

**PELAYANAN PUBLIK DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BATANG
MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009
DAN SIYASAH IDARIYAH**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H)



Oleh :

TRI LESTARI PUJI RAHAYU
NIM. 1518036

**PROGRAM STUDI HUKUM TATANEGARA
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2024**

**PELAYANAN PUBLIK DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BATANG
MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009
DAN SIYASAH IDARIYAH**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H)



Oleh :

TRI LESTARI PUJI RAHAYU
NIM. 1518036

**PROGRAM STUDI HUKUM TATANEGARA
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2024**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : TRI LESTARI PUJI RAHAYU

NIM : 1518036

Judul Skripsi : **PELAYANAN PUBLIK DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BATANG MENURUT
UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 DAN
SIYASAH IDARIYAH**

Menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Apabila di kemudian hari skripsi ini ternyata plagiat, maka penulis bersedia mendapat sanksi akademik yaitu dicabut gelarnya.

Demikian pernyataan ini telah dibuat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 11 Juli 2024

Yang Menyatakan,



TRI LESTARI PUJI RAHAYU
NIM. 1518036

NOTA PEMBIMBING

AHMAD FAUZAN, M.S.I

Jl. Pahlawan, Rowolaku, Kec. Kajen, Kab. Pekalongan

Lamp : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdri. Tri Lestari puji Rahayu.

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Syariah

c.q. Ketua Progam Studi Hukum Tatanegara

di Pekalongan

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi saudara:

Nama : **TRI LESTARI PUJI RAHAYU**

NIM : **1518086**

Program Studi : **Hukum Tatanegara**

Judul Skripsi : **PELAYANAN PUBLIK DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BATANG
MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN
2009 DAN SIYASAH IDARIYAH**

Dengan permohonan agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosahkan.

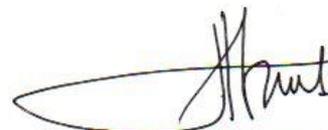
Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 11 Juli 2024

Pembimbing



Ahmad Fauzan, M.S.I
NIP. 198609162019031014



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS SYARIAH

Jl. Pahlawan Rowolaku Kajein Pekalongan Tlp (0285) 412575-412575 Fax. 423418
Website: fasya.uingusdur.ac.id, Email: fasya@uingusdur.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Syariah Univeristas Islam Negeri K.H. Abdurrahaman Wahid Pekalongan
mengesahkan Skripsi atas nama :

Nama : TRI LESTARI PUJI RAHAYU
NIM : 1518036
Program Studi : Hukum Tatanegara
Judul Skripsi : Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Batang Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009
Dan *Siyasah Idariyah*

Telah diujikan pada hari Rabu tanggal 17 Juli 2024 dan dinyatakan **LULUS**,
serta telah disesuaikan dengan masukan dan saran dari penguji.
Pengesahan ini digunakan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H).

Pembimbing

Ahmad Fauzan, M.S.I
NIP. 198609162019031014

Dewan Penguji

Penguji I

Prof. Dr. H. Makrum, M.Ag.
NIP. 196506211992031002

Penguji II

Syarifa Khasna, M.Si.
NIP. 199009172019032012

Pekalongan, 17 Juli 2024

Disahkan oleh

Dekan



Dr. H. Akhmad Jalaludin, M.A.
NIP. 197306222000031001

PEDOMAN TRANSLITERASI

Sesuai dengan SKB Menteri Agama dan
Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R1

No. 158/1997 dan No.0543 b/U/1987 Tertanggal 12 Januari 1988

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama Latin	Huruf	Keterangan
ا	Alif	-	Tidak dilambangkan
ب	Bā	B	B
ت	Tā	T	Be
ث	Sā	S	Ta
ج	Jim	J	S dengan titik di atasnya
ح	Hā	H	Je
خ	Kā	Kh	h dengan titik di atasnya
د	Dāl	D	De
ذ	Zāl	Z	Z dengan titik di atasnya
ر	Rā	R	Er
ز	Zāi	Z	Zet
س	Sā	S	Es
ش	Syīn	Sy	Es dan Ye
ص	Sād	S	s dengan titik di atasnya
ض	Dād	D	d dengan titik di atasnya

