s/d tahun 2010
4.	Herry Setiadi	dari tahun 2010 s/d tahun 2012
5.	Edy Saputra	dari tahun 2012 s/d tahun 2013
6.	Abdul Wahab. S.,	dari tahun 2013 s/d tahun 2016
7.	Herwan Effendi, S.Sos	dari tahun 2016 s/d tahun 2021
8.	Agus Salim, S.IP	dari tahun 2021 s/d sekarang

Adapun pada saat ini Struktur Organisasi Kelurahan Hadimulyo Barat Kecamatan Metro Pusat Kota Metro adalah terdiri dari:

Tabel 4.2
Struktur Organisasi Pemerintah Kelurahan Hadimulyo Barat⁵

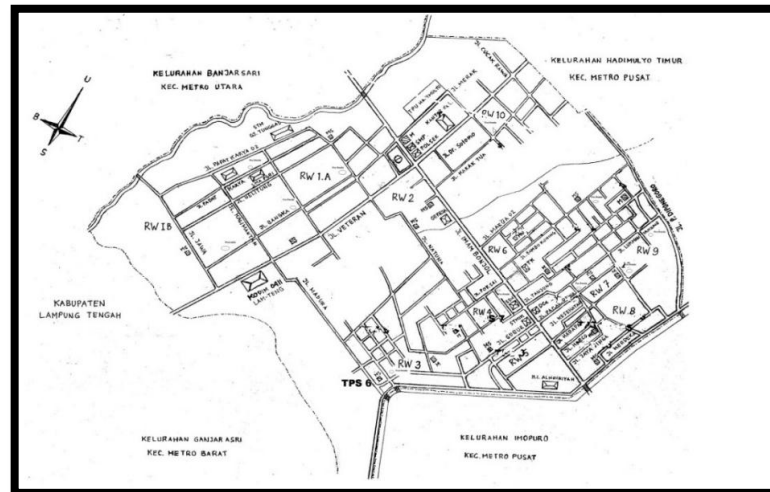
No.	Jabatan	Pejabat
1.	Lurah	Agus Salim, S.IP
2.	Sekretaris Kelurahan	Cita Hudaniarti, S,STP.MIP
3.	Kasi. Pemerintahan	Jamhuri, S.IP
4.	Kasi. EKOBANG	Bambang Muliawan, A,Md
5.	Kasi. Sosial & Kesra	Suhartini
6.	Staf. Pemerintahan	Febriya Maharani
7.	Staf. EKOBANG	Maryanto
8.	Staf. Sosial & Kesra	Ari Firnando

⁴ Dokumentasi, Monografi Kelurahan Hadimulyo Barat, Tahun 2023

⁵ Dokumentasi, Monografi Kelurahan Hadimulyo Barat, Tahun 2023

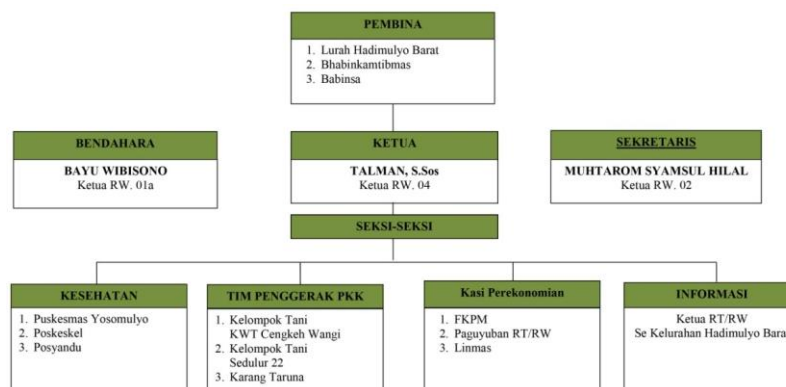
2. Peta Wilayah Kelurahan Hadimulyo Barat

Gambar 4.1
Peta Wilayah Kelurahan Hadimulyo Barat⁶



3. Struktur Organisasi Kelurahan Hadimulyo Barat

Gambar 4.2
Struktur Organisasi Kelurahan Hadimulyo Barat⁷



B. Pelayanan Kelurahan Hadimulyo Barat

Sesuai dengan objektif kajian, yaitu untuk mengetahui Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kelurahan Hadimulyo Barat Kota Metro Menurut Hukum Positif, peneliti melakukan wawancara mendalam dengan orang dalam yang terpilih. Pelaksanaan Hasil penelitian akan dijelaskan sebagai berikut:

⁶ Dokumentasi, Monografi Kelurahan Hadimulyo Barat, Tahun 2023

⁷ Dokumentasi, Monografi Kelurahan Hadimulyo Barat, Tahun 2023

1. Pelayanan Publik yang Ada di Kelurahan Hadimulyo Barat

Adapun pelayanan publik yang dilaksanakan di kelurahan Hadimulyo Barat, diantaranya sebagai berikut:

a. Produk/Jenis Pelayanan

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

Jenis pelayanan atau produk pelayanan tersebut telah sesuai dengan hasil wawancara kami dengan Lurah di Kelurahan Hadimulyo Barat, dimana beliau menyatakan bahwa:

“Dari lahir sampai mati. Ada kependudukan itu dari pertama lahir terus buat akta kelahiran, setelah dewasa buat KTP, setelah itu akta perkawinan, lalu akta mati. Tugas lain yaitu tugas membuat surat izin, contoh orang mau nyari surat keterangan tempat usaha, nyari IMB itu dari kelurahan dulu untuk mengetahui persetujuan penyanding. Pokoknya boleh tidaknya itu dari kelurahan dulu nanti kalau sudah setuju baru tinggal buat surat izin ke dinas terkait. IMB ke dinas perizinan, kalau untuk usaha dagang ya ke dinas perdagangan dan sebagainya. Mulai dari desa dan lurah dulu⁸.”

⁸ Wawancara dengan Lurah Hadimulyo Barat, Bpk. Agus Salim S.IP, Kantor Kelurahan Hadimulyo Barat, (27 Maret 2023)

b. Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan

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

Jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut telah sesuai dengan hasil wawancara selaku Staf Pegawai di Kelurahan Hadimulyo Barat. dimana beliau menyatakan bahwa:

“Idealnya 5 menit, asalkan semuanya lengkap dan benar. Dari baru masuk sampai nanti ditandatangani itu 5 menit. Tetapi kadang-kadang bisa lebih, contoh mau pindah KK itu pindahkan ke register lama jadi ya bisa sampai 20 menit lah⁹.”

c. Biaya/Tarif Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan administrasi merupakan sejumlah uang yang dikeluarkan untuk barang ataupun jasa atas kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui

⁹ Wawancara Bpk. M, Staf Kelurahan Hadimulyo Barat, Kantor Kelurahan Hadimulyo Barat, (27 Maret 2023)

pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi penduduk dimana pendayagunaan hasilnya digunakan untuk pelayanan publik, pemerintahan dan pembangunan. Dalam menyelesaikan proses Administrasi kependudukan di Kelurahan Hadimulyo Barat, semua tarif retribusi untuk kependudukan dan Akta Pencatatan Sipil adalah Gratis atau Bebas Biaya. Biaya administrasi di Kelurahan Hadimulyo Barat yang dibebaskan merupakan tidak lanjut dan Pasal 79A UU 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan yang menyatakan bahwa Pengurusan dan penerbitan Dokumen Kependudukan tidak dipungut biaya. Hal tersebut dipertegas kembali berdasarkan hasil wawancara bersama Lurah Kelurahan Hadimulyo Barat yang menyatakan bahwa:

“Tidak ada biaya. Jadi pada saat pak presiden menerbitkan UU 23 tentang kependudukan 2014 itu sama sekali tidak ada pungutan biaya alias gratis. Pokoknya negara yang menanggung¹⁰.”

d. Dasar Hukum Pelayanan Publik

Dasar Hukum Pelayanan Publik adalah norma hukum atau ketentuan dalam peraturan perundang-undangan yang menjadi landasan atau dasar bagi setiap penyelenggaraan atau tindakan hukum oleh subyek hukum baik orang perorangan atau badan hukum. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan

¹⁰ Wawancara dengan Lurah Hadimulyo Barat, Bpk. Agus Salim S.IP, Kantor Kelurahan Hadimulyo Barat, (27 Maret 2023)

peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sehingga Dasar Hukum Pelayanan Publik adalah segala ketentuan hukum yang berhubungan langsung dengan penyelenggaraan dan pelaksanaan pelayanan publik.

Dalam hal ini menyangkut hak dan kewajiban masyarakat dan penyelenggara, organisasi, pelaksana pelayanan, standar pelayanan, dan lain-lain. Kelurahan Hadimulyo Barat memiliki beberapa dasar hukum yaitu:

- 1) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Prosedur Administrasi Pemerintahan.
- 2) Peraturan Daerah Kota Denpasar Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.
- 3) Peraturan Walikota Denpasar Nomor 45 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan.
- 4) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- 5) Keputusan Mendagri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah.
- 6) PP No. 73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan.

- 7) Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Persyaratan dan Cam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
- 8) Perwali Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Uraian Tugas Jabatan pada Kecamatan dan Kelurahan.
- 9) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan.
- 10) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak.
- 11) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2006 Tentang Kewarganegaraan RI.
- 12) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- 13) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- 14) Undang-Undang Republik Indonesia 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Republik Indonesia 24 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- 15) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2004 Tentang Perubahan atas Peraturan Walikota Denpasar Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Penghentian Pungutan Retribusi.

Dasar Hukum yang dilaksanakan oleh Kelurahan Hadimulyo Barat juga dicantumkan dan dipasang pada Ruang Pelayanan sehingga masyarakat dapat mengetahui Dasar Hukum dari Pelayanan yang dibutuhkannya.

e. Kendala Pelayanan

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) menyatakan bahwa Kendala adalah 1) Halangan, Rintangan, kendala; 2) Faktor atau Keadaan yang membatasi, menghalangi, atau mencegah pencapaian sasaran, kekuatan yang memaksa pembatalan pelaksanaan. Sehingga Kendala Pelayanan adalah Faktor- faktor atau keadaan yang membatasi dan menghalangi kegiatan pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat. Kendala yang ditemukan dalam pelayanan Kelurahan Hadimulyo Barat adalah dari segi masyarakat. Karena Kelurahan Hadimulyo Barat telah memberikan sarana prasarana yang lengkap dalam melakukan proses pelayanan. Dengan kelengkapan berkas yang memenuhi syarat, maka pelayanan akan diselesaikan sesuai harapan masyarakat.

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

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

¹¹ Wawancara Bpk. J, Kasi Pemerintahan Hadimulyo Barat, Kantor Kelurahan Hadimulyo Barat, (27 Maret 2023)

f. Pengawasan dan Evaluasi Kinerja

Pengawasan adalah suatu upaya yang sistematis untuk menetapkan kinerja standar pada perencanaan untuk merancang sistem umpan balik informasi, untuk membandingkan kinerja aktual dengan standar yang telah ditentukan, untuk menetapkan apakah telah terjadi suatu penyimpangan tersebut, serta untuk mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan untuk menjamin bahwa semua sumber daya perusahaan atau pemerintahan telah digunakan secara efektif dan efisien mungkin guna mencapai tujuan perusahaan atau pemerintahan.

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

“Tim pengawas khusus tidak ada. Jadi kita diawasi itu begini, pegawai di kelurahan ini diawasi oleh lurahnya, lurah diawasi oleh camat, terus camat diawasi oleh sekda nah begitu saja yang ada. Ada lagi yang mengawasi kita yaitu Ombudsman¹².”

Evaluasi merupakan suatu tindakan yang penting dilakukan untuk mengetahui apakah kinerja organisasi telah sesuai dengan

¹² Wawancara Petugas Kelurahan Hadimulyo Barat bagian Kasi Pemerintahan, Kantor Kelurahan Hadimulyo Barat, (27 Maret 2023)

strategi yang telah ditetapkan sebelumnya dan menjaga agar kinerja tetap sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Adapun pelaksanaan dari evaluasi kinerja dari Kelurahan Hadimulyo Barat tersebut diadakannya setiap satu bulan sekali rapat rutin bersama pegawai yang ada di Kelurahan Hadimulyo Barat. Rapat ini dilakukan untuk mengevaluasi terkait kegiatan-kegiatan yang sudah dilakukan dan mempersiapkan yang akan dilakukan maupun di Kelurahan Hadimulyo Barat tersebut. Hal ini juga didukung dari hasil wawancara bersama Lurah Kelurahan Hadimulyo Barat sebagai berikut:

“Iya jelas kita disini mengadakan rapat evaluasi sama koordinasi itu setiap bulan rutin. Yang dihadiri Sekretaris, para Kasi dan Staf¹³.”

g. Jaminan Pelayanan

Jaminan pelayanan memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Sehingga jaminan pelayanan dan standar pelayanan menjadi kewajiban yang penting diberikan oleh

¹³ Wawancara dengan Lurah Hadimulyo Barat, Bpk. Agus Salim S.IP, Kantor Kelurahan Hadimulyo Barat, (27 Maret 2023)

Kelurahan Hadimulyo Barat kepada masyarakat yang sedang menerima pelayanan di kelurahan tersebut. Adapun jaminan pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Hadimulyo Barat kepada masyarakat yang sedang menerima pelayanan, yaitu Maklumat Pelayanan:

“Dengan ini menyatakan sanggup menyelenggarakan Pelayanan di Kelurahan Hadimulyo Barat, sesuai standar yang telah ditetapkan dan apabila kami tidak menepati janji ini, kami bertanggung jawab dan siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku¹⁴.”

Jaminan pelayanan tersebut sesuai dengan hasil wawancara bersama Staf Pegawai Hadimulyo Barat sebagai berikut:

“Tentunya ada. Itu dia di tembok dipasang maklumat pelayanan kami. Kami selalu melayani sesuai standar tidak pernah kami menghambat pelayanan¹⁵.”

h. Pengaduan Saran dan Kritik

Pengertian Saran adalah sebuah solusi yang ditujukan untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi. Saran harus bersifat membangun, mendidik, dan secara objektif dan sesuai dengan topik yang dibahas. Sedangkan pengertian kritik atau mengkritik sebuah karya atau sebuah hal berarti mengungkapkan bagian-bagian suatu karya atau hal tersebut yang dirasa atau dianggap kurang bagus, kurang menarik, dan kurang benar. Penanganan saran dan kritik merupakan hal yang wajib ada di setiap instansi pemerintah/swasta untuk memberikan kepuasan kepada pengguna jasa dan layanan. Maka dan itu, Kelurahan Hadimulyo Barat telah menyediakan kotak pengaduan

¹⁴ Maklumat pelayanan Pemerintahan Kelurahan Hadimulyo Barat.

¹⁵ Wawancara Bpk. A.F, Staf Pegawai Kelurahan Hadimulyo Barat, Kantor Kelurahan Hadimulyo Barat, (27 Maret 2023)

yang dapat dilihat di bagian depan dekat pintu masuk dan dapat menghubungi nomor telepon pengaduan untuk memudahkan masyarakat yang menggunakan layanan di Kelurahan Hadimulyo Barat. Namun Kotak Pengaduan yang ada di Kelurahan Hadimulyo Barat tersebut tidak pernah terisi, dikarenakan masyarakat yang menggunakan layanan di Kelurahan Hadimulyo Barat lebih suka menggunakan telepon langsung. Selain itu apabila pengaduan tidak dapat diselesaikan langsung oleh kepala lingkungan dan lurah, maka pihak kelurahan akan menghubungi instansi terkait untuk menyelesaikan masalah tersebut.