ط	Tā	T	t dengan titik di atasnya
ظ	Zā	Z	z dengan titik di atasnya
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik di atasnya
غ	Gāin	G	Ge
ف	Fā	F	Ef
ق	Qāf	Q	Qi
ك	Kāf	K	Ka
ل	Lām	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	We
ه	Hā	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya’	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap, termasuk tanda *Syaddah*, ditulis lengkap

احمدية

: ditulis Ahmadiyah

C. Ta’ Marbutah di akhir Kata

1. Bila dimatikan ditulis h, kecuali untuk kata-kata Arab yang sudah terserap menjadi bahasa Indonesia

جماعة

: ditulis Jama’ah

2. Bila dihidupkan karena berangkai dengan kata lain, ditulis t

نعمة الله

: ditulis ni'matullah

زكاة الفطر

: ditulis Zakat al-fitri

D. Vokal Pendek

Fathah ditulis a, kasrah ditulis i, dan dammah ditulis u

E. Vokal Panjang

1. Panjang ditulis ā panjang ditulis ī dan u panjang ditulis ū, masing-masing dengan tanda () di atasnya.
2. Fathah + Ya tanpa dua titik yang dimatikan ditulis ai, dan fathah + wawu mati ditulis au.

F. Vokal-vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata dipisahkan dengan Apostrof

أنتم

: ditulis a'antum

مؤنث

: ditulis mu'annas

G. Kata Sandang Alif + Lam

Kata sandang berupa “al” (ال) ditulis dengan huruf kecil, kecuali terletak di awal kalimat, sedangkan “al” dalam lafadh jalâlah yang berada di tengah-tengah kalimat yang disandarkan (*idhafah*) maka dihilangkan. Perhatikan contoh-contoh berikut ini:

1. Al-Imâm al-Bukhâriy mengatakan ...
2. Al-Bukhâriy dalam muqaddimah kitabnya menjelaskan ...
3. *Masyâ' Allâh kâna wa mâ lam yasya' lam yakun.*
4. *Billâh 'azza wa jalla*
5. Jika diikuti huruf Qomariyah ditulis al-

القرآن

: ditulis al-Qur'an

6. Bila diikuti huruf Syamsiyah, huruf I diganti dengan huruf Syamsiyah yang mengikutinya

السبعة : ditulis *asy-syayi'ah*

H. Huruf Besar

Penulisan huruf besar disesuaikan dengan Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia (PUEBI)

I. Kata Dalam Rangkaian Frase dan Kalimat

- Ditulis kata per kata, atau
- Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dalam rangkaian tersebut

شيخ الإسلام : ditulis *syaikh al-Islam* atau *syaikhul Islam*

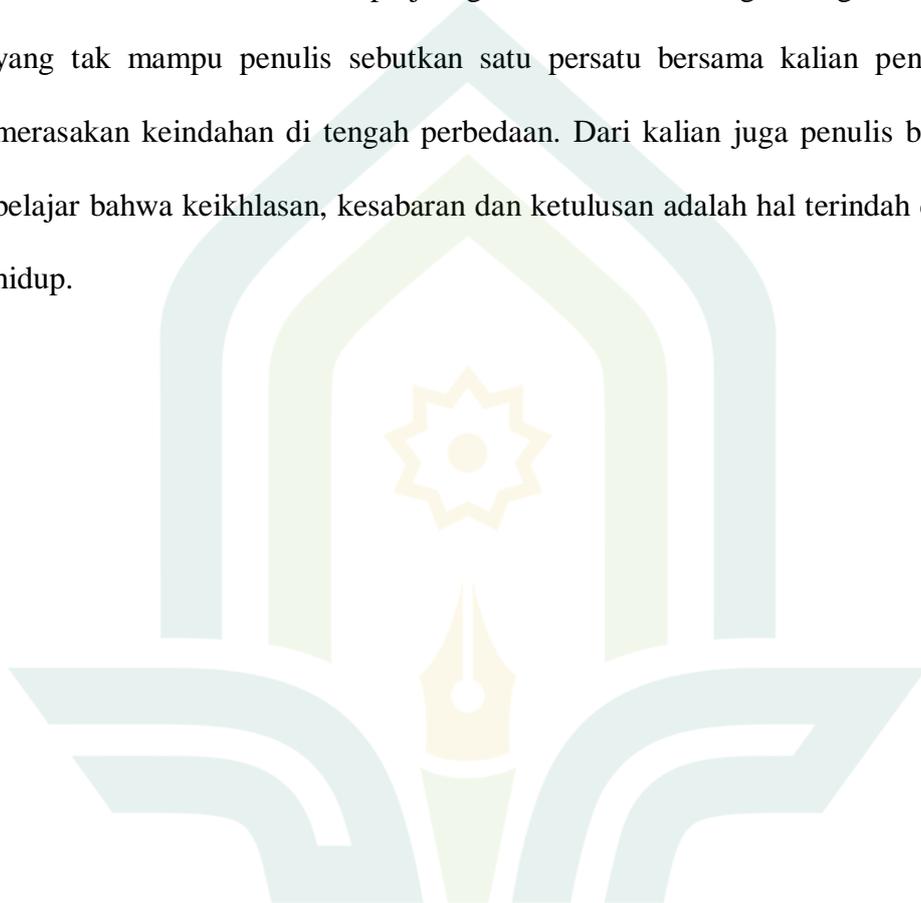


PERSEMBAHAN

Dengan segenap usaha dan besarnya ucapan rasa syukur yang mendalam, serta rasa terimakasih yang sebesar-besarnya, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Cinta pertama dan panutanku, Bapak Sutikno dan pintu surgaku Ibu Nurjanah serta kakak dan adek yang senantiasa selalu mendo'akan, menyayangi, memberikan semangat serta dukungan baik moral maupun materiil untuk mengejar impian saya. Semoga Bapak dan Ibu sehat, panjang umur dan bahagia selalu dengan perjuangan anaknya ini yang pada akhirnya bisa menyelesaikan studinya sampai sarjana.
2. Diri saya sendiri Tri Lestari Puji Rahayu, atas segala kerja keras dan semangatnya sehingga tidak pernah menyerah dalam mengerjakan tugas akhir skripsi ini. Terimakasih sudah kuat sejauh ini, semoga saya tetap rendah hati karena perjuangan mewujudkan cita-cita baru dimulai.
3. Bapak Ahmad Fauzan, M.S.I. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini dengan baik.
4. Mas Dodik Sandidi yang selalu menemani dan menjadi support system penulis pada hari yang tidak mudah selama proses pengerjaan skripsi. Terimakasih telah mendengarkan keluh kesah, berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, mmeberikan dukungan, semangat, tenaga, pikiran, materi maupun bantuan dan senantiasa sabar menhadapi saya, terimakasih telah menjadi bagian perjalanan saya hingga penyusunan skripsi ini

5. Sahabat sahabatku tercinta, Nella Ilmie Sweet, Dewik, Arina, Eka O, Eka PL serta teman teman yang lain yang lain tidak bisa disebutkan satu persatu yang senantiasa selalu memberikan masukan positif terima kasih selalu mendukung serta memberikan semangat dan meyakinkan saya untuk bisa menyelesaikan skripsi ini.
6. Sahabat dan teman-teman seperjuangan Hukum Tata Negara angkatan 2018 yang tak mampu penulis sebutkan satu persatu bersama kalian penyusun merasakan keindahan di tengah perbedaan. Dari kalian juga penulis banyak belajar bahwa keikhlasan, kesabaran dan ketulusan adalah hal terindah dalam hidup.