Pengaduan Saran dan Kritik oleh masyarakat Kelurahan Hadimulyo Barat mengenai pelayanan yang ada di Kelurahan Hadimulyo Barat tersebut telah sesuai dengan hasil wawancara dengan Sekretaris di Kelurahan Hadimulyo Barat, dimana beliau menyatakan bahwa:

“Kita sudah sediakan kotak pengaduan itu di depan bisa dilihat terus kita sudah sediakan nomor telepon pengaduan juga. Tapi kotak pengaduannya tidak pernah terisi karena biasanya mereka lebih senang telepon langsung. Lalu pak lurahnya langsung memberitahu ke kepala lingkungannya tapi kalau kepala lingkungannya tidak mampu kita dari pihak kelurahan yang turun tapi kalau sama juga kita tidak mampu kita mohon bantuan ke instansi terkait. Jadi ya akan segera teratasi masalahnya¹⁶.”

i. Kompetitif/Keunggulan

Kelurahan merupakan pembagian wilayah administratif di Indonesia, dibawah kecamatan dalam konteks otonomi daerah di

¹⁶ Wawancara Ibu C.H, Sekretaris Kelurahan Hadimulyo Barat, Kantor Kelurahan Hadimulyo Barat, (27 Maret 2023)

Indonesia. Kelurahan sebagai sentra pelayanan publik diharapkan memberikan pelayanan prima kepada warga yang mengurus keperluan yang terkait dengan administrasi kependudukan. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, kelurahan harus mampu memberikan rasa nyaman dan aman sehingga mampu memuaskan dan menciptakan nilai unggul di masyarakat. Dalam menciptakan rasa aman dan nyaman di masyarakat, Kelurahan Hadimulyo Barat memiliki beberapa keunggulan yaitu:

1) Tersedianya Sarana dan Prasarana yang Memadai

Sarana dan prasarana yang telah dibangun secara bertahap dan berlanjut dilakukan untuk menunjang pembangunan yang sesuai dengan kondisi wilayah. Prasarana dan Sarana tersebut antara lain jalan, air bersih, listrik, telepon serta fasilitas lainnya.

2) Potensi Sosial

Adanya lembaga Adat yang masih eksis dengan perangkat hukumnya yang kuat merupakan unsur pendukung pembangunan di Kelurahan Hadimulyo Barat.

3) Adanya Stabilitas Keamanan

Ketentraman dan Ketertiban merupakan suasana aman, damai, tertib, penuh toleransi yang terjadi didalam masyarakat merupakan prasyarat di dalam proses pembangunan sehingga kehidupan masyarakat berjalan dengan baik. Situasi dan kondisi keamanan dan ketertiban di Kelurahan Hadimulyo Barat secara

umum masih cukup aman dan terkendali berkat kesiapsiagaan aparat keamanan serta masyarakat untuk bersama-sama menjaga keamanan dan ketertiban di Kelurahan Hadimulyo Barat.

4) Dukungan dan Partisipasi Masyarakat

Keberhasilan pembangunan memerlukan adanya dukungan dan partisipasi aktif dari masyarakat Kelurahan Hadimulyo Barat. Partisipasi masyarakat merupakan implementasi dari kebijaksanaan paradigma pembangunan yang partisipatif yaitu pembangunan dari, oleh dan untuk masyarakat. Selain dari sisi tersebut, Kelurahan Hadimulyo Barat memiliki beberapa keunggulan berdasarkan wawancara kami bersama Lurah Kelurahan Hadimulyo Barat yang menyatakan bahwa:

“Dari segi potensi kreativitas kita punya produk obat tradisional, pemanfaatan limbah dijadikan kerajinan tangan, ada juga perpustakaan yang ada di Kelurahan Hadimulyo Barat¹⁷.”

2. Pelaksanaan Pelayanan Publik Kelurahan Hadimulyo Barat

Pasal 34 Undang-Undang Nomor 25 tentang Pelayanan Publik Tahun 2009 mengatur tentang penyelenggaraan pelayanan publik. Pelaksanaan pemberian pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut; adil dan tidak diskriminatif, pelaksana harus adil dalam memberikan pelayanan, tidak membedakan masyarakat, berhati-hati, santun, dan ramah, sehingga masyarakat merasa nyaman dan puas.

¹⁷ Wawancara dengan Lurah Hadimulyo Barat, Bpk. Agus Salim S.IP, Kantor Kelurahan Hadimulyo Barat, (27 Maret 2023)

Perilaku yang tepat dalam penyelenggaraan pelayanan publik akan membawa kenyamanan dan kepercayaan kepada pemerintah. Pada saat yang sama, tindakan pelaksana yang tidak tepat dapat membawa ketidakpercayaan masyarakat dan percaya bahwa pekerjaan pemerintah buruk.

Misalnya, jika seseorang ingin membuat suatu dokumen, pelaksana dapat memberikan penjelasan yang sederhana dan mudah dipahami, yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan, memberikan produk jasa hukum yang benar, tepat dan sesuai, serta memberikan jasa hukum. Kepastian dan keamanan, rasa tanggung jawab, pelayanan yang sopan dan ramah.

Proses pelaksanaan permainan publik akan dibahas dalam beberapa indikator sebagai berikut:

a. Kejelasan

Memperjelas hal-hal teknis dan administratif. Kejelasan ini penting bagi masyarakat agar tidak terjadi penyimpangan-penyimpangan yang merugikan masyarakat. Misalnya kejelasan yang dimaksud dalam hal ini, seperti proses pelayanan yang jelas, informasi yang jelas, peraturan yang jelas, dll. Demikian disampaikan oleh Lurah Hadimulyo Barat:

“Kami di Kelurahan Hadimulyo Barat menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP). Kami di Kelurahan Hadimulyo Barat termasuk pelayanan terbaik yang ada di Kota Metro. Adapun standar pelayanan yang kami terapkan terkait kejelasan pelayanan yaitu tentunya sudah ada terpasang alur pelayanannya di depan front office. Sedangkan persyaratan-persyaratannya

juga sudah terpasang pula di depan pintu masuk bahwa syarat-syarat apa saja yang masyarakat lengkapi sebelum dilayani, estimasi waktu, dan pembiayaan termasuk salah satunya seperti itu.”

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

“Terkait soal pemberian izin itu semua pada standar pelayanan. Itu sudah diatur di dalam Undang-Undang baik itu Perda maupun peraturan walikota termasuk surat edaran dari Walikota. Salah satu contohnya misalkan, Perda Rumah Kost sudah ada yang diatur dan terkait retribusi sampah Kota Metro. Ada juga dasar aturannya termasuk terkait pengusaha tanah. Bisa dilihat dasar aturannya di Perda retribusi sampah Kota Metro, Perda Kota Metro terkait izin rumah kost, UU Agraria Pertanahan, dan lain sebagainya.”

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

“Tentunya ada aturan yang mengatur mengenai informasi publik. Ada aturan yang mengikat baik itu berdasarkan Peraturan Kemendagri Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan. Kemudian Perda Nomor 53 tentang Otonomi Daerah. Dengan standar pelayanan dan ada beberapa aturan-aturan yang kami jadikan dasar aturan disini. Ada juga tentang retribusi sampah. Standar pelayanan yang ada di Kelurahan Hadimulyo Barat yang kami berikan kepada masyarakat semuanya harus berdasar pada aturan-aturan pemerintah yang sudah diputuskan.”

Berdasarkan penjelasan diatas menggambarkan bahwa untuk informasi yang mengatur terkait soal pemberian izin di kantor Kelurahan Hadimulyo Barat, tentu ada aturan yang mengatur.

b. Kepastian Waktu

Dalam memberikan pelayanan di instansi pemerintah, kepastian waktu sangatlah penting. Kepastian waktu adalah penyelenggaraan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan. Kepastian waktu pelaksanaan pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Staf Pegawai Kelurahan Hadimulyo Barat. Ini penjelasannya:

“Kami selalu tepat waktu (on time). Kami tepti waktu yang telah ditentukan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kami punya jam masuk kantor pada pukul 08:00 s/d pulang pada pukul 16:00. Kami tidak memberikan janji kepada masyarakat terkait kepastian waktu, tetapi kami selalu berusaha memberikan pelayanan yang prima sesuai aturan hukum yaitu undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pemberian pelayanan publik yang prima¹⁸.”

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

“Ada akses informasi di Kelurahan bisa mengakses melalui media sosial untuk mengetahui informasi dari pemerintah kota. Kami disini tidak ada kendala dalam mengakses informasi baik itu online maupun manual. Sebagai contohnya, kemudahan dalam mengakses informasi melalui online yaitu media sosial. Kemudian mendapat informasi manual yaitu melalui RT/RW. Jadi kami mudah untuk mengakses informasi entah itu mengimpor informasi maupun mengekspor informasi¹⁹.”

¹⁸ Wawancara Ibu C.H, Sekretaris Kelurahan Hadimulyo Barat, Kantor Kelurahan Hadimulyo Barat, (27 Maret 2023)

¹⁹ Wawancara Ibu. F.M, Staf Pegawai Kelurahan Hadimulyo Barat, Kantor Kelurahan Hadimulyo Barat, (27 Maret 2023)

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

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

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

“Ya terkait pelaksanaan pelayanan tentu dapat terlaksana tepat waktu. Kami tidak ada memberikan janji kepada masyarakat terkait waktu pelayanan. Kami di kelurahan Hadimulyo Barat disini punya prinsip bahwa harus tepat waktu atau istilahnya (on time). Kami sebagai pegawai ataupun ASN selaku penyelenggara kegiatan dalam hal pelayanan publik, tentu akan selalu mengingat dan menepati sumpah janji bahwa akan menjalankan sebaik-baiknya. Misalkan, kami memberikan janji kepada masyarakat bahwa kami akan melayani anda tepat pukul 10:00, maka akan kami tetap tepati janji kami dalam kurun waktu yang telah kami tentukan²⁰.”

²⁰ Wawancara Ibu. F.M, Staf Pegawai Kelurahan Hadimulyo Barat, Kantor Kelurahan Hadimulyo Barat, (27 Maret 2023)

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

c. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

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

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

“Untuk kelengkapan sarana dan prasarana di kantor Kelurahan Hadimulyo Barat cukup lengkap. Kondisi sarana dan prasarana pendukung penyelenggara kegiatan di Kantor Kelurahan Hadimulyo Barat secara umum sudah memadai. Contohnya bahwa penyelenggara pemerintahan, Lurah, Sekretaris Kelurahan, para Kasi dan Staf masing-masing memiliki ruangan tersendiri kemudian masing-masing menyediakan unit komputer dan laptop. Kemudian adapun ruang pendukung lainnya yaitu: ruang pelayanan masyarakat, ruang PKK, WC, Ruang Arsip, dan tersedia aula tempat untuk melaksanakan meeting dan ada juga perpustakaan Kelurahan Hadimulyo Barat²¹.”

Hal senada diungkapkan oleh pihak pengelola kebersihan dan pertamanan, menyampaikan bahwa sarana dan prasarana penunjang pelayanan masyarakat adalah sebagai berikut:

²¹ Wawancara Ibu. F.M, Staf Pegawai Kelurahan Hadimulyo Barat, Kantor Kelurahan Hadimulyo Barat, (27 Maret 2023)

“Kalau sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan ke masyarakat di kantor kelurahan cukup memadai. Berbicara mengenai kelengkapan sarana dan prasarana tentu menjadi sebuah faktor pendukung di sebuah organisasi maupun kantor-kantor khususnya di kantor Kelurahan Hadimulyo Barat, maka tentu kami punya sarana dan prasarana sebagai fasilitas pendukung sudah cukup memadai. Sarana dan prasarana untuk umum kemudian terkhusus untuk pegawai Kelurahan sudah tersedia. Masyarakat tidak mengalami kesulitan terkait fasilitas sarana dan prasarana. Disini tersedia seperti komputer, mesin ketik, printer, meja, kursi, gedung, gudang/aula, dan alat penunjang lainnya²².”

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

“Kalau berbicara mengenai fasilitas sebenarnya ruang lingkupnya itu cukup luas, salah satunya yang bisa membantu atau meringankan kerja pegawai yaitu rata-rata pegawai disini memiliki kendaraan pribadi, ada tersedia komputer, internet, printer, itu yang membantu kerja-kerja pegawai. Yang kedua, kami disini ada media sosial. Jadi, standar pelayanan kami disini agak berbeda dengan kelurahan-kelurahan lainnya, kami disini ada pusat pengaduan untuk percepat pelayanan di kelurahan kami jadi warga bisa berkomunikasi melalui media sosial salah satunya melalui facebook, instagram, whatsapp, dan melalui blogspot Kelurahan Hadimulyo Barat. Adapun sistem komunikasi kami antara pegawai disini bisa juga melalui media sosial. Misalnya ada tugas di luar kantor²³.”

d. Kepuasan Masyarakat

Secara umum, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan prestasi produk dengan hasil yang

²²Wawancara Bpk. S.B, Pihak Pengelola Kebersihan dan Pertamanan, (28 Maret 2023)

²³ Wawancara Bpk. S.B, Pihak Pengelola Kebersihan dan Pertamanan, (28 Maret 2023)

diharapkan. Sekiranya prestasi memenuhi jangkauan, pelanggan akan berpuas hati. Sekiranya prestasi melebihi jangkauan, pelanggan akan sangat berpuas hati.

Sementara itu, kepuasan masyarakat adalah pendapat bahawa masyarakat menerima perkhidmatan dari penyedia perkhidmatan awam dengan membandingkan harapan dan keperluan mereka (Kepmen PAN No. 25 tahun 2004).

e. Keramahan Pelayanan

Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat salah satunya adalah keramahan pelayanan yang tentunya milik pegawai atau organisasi dan pemerintah. Oji Suhendra (48 Tahun) berperan sebagai masyarakat setempat selama penelitian. Ini penjelasannya.

“Kami sebagai masyarakat merasa puas dengan mendapatkan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Kelurahan Hadimulyo Barat. Meskipun mungkin ada kekurangan-kekurangan dalam pemberian pelayanan tetapi kami merasa sangat puas dengan pelayanan disini karena kami sebagai masyarakat tentu melihat dari keramahan pegawainya, kesopananannya, kedisiplinannya, dan cara berkomunikasi kepada masyarakat. Dan yang terpenting dari semua itu adalah perilaku seorang staf pegawai itu tentu tidak pilih kasih. Mereka juga namanya manusia pasti ada kekurangan atau kelalaiannya tetapi pada intinya bahwa saya pribadi sebagai masyarakat merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak terkait disini. Pelayanan yang prima saya rasa mereka sudah memberikan di Kelurahan Hadimulyo Barat disini²⁴.”

Untuk mengukur apakah masyarakat telah mendapatkan pelayanan yang baik harus didasarkan pada keramahan dan sikap

²⁴ Wawancara Bpk. Oji Suhendra, Masyarakat Hadimulyo Barat, Rumah, (29 Maret 2023)

pelayanan pegawai, karena merekalah penyelenggara kegiatan pelayanan publik. Bapak Oji Suhendra juga menyampaikan etika pelayanan pegawai dan pegawai dalam memberikan pelayanan atau penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik:

“Kalau etika yang ditunjukkan oleh pegawai dan staf pemberi pelayanan di kelurahan disini sangat baik. Sesuai dengan yang saya amati ketika menerima pelayanan disini. Kita berbicara tentang etika maka hal ini sangat penting untuk ditunjukkan di manapun dan tentu sangat penting untuk para pegawai karena mereka adalah tulang punggung penyelenggara kegiatan pelayanan. Saya kembali lagi ke pembicaraan saya sebelumnya bahwa mereka sangat baik sudah memberikan pelayanan yang prima. Etika, sopan santun, keramahan, dan kedisiplinan mereka sudah menunjukkan yang terbaik khususnya di kantor Kelurahan Hadimulyo Barat. Tentu ada kelalaian mereka seperti yang saya sampaikan di atas, namun saya tidak mengetahuinya selama saya dilayani disini²⁵.”