MOTTO

Orang lain saja bisa aku juga harus bisa



ABSTRAK

Rahayu, Tri Lestari Puji, 2024. Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Batang dalam Prspektif *Siyasah Idariyah*. Skripsi Program Studi Hukum Tatanegara. Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Pembimbing Ahmad fauzan, M.S.I.

Pelayanan umum merupakan proses politik dan pemerintahan yang mengandung unsur transformasi nilai budaya guna menumbuhkan kesadaran masyarakat, bernegara dan berpemerintahan yang dilandasi kearifan, kebajikan dan kebijakan dari setiap manusia untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi Masyarakat yang berjudul Pelayanan Publik Dinas kependudukan dan Pencatatan sipil Batang dalam Perspektif *Siyasah Idariyah*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Batang menurut Undang-undang pasal 4 nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Jenis pendekatan ini menggunakan yuridis empiris dan *siyasah idariyah*. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif.

Penelitian ini menguraikan terkait Pelayanan Publik Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Batang dalam Perspektif *Siyasah Idariyah* di dapat hasil penelitan berupa pelayanan publik di Dinas masih ada yang belum sesuai dengan Undang-undang dalam pasal 4 Nomor 25 Tahun 2009 tentang Asas-asas pelayanan publik, fasilitas dan sarana prasara belum stabil karena adanya kursi yang kurang banyak jadi menyebabkan Masyarakat tidak mendapatkan tempat duduk, transparansi dalam *siyasah idariyah* yang diterapkan di Dinas belum sesuai karena dengan penyampaian informasi masih berbelit-belit itu bisa menyebabkan Masyarakat bolak-balik ke rumah.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Asas-asas pelayanan publik

ABSTRACT

Rahayu, Tri Lestari Puji, 2024. Public Services of the Batang Population and Civil Registration Service from a Siyasah Idariyah Perspective. Constitutional Law Study Program Thesis. K.H. State Islamic University Abdurrahman Wahid Pekalongan. Supervisor Ahmad Fauzan, M.S.I.

Public service is a political and governmental process that contains elements of transformation of cultural values in order to foster awareness of society, state and government based on the wisdom, virtue and policies of every human being to improve the quality of services for the community entitled Public Services of the Batang Population and Civil Registration Service in the Siyasah Perspective Idariyah. The aim of this research is to determine the public services of the Population and Civil Registration Service of Batang district according to Law article 4 number 25 of 2009 concerning Public Services. Data collection techniques through interviews, observation and documentation. This type of approach uses empirical juridical and siyasah idariyah. This type of research uses qualitative research.

This research describes the Public Services related to the Batang Population and Civil Registration Service from the Siyasah Idariyah Perspective. The research results show that there are still public services in the Department that are not in accordance with the Law in Article 4 Number 25 of 2009 concerning the Principles of Public Services, Facilities and Infrastructure facilities are not yet stable because there are not enough chairs, which means people don't get a seat. Transparency in the siyasah idariyah implemented in the Department is not appropriate because the delivery of information is still complicated, which can cause people to go back and forth to their homes.