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

Ibu Dwi Krismiati sebagai anggota masyarakat di Kelurahan Hadimulyo Barat menyampaikan sejauh mana tanggung jawab karyawan dimaksimalkan.

“Kinerja aparat dalam melaksanakan pelayanan publik di Kelurahan Hadimulyo Barat dapat dikatakan baik dan sudah maksimal. Tanggung jawab salah satu hal penting yang perlu diperhatikan entah itu tanggung jawab yang kecil maupun besar. Pegawai kelurahan atasan sampai bawahan sudah memberikan

²⁵ Wawancara Bpk. Oji Suhendra, Masyarakat Hadimulyo Barat, Rumah, (29 Maret 2023)

tanggung jawab penuh oleh pemerintah bahkan masyarakat untuk menjalankan tugas di Kelurahan Hadimulyo Barat, dan mereka sudah menunjukkan tanggung jawabnya dengan maksimal. Karena Pegawai dan staf kelurahan, mereka sudah menunjukkan tanggung jawab nyadengan sebaik-baiknya. Hal ini dilihat dari proses pemberian pelayanan kepada masyarakat. Misalnya, pak lurah dan sekretaris kelurahan mereka itu kan tentu ada jadi mereka menjalankan tugas fungsinya mereka masing-masing dengan baik²⁶.”

Berdasarkan uraian di atas, kualitas pelayanan Kantor Kelurahan Hadimulyo Barat dapat dilihat dari petugas pemberi pelayanan yang teliti.

f. Sarana Lingkungan yang Nyaman

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

Fasilitas lingkungan yang nyaman, memberikan fasilitas untuk menunjang kebersihan lingkungan kantor Kelurahan Hadimulyo Barat. Menurut gambaran masyarakat setempat, Ibu Dwi Krismiati adalah sebagai berikut:

“Berbicara mengenai sarana lingkungan yang nyaman, maka hal ini sangat penting untuk menjaga kenyamanan di lingkungan tersebut. Jadi, terkait kenyamanan lingkungan terkhusus di

²⁶ Wawancara Ibu. Dwi Krismiati, Masyarakat Hadimulyo Barat, Rumah, (29 Maret 2023)

Kantor Kelurahan Hadimulyo Barat disini sangat bersih dan nyaman. Bisa kami katakan sudah cukup nyaman. Disini sudah menyediakan fasilitas prasarana seperti tempat pembuangan sampah. Kemudian di tingkat Kelurahan dan, tingkat RT/RW, sering mengadakan kerja bakti bersama di dukung oleh masyarakat setempat. Untuk kebersihan di lingkup kelurahan cukup bersih²⁷.”

Menjaga lingkungan yang nyaman dan bersih, sehingga merasa aman, nyaman, bersih, damai dan tentram. Hal ini sangat penting dalam lingkungan apapun, terutama di Kelurahan Hadimulyo Barat.

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

“Kesediaan fasilitas ini sangatlah penting untuk diperhatikan di instansi pemerintahan. Karena fasilitas ini salah satu alat pendukung yang cukup membantu atau alat pelengkap menurut saya, jadi, tentu saya dapat katakan bahwa dalam proses pemberian pelayanan pegawai kantor Kelurahan Hadimulyo Barat sudah memberikan fasilitas yang baik. Karena mereka di kantor Kelurahan Hadimulyo Barat sudah menyediakan fasilitas untuk masyarakat. Fasilitas yang sudah menyediakan oleh pihak kantor kelurahan yaitu sudah tersedia wifi, wifi ini kan salah satu fasilitas yang menjadi alat pendukung dalam pemberian pelayanan. Kemudian sudah menyediakan tempat duduk, seperti kursi, meja, dan ruang tunggu yang nyaman²⁸.”

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

²⁷ Wawancara Ibu. Dwi Krismiati, Masyarakat Hadimulyo Barat, Rumah, (29 Maret 2023)

²⁸ Wawancara Ibu Ragil, Masyarakat Hadimulyo Barat, Rumah, (4 April 2023)

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

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

“Mengenai fasilitas pendukung yang ada di kantor kelurahan sangat mendukung walaupun ada beberapa yang kurang lengkap. Karena di lingkup Kelurahan Hadimulyo Barat sudah menyediakan fasilitas pendukung yaitu menyediakan lapangan tempat parkir kendaraan, gedung dan lahan terbuka untuk memudahkan parkir kendaraan roda empat. Walaupun tempatnya tidak terlalu luas tetapi cukup dan bisa menempatnya. Kemudian kami dalam mendapatkan pelayanan tidak ada kendala terkait alat pendukung dikelurahan. Sudah ada kesediaan tempat untuk masyarakat. misalkan, sudah ada tersedia ruang tunggu, kursi, meja, dll²⁹.”

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

g. Waktu Tunggu yang Singkat

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

²⁹ Wawancara Ibu Ayu, Masyarakat Hadimulyo Barat, Rumah, (5 April 2023)

oleh aparat pemerintah belum memenuhi harapan masyarakat, sehingga pelayanan harus ditingkatkan.

Mengenai kepuasan dan ketepatan waktu tunggu yang singkat yang diungkapkan oleh masyarakat sekitar, dalam hal ini Ibu Ayu menyampaikan hal tersebut sebagai masyarakat di Kelurahan Hadimulyo Barat. Ini deskripsinya:

“Mengenai proses administrasi pegawai kelurahan kadang mengalami kinerja yang cukup lama kadang tidak. Tergantung persyaratan dan pengurusannya. Untuk melihat kinerja pegawai lambat atau cepat itu tergantung pada individu bahkan kelengkapan fasilitas yang memenuhi. Proses kinerja administrasi di Kelurahan Hadimulyo Barat kadang-kadang saja maksud saya bahwa seperti penyampaian saya yang awal bahwasanya jika lengkap persyaratannya maka tentu proses administrasinya pun dipercepat, begitu pula sebaliknya. Saya sering mengamati kinerja pegawai kelurahan mereka sangat konsisten dengan tugas dan tanggung jawab mereka masing-masing. Khususnya di Kelurahan Hadimulyo Barat pegawai dan staf mereka tidak ada dualisme dalam pekerjaan mereka, maka mereka fokus pada satu pekerjaan saja. Proses administrasi pegawai di kantor kelurahan tentu tidak mengalami kinerja yang lama atau cepat, tetapi tergantung saja pada situasi dan kondisinya. Proses administrasi Misalnya dalam pengurusan KK, KTP, dan Surat Berdomisili, harus ada surat keterangan kapan lengkap persyaratannya, tingkat kelurahan dapat dilayani dengan cepat. Begitu pula kapan terlambat dalam melengkapi persyaratannya tentu diperlambat juga³⁰.”

Proses manajemen mengukur atau melihat kinerja pegawai, yaitu produktivitas, tingkat kedisiplinan, dan semangat. Oleh karena itu, dapat disimpulkan dari pernyataan di atas bahwa kinerja pegawai atau prestasi kerja merupakan hasil dari kualitas dan kuantitas kerja. Artinya, prestasi pegawai sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.

³⁰ Wawancara Ibu Ayu, Masyarakat Hadimulyo Barat, Rumah, (5 April 2023)

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

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

“Di Kelurahan Hadimulyo Barat sangat efektif dalam hal pekerjaan dan pemberian pelayanan. Tingkat pelayanan Kantor Kelurahan Hadimulyo Barat sangat baik, dan pelayanannya cepat dan nyaman. Kader dan staf kelurahan memanfaatkan waktu dengan sebaik-baiknya. Dalam proses pengabdian kepada masyarakat, pegawai menjalankan tugasnya. Kami tidak pernah merasa bahwa petugas tidak melayani tepat waktu, karena petugas di Kelurahan Hadimulyo Barat sangat baik dalam memberikan pelayanan. Dalam hal efisiensi waktu, mereka cukup baik. Jangan pernah membuat janji palsu kepada publik. Mereka selalu memenuhi waktu yang dijanjikan. Saya dapat katakan sekali lagi bahwa pelayanan di Kelurahan Hadimulyo Barat efektif³¹.”

Istilah efektif mengacu pada terjadinya efek yang diharapkan atau hasil dari tindakan. Kata efektif berarti berhasil, tepat dan efektif. Oleh karena itu, jika seseorang melakukan suatu operasi untuk tujuan

³¹ Wawancara Ibu Ayu, Masyarakat Hadimulyo Barat, Rumah, (5 April 2023)

tertentu atau dengan tujuan yang diharapkan, orang tersebut dikatakan efektif.

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

3. Standarisasi Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kelurahan Hadimulyo Barat

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur (Undang-Undang Nomor 25 pasal 1 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik). Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No.63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan harus meliputi:

a. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dilakukan dalam hal ini antara lain kesederhanan, yaitu kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan. Pemerintah Kelurahan Hadimulyo Barat dalam melaksanakan setiap aktivitas pelayanan publik selalu mengacu pada *Standar Operational*

Procedure (SOP) yang berlaku. Selain itu, dalam melaksanakan tupoksinya para aparatur sipil negara di lingkungan Kelurahan Hadimulyo Barat juga berpedoman pada Visi, Misi serta Maklumat Pelayanan Publik, sehingga dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat penerima layanan.

b. Waktu penyelesaian

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

c. Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian dalam proses pemberian pelayanan, haruslah dengan pengenaan biaya yang secara wajar dan terperinci serta tidak melanggar ketentuan yang berlaku. Pelayanan publik yang dilaksanakan di Kelurahan Hadimulyo Barat terutama terkait dokumen kependudukan tidak dipungut biaya. Hal

tersebut tercantum dalam Undang- undang No. 23 Tahun 2014 tentang Administrasi Kependudukan.

d. Produk layanan

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

e. Sarana dan prasarana

Penyedia sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini berkaitan dengan ketersediaan

perangkat penunjang pelayanan yang memadai seperti meja, kursi, ruang tunggu, tempat beribadah, toilet, dan lain-lain. Serta adanya kemudahan dan kenyamanan dalam memperoleh suatu pelayanan. Dalam mendukung Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kelurahan Hadimulyo Barat terdapat sarana dan prasarana. Sarana penunjang pelayanan meliputi: Personal Computer (PC), Kotak saran, Buku Register, Sepeda Motor. Sedangkan Prasarana yang tersedia meliputi: Perpustakaan, Ruang Rapat atau Ruang Pertemuan, Ruang Tunggu, Meja Informasi, Ruang Pelayanan E-Ktp.

f. Kompetensi petugas pemberian pelayanan

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

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Kelurahan Hadimulyo Barat sudah sesuai dengan Undang-undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik. Hal ini dilihat dari Staf Pegawai Kelurahan Hadimulyo Barat Kota Metro menerapkan *Standar Operasional Prosedur (SOP)*. Dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik terkait pemberian pelayanan yang prima kepada masyarakat terkhusus di lingkungan Kelurahan Hadimulyo Barat Kota Metro melaksanakan beberapa aspek berdasarkan pada kejelasan dalam pemberian pelayanan publik dalam kurun waktu yang telah ditentukan, dan kelengkapan fasilitas sarana dan prasarana sebagai alat penunjang atau alat pembantu kerja pegawai dalam pelayanan publik.

B. Saran

Adapun saran yang dapat peneliti sampaikan yaitu sebagai berikut:

1. Kepada para aparatur Kelurahan Hadimulyo Barat Kota Metro lebih meningkatkan kinerjanya yang lebih maksimal dan berkualitas dalam rangka menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) sehingga masyarakat yang dilayani merasa puas. Selain itu perlu adanya kejelasan dan koordinasi antara pimpinan, jajaran dan bawahan terhadap masyarakat terkait pelayanan di Kantor Kelurahan agar masyarakat bisa merasa puas dan nyaman terhadap kinerjanya. Pemerintah Kelurahan

agar mempertahankan dan meningkatkan tanggung jawabnya yang lebih maksimal dan lebih baik lagi.

2. Para aparatur Kelurahan Hadimulyo Barat Kota Metro diharapkan hendaknya mempertahankan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat yang diberikan kepada masyarakat baik dari segi fasilitas sarana dan prasarana maupun karyawan agar dapat meningkatkan kepuasan masyarakat yang lebih baik. Selain itu diperlukan kerjasama yang bersinergi antara pimpinan dan jajaran instansi pemerintah kelurahan dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Arif, M. Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Ana Arya, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Masyarakat di Kelurahan Bontabangun Kabupaten Kepulauan Selayar". Skripsi. Mataram. Universitas muhammadiyah Mataram, 2019
- Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2013,
- Ashafa, Burhan. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rineka Cipta, 2013
- Crinstanto Endry Benefinto, "Pelaksanaan Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta". Skripsi. Yogyakarta. Universitas ATMA Jaya Yogyakarta. Yogyakarta, 2020
- Galih Pangesti Febri, "Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Puskesmas Ngaglik 1 Sleman Yogyakarta". Tesis. Universitas Negeri Yogyakarta, 2012.
- Hasibuan Malayu S.P, *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004.
- Kasmir, *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004.
- Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 Tentang Pelayanan Umum Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Kotler Philip dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 2009.
- Kuswati Ratna Esa, "Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul". Skripsi. Yogyakarta. Universitas Negeri Yogyakarta, 2017
- Lestari Fibria Anggraini Puji, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan", *Sosio E-Kons*, Vol. 10, No. 2, 2018
- Margono S, *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta, 2014.
- Menteri PAN, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta, 2003

Narbuko Cholid dan Abu Ahmadi, *Metode Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara, 2013.

Peraturan Pemerintah RI No. 73 Tahun 2005. Tentang Peraturan Pemerintah Publik

Priansa Donni Juni, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: CV. Alfabeta, 2017.

Rezky Amelia dan Septiani Amin, “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Distrik Hingk Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat”. *Jurnal Competitiveness*. Vol 2. No 1 2013.

Rindengan Marin S, “Kepemimpinan Lurah dalam Pelayanan Administrasi. Jurnal Tentang Kepemimpinan”. Skripsi. UNSRAT. Manado, 2021.

Sary Anna, “Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone”. Skripsi. Mataram. Universitas Muhammadiyah Mataram, 2019

Suandi, “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur”. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan*. Vol 1 Nomor 2, 2019.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2011.

Undang-Undang Dasar 1945. Alinea ke 4. Melindungi Segenap Bangsa Indonesia Dan Seluruh Tumpah Darah Indonesia. Memajukan Kesejahteraan Umum. Mencerdaskan Kehidupan Bangsa. dan Ikut Melaksanakan Ketertiban Dunia. Perdamaian Abadi dan Keadilan Sosial.

Yuniarti Vinna Sri, *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2015.

Usman & Nurdin. (2002). Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

<https://ojs.uma.ac.id/index.php/adminpublik/article/view/945>.

LAMPIRAN-LAMPIRAN



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS SYARIAH**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id; email: syariah.iainmetro@gmail.com

Nomor : B-0371/In.28.2/D/PP.00.9/04/2022

04 April 2022

Lampiran : -

Perihal : **Pembimbing Skripsi**

Kepada Yth:
Firmansyah, M.H.
di - Metro

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka membantu mahasiswa dalam penyusunan Proposal dan Skripsi, maka Bapak/Ibu ditunjuk sebagai Pembimbing Skripsi mahasiswa :

Nama : KIKI CHINTYA NURCHOLIS
NPM : 1802010005
Fakultas : Syariah
Jurusan : Hukum Tata Negara
Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KELURAHAN HADIMULYO BARAT, KOTA METRO.