Keywords: Public Service, Principles of public service

KATA PENGANTAR

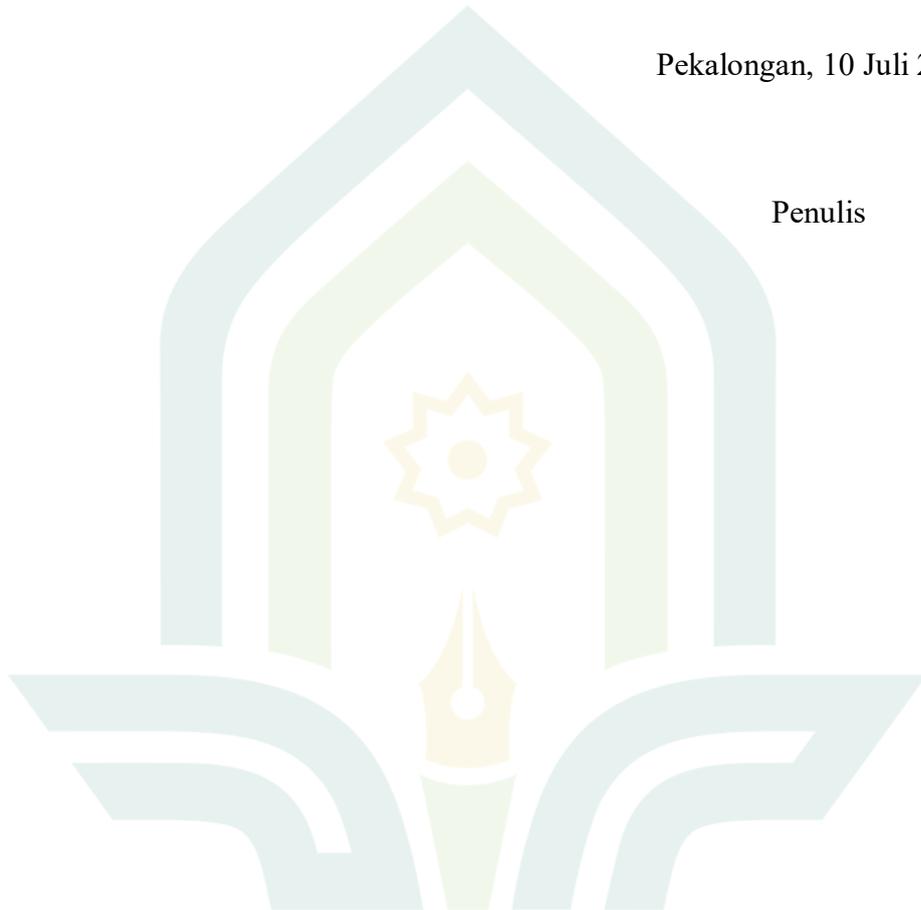
Puji syukur dipanjatkan kepada Allah SWT., karena atas berkat dan rahmat-Nya, skripsi ini telah selesai. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum Program Studi Hukum Tata Negara pada Fakultas Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag sebagai Rektor Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Bapak Dr. H. Akhmad Jalaludin, M.A selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
3. Ibu Uswatun Khasanah, M.S.I selaku Ketua Jurusan Hukum Tata Negara Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
4. Bapak Ahmad Fauzan, M.S.I selaku pembimbing skripsi yang sangat berjasa bagi penulis karena telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Triannah Sofiani S.H M.H selaku wali dosen yang telah memberikan nasehat dan bimbingannya selama ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta Civitas Akademika Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan yang telah memberikan ilmunya selama ini.

7. Kepada Bapak Sutikno dan Ibu Nurjanah sebagai kedua orang tua yang senantiasa mendoakan dan mensupport saya selama ini dan tidak pernah mengenal kata lelah.
8. Teman-teman penulis yang selalu menemani dan membantu dalam penulisan skripsi ini dengan senang hati.

Pekalongan, 10 Juli 2024

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
NOTA PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN.....	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	v
PERSEMBAHAN.....	ix
MOTTO.....	xi
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
KATA PENGANTAR.....	xiv
DAFTAR ISI.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	7
E. Kerangka Teoretik.....	8
F. Penelitian yang Relevan.....	10
G. Metode Penelitian.....	14
H. Sistematika Penulisan.....	17
BAB II TEORI PELAYANAN PUBLIK DAN SIYASAH IDARIYAH.....	20
A. Pelayanan Publik.....	20
B. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.....	25
C. Teori Fiqh Siyasa.....	28
D. Teori Siyasa Idariyah.....	30