Dengan ketentuan :

1. Membimbing mahasiswa sejak penyusunan Proposal sampai selesai Skripsi.
2. Pembimbing mengoreksi Proposal, out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi.
3. Bimbingan Proposal terdiri dari : A). Latar Belakang Masalah, B). Rumusan Masalah, C). Tujuan dan Manfaat Penelitian, D). Penelitian Relevan, E). Landasan Teori, F). Metode Penelitian, G). Outline, H). Rancangan Waktu Penelitian.
4. Membimbing revisi Proposal pasca seminar.
5. Membimbing APD dan menyetujuinya.
6. Membimbing penulisan laporan hasil penelitian dengan format pelaporan sesuai jenis penelitian berdasarkan pedoman penulisan karya ilmiah mahasiswa yang diterbitkan oleh LPPM
7. Mengoreksi kelengkapan berkas Skripsi secara keseluruhan sebelum dimunaqsyahkan.
8. Memastikan kevalidan data penelitian kepada informan/Lembaga tempat penelitian (jika penelitian lapangan).
9. Waktu penyelesaian Skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK bimbingan dikeluarkan.
10. Diwajibkan memperhatikan jumlah besaran plagiarisme dengan ambang batas maksimal 25 %, sesuai Surat Edaran Rektor IAIN Metro No.017 tahun 2020.
11. Banyaknya halaman Skripsi antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
 - a. Pendahuluan ± 2/6 bagian.
 - b. Isi ± 3/6 bagian.
 - c. Penutup ± 1/6 bagian.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Saudara diucapkan terima kasih.
Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Dekan,

Husnul Fatarib

OUTLINE
PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN
HADIMULYO BARAT KOTA METRO MENURUT HUKUM POSITIF

HALAMAN SAMPUL DEPAN

HALAMAN JUDUL

NOTA DINAS

PERSETUJUAN

PENGESAHAN

ABSTRAK

ORISINALITAS PENELITIAN

MOTTO

PERSEMBAHAN

RIWAYAT HIDUP

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Rumusan Masalah
- C. Tujuan dan Manfaat Penelitian
- D. Penelitian Relevan

BAB II LANDASAN TEORI

- A. Kelurahan
- B. Pelaksanaan
 - 1. Konsep Pelaksanaan
 - 2. Faktor-faktor Penunjang Pelaksanaan
- C. Pelayanan
 - 1. Pengertian Pelayanan
 - 2. Jenis-Jenis Pelayanan
 - 3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

D. Pelayanan Publik

E. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

B. Sumber Data

C. Teknik Pengumpulan Data

D. Teknik Analisis Data

BAB IV PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kelurahan Hadimulyo Barat

1. Sejarah Singkat Kelurahan Hadimulyo Barat

2. Letak Geografis Kelurahan Hadimulyo Barat

3. Struktur Organisasi Kelurahan Hadimulyo Barat

B. Pelayanan Kelurahan Hadimulyo Barat

1. Pelayanan Publik Yang Ada Di Kelurahan Hadimulyo Barat

2. Pelaksanaan Pelayanan Publik Kelurahan Hadimulyo Barat

3. Standarisasi pelaksanaan Pelayanan Publik Kelurahan
Hadimulyo Barat

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

Dosen Pembimbing



Firmansyah, M.H

NIP. 198501292019031002

Metro, 18 Desember 2022
Mahasiswa Peneliti



Kiki Chintya Nurcholis

NPM. 1802010005

APD

PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN HADIMULYO BARAT KOTA METRO MENURUT HUKUM POSITIF

A. WAWANCARA

Wawancara Pegawai Kelurahan

1. Bagaimana dengan prosedur pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Hadimulyo Barat ini?
2. Apakah syarat-syarat pelayanan yang diberikan di Kantor Kelurahan Hadimulyo Barat sudah dianggap jelas?
3. Bagaimana dengan kepastian waktu pelaksanaan pelayanan di Kantor Kelurahan Hadimulyo Barat ini? Apakah sudah sesuai atau sering terlambat dalam penyelesaiannya?
4. Apakah pelayanan yang diberikan di Kantor Kelurahan Hadimulyo Barat sudah tepat sasaran?
5. Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan aturan atau Undang-Undang yang berlaku?
6. Apakah pegawai pemberi pelayanan di Kantor Kelurahan Hadimulyo Barat sudah menunjukkan tanggung jawabnya dengan maksimal?
7. Bagaimana dengan kelengkapan sarana dan prasarana penunjang pelayanan di Kantor Kelurahan Hadimulyo Barat ini?
8. Bagaimana dengan kemudahan akses informasi pelayanan di Kantor Kelurahan Hadimulyo Barat ini?
9. Apakah pegawai pemberi pelayanan sudah disiplin dalam menjalankan tugasnya?

10. Bagaimana dengan sikap pegawai pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat?

Wawancara Lurah

1. Bagaimana dengan prosedur pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Hadimulyo Barat ini?
2. Apakah syarat-syarat pelayanan yang diberikan di Kantor Kelurahan Hadimulyo Barat sudah dianggap jelas?
3. Bagaimana dengan kepastian waktu pelaksanaan pelayanan di Kantor Kelurahan Hadimulyo Barat ini? Apakah sudah sesuai atau sering terlambat dalam penyelesaiannya?
4. Apakah pelayanan yang diberikan di Kantor Kelurahan Hadimulyo Barat sudah tepat sasaran?
5. Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan aturan atau Undang-Undang yang berlaku?
6. Apakah pegawai pemberi pelayanan di Kantor Kelurahan Hadimulyo Barat sudah menunjukkan tanggung jawabnya dengan maksimal?
7. Bagaimana dengan kelengkapan sarana dan prasarana penunjang pelayanan di Kantor Kelurahan Hadimulyo Barat ini?
8. Bagaimana dengan kemudahan akses informasi pelayanan di Kantor Kelurahan Hadimulyo Barat ini?
9. Apakah pegawai pemberi pelayanan sudah disiplin dalam menjalankan tugasnya?

10. Bagaimana dengan sikap pegawai pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat?

Wawancara Masyarakat

1. Bagaimana menurut anda tentang pelaksanaan pelayanan-pelayanan publik yang ada di Kelurahan Hadimulyo Barat apakah sudah sesuai dengan standar menurut undang-undang yang berlaku saat ini?
2. Apakah syarat-syarat pelayanan yang diberikan di Kantor Kelurahan Hadimulyo Barat sudah dianggap jelas?
3. Apakah pelayanan yang diberikan di Kantor Kelurahan Hadimulyo Barat sudah tepat sasaran?
4. Bagaimana dengan sikap pegawai pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat?
5. Apa saja pelayanan yang diberikan di Kantor Kelurahan Hadimulyo Barat?
6. Apakah pegawai yang ada di Kantor Kelurahan Hadimulyo Barat bersikap tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
7. Bagaimana minat dan antusias masyarakat terkait dengan pelayanan yang diberikan di Kantor Kelurahan Hadimulyo Barat?
8. Darimana masyarakat mengetahui tentang jenis pelayanan yang ada di Kelurahan Hadimulyo Barat?

B. DOKUMENTASI

1. Foto Peta Wilayah Kelurahan Hadimulyo Barat.
2. Dokumen-dokumen sejarah Kelurahan Hadimulyo Barat.
3. Foto dokumentasi wawancara.

Dosen Pembimbing



Firmansyah, M.H
NIP. 198501292019031002

Metro, 18 Desember 2022
Mahasiswa Peneliti



Kiki Chintya Nurcholis
NPM. 1802010005



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS SYARIAH**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: 0282/In.28/D.1/TL.01/02/2023

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Syariah Institut Agama Islam Negeri Metro,
menugaskan kepada saudara:

Nama : **KIKI CHINTYA NURCHOLIS**
NPM : 1802010005
Semester : 10 (Sepuluh)
Jurusan : Hukum Tata Negara Islam

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di HADIMULYO BARAT, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN HADIMULYO BARAT KOTA METRO MENURUT HUKUM POSITIF".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 17 Februari 2023

Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Elfa Murdiana M.Hum.
NIP 19801206 200801 2 010





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS SYARIAH**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : 0283/In.28/D.1/TL.00/02/2023
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
LURAH HADIMULYO BARAT
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: 0282/In.28/D.1/TL.01/02/2023, tanggal 17 Februari 2023 atas nama saudara:

Nama : **KIKI CHINTYA NURCHOLIS**
NPM : 1802010005
Semester : 10 (Sepuluh)
Jurusan : Hukum Tata Negara Islam

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di HADIMULYO BARAT, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN HADIMULYO BARAT KOTA METRO MENURUT HUKUM POSITIF".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 17 Februari 2023
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Elfa Murdiana M.Hum.
NIP 19801206 200801 2 010



PEMERINTAH KOTA METRO
KECAMATAN METRO PUSAT
KELURAHAN HADIMULYO BARAT

Alamat : Jl. Dr. Soetomo No. 23 Metro

Hadimulyo Barat, 29 Maret 2023

Nomor : 100/77/C.1.5/2023
Lampiran : -
Perihal : SURAT IZIN
RESEARCH

Kepada Yth :
Ketua Program Studi
Hukum Tata Negara Islam
IAIN Metro
Di _
Tempat

Berdasarkan Surat Saudara Nomor : 0283/In.28/D.1/TL.00/02/2023 tanggal 17 Februari 2023, perihal Pelaksanaan Izin Research di Kelurahan Hadimulyo Barat IAIN Metro Lampung Tahun 2023.

Sehubungan dengan perihal tersebut diatas, maka kami Pihak Kelurahan Hadimulyo Barat memberikan izin kepada:

Nama : KIKI CHINTYA NURCHOLIS
NPM : 1802010005
Semester : 10 (Sepuluh)
Jurusan : Hukum Tata Negara Islam

Untuk mengadakan Research dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/ Skripsi dengan judul : " Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kelurahan Hadimulyo Barat Kota Metro Menurut Hukum Positif."

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan dengan sebagaimana mestinya.

An. LURAH HADIMULYO BARAT
Sekretaris

HARYATI PUTRI, S.E
Penata Tk. I
NIP. 19731125 199803 2 003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN
NPP: 1807062F0000001

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iain@metrouniv.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-611/In.28/S/U.1/OT.01/06/2023

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : Kiki Chintya Nurcholis

NPM : 1802010005

Fakultas / Jurusan : Syari'ah/ Hukum Tata Negara

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2022 / 2023 dengan nomor anggota 1802010005

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.



Metro, 05 Juni 2023
Kepala Perpustakaan

As'ad
Dr. As'ad, S. Ag., S. Hum., M.H., C.Me.
NIP.19750505 200112 1 002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS SYARIAH**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (SIMILARITY CHECK)

No.B-0910/In.28.2/J-HTN/PP.00.9/6/2023

Ketua Program Studi Hukum Tata Negara (Siyasah Syar'iyah) dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : KIKI CHINTYA NURCHOLIS
NPM : 1802010005
Program Studi : Hukum Tata Negara (Siyasah Syar'iyah)
Jenis Dokumen : Skripsi
Pembimbing : 1. Firmansyah, M.H.
2. -
Judul : PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN
HADIMULYO BARAT KOTA METRO MENURUT HUKUM POSITIF

Karya ilmiah yang bersangkutan dengan judul di atas, telah melalui proses uji kesamaan (*similarity check*) menggunakan aplikasi *Turnitin*, dengan hasil persentase kesamaan : **13 %**

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 8/6/2023
Ketua Program Studi
Hukum Tata Negara (Siyasah Syar'iyah),




Hendra Irawan, M.H.
NIP. 198610052019031007



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS SYARIAH**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725)47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; E-mail: syariah.iaim@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : **Kiki Chintya Nurcholis**
NPM : 1802010005

Fakultas / Jurusan : Syariah / HTN
Semester / TA : IX / 2022-2023

No	Hari / Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	20-12-22	Langkah awal skripsi 16-17 dan outline	

Dosen Pembimbing

Firmansyah, MH
NIP. 19850129 201903 1 002

Mahasiswa Ybs.

Kiki Chintya Nurcholis
NPM. 1802010005



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS SYARIAH**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
M E T R O Telp.(0725) 41507; faksimili (0725)47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id;E-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Kiki Chintya Nurcholis** Fakultas / Jurusan : Syariah / HTN
NPM : 1802010005 Semester / TA : X / 2022-2023

No	Hari / Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	7-03-22	-Perbaiki: kembali semua catatan & masalah - perbaiki kembali outline & Afd - lanjut bab seterusnya	

Dosen Pembimbing

Firmansyah, MH
NIP. 19850129 201903 1 002

Mahasiswa Ybs.

Kiki Chintya Nurcholis
NPM. 1802010005



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS SYARIAH**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111

Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; E-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Kiki Chintya Nurcholis**
NPM : 1802010005

Fakultas / Jurusan : Syariah / HTN
Semester / TA : X / 2022-2023

No	Hari / Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	15 Mei 23	<ul style="list-style-type: none">- cek daftar isi sesuai format parafsa karya ilmiah yg harus fakultas syariah- sesuaikan dgn sk penguji pabaling- buat label supaya rapih- perbaiki kembali ETD- perhatikan isi skripsi sesuaikan dgn judul & rumusan yg layak	

Dosen Pembimbing

Firmansyah, MH

NIP. 19850129 201903 1 002

Mahasiswa Ybs.

Kiki Chintya Nurcholis

NPM. 1802010005



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS SYARIAH**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111

Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; E-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Kiki Chintya Nurcholis**
NPM : 1802010005

Fakultas / Jurusan : Syariah / HTN
Semester / TA : X / 2022-2023

No	Hari / Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	22-05-23	<ul style="list-style-type: none">- Perbaiki kembali sesuai masukan disaat bimbingan.- perbaiki EYD- lmk buatkan peta ciri masalahnya apa?- teori sesuaikan dgn judul & rumusan masalah- metode logi tambahkan sumber data- Analisis sesuaikan dgn judul yg ada dan apa yg akan diangkat- kesimpulan berisi jawaban dr rumusan masalah- footnote perhatikan- siapa yg diwawancara detulis?	

Dosen Pembimbing

Firmansyah, MH

NIP. 19850129 201903 1 002

Mahasiswa Ybs.

Kiki Chintya Nurcholis

NPM. 1802010005



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS SYARIAH**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111

Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; E-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Kiki Chintya Nurcholis**
NPM : 1802010005

Fakultas / Jurusan : Syariah / HTN
Semester / TA : X / 2022-2023

No	Hari / Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	3-06-23	Perbaiki kembali kesalahan minor saat bimbingan & tambahkan masalah sesuai permintaan pembimbing Acc untuk di managosehkan =	

Dosen Pembimbing

Firmansyah, MH
NIP. 19850129 201903 1 002

Mahasiswa Ybs.

Kiki Chintya Nurcholis
NPM. 1802010005

FOTO DOKUMENTASI



Dokumentasi Wawancara dengan Lurah Hadimulyo Barat



Dokumentasi Wawancara dengan Masyarakat



Dokumentasi Wawancara dengan Masyarakat

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Peneliti bernama Kiki Chintya Nurcholis, lahir pada tanggal 26 Februari 2000 di Metro, Kecamatan Metro Pusat, Kota Metro, dari pasangan Bapak Nurcholis dan Ibu Chik Ayu, peneliti merupakan anak pertama dari empat bersaudara.

Peneliti menyelesaikan pendidikannya formalnya di TK Aisyiyah Bustanul Athfal Hadimulyo Barat Kota Metro 2004 sampai 2006, SDS.Xaverius Metro 2006 sampai 2012, SMP Negeri 10 Metro 2012 sampai 2015, SMK Muhammadiyah 2 Metro 2015 sampai 2018.

Pada tahun 2018 penulis masuk dalam perguruan tinggi dan tercatat sebagai mahasiswa IAIN Metro Lampung sampai dengan sekarang dengan program studi Hukum Tata Negara. Besar harapan peneliti, semoga peneliti dapat menyelesaikan masa studinya di tahun 2023 ini.