BAB III PELAYANAN PUBLIK DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BATANG.....	37
A. Gambaran Umum Kabupaten Batang dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Batang	37
B. Penyelenggaraan Pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Batang.....	48
BAB IV PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK MENURUT UNDANG- UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 DAN SIYASAH IDARIYAH.....	70
A. Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Batang..	70
B. Analisis Siyasa Idariyah dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang.....	79
BAB V PENUTUTUP.....	85
A. Simpulan	85
B. Saran	86
DAFTAR PUSTAKA.....	87
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara kesatuan yang berbentuk Republik. Sebagaimana yang tertuang dalam pasal 1 Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945). Karena berbentuk Negara Kesatuan, maka konsep negara Indonesia yaitu semua daerah berada didalam satu kesatuan pemerintah Indonesia. Selain itu juga dijelaskan dalam pasal 18 ayat (1) UUD 1945 yang berbunyi “ Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah provinsi dibagi atas kabupaten dan kota, yang tiap-tiap provinsi kabupaten dan kota itu mempunyai pemerintah daerah, yang diatur dengan Undang-Undang”. Bahwa dalam menjalankan pemerintahan, setiap daerah memiliki kewenangan. dalam pasal 18 ayat (2) dan ayat (5) UUD 1945 menjelaskan bahwa pemerintah daerah provinsi , daerah kabupaten, dan kota mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dan pemerintahan daerah diberikan otonomi yang seluas-luasnya.

Sejak diberlakukannya otonomi daerah, pelayanan publik menjadi ramai diperbincangkan dan menjadi tolak ukur keberhasilan dalam melaksanakan otonomi daerah. Sebelumnya, istilah *public administrasion* selalu diarahkan kepada administrasi negara, dan tentu saja orientasi administrasi negara dalam prakteknya pada masa itu lebih cenderung kepada

”negara” sebagai sesuatu yang harus diikuti, ditakuti, dan dilayani.¹ Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan Pembangunan sektor lain.

Pelayanan umum merupakan proses politik dan pemerintahan yang mengandung unsur transformasi nilai budaya guna menumbuhkan kesadaran masyarakat, bernegara dan berpemerintahan yang dilandasi kearifan, kebajikan dan kebijakan dari setiap manusia. Dalam era reformasi pelayanan publik berkaitan dengan otonomi. Hasil yang diharapkan dari otonomi adalah pemberian pelayanan publik yang lebih memuaskan, mengakomodasikan partisipasi masyarakat, pengurangan beban Pemerintah Pusat, penumbuhan kemandirian dan kedewasaan daerah, serta penyusunan program yang lebih sesuai dengan kebutuhan daerah. Pemerintah sebagai pelayanan yang bersifat multi dimensional karena menyangkut seluruh kepentingan masyarakat baik politik, ekonomi, sosial, budaya yang lainnya.²

Pemerintah menerbitkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dari para aparatur pemerintah. Terwujudnya pelayanan publik yang

¹Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimensi Indikator dan Implementasinya*, (Yogyakarta: Gava Media, 2011), 1

² Titin Rohayatin, *Desain dan Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Pelanggan*, (Yogyakarta;CV Budi Utama, 2022), 1

berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik (*good Governance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara.

Dalam memberikan pelayanan, penyelenggara harus memperhatikan asas-asas yang ada sebagaimana yang termuat dalam Pasal 4 Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu

- a. Asas Kepentingan Umum
- b. Asas Kepastian Hukum
- c. Asas Kesamaan Hak
- d. Asas Keseimbangan hak dan Kewajiban
- e. Asas Keprofesionalan
- f. Asas Partisipatif
- g. Asas Persamaan Perlakuan/ tidak diskriminatif
- h. Asas Keterbukaan
- i. Asas Akuntabilitas
- j. Asa fasilitas dan Perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. Asas Ketepatan waktu
- l. Asas Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.³

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 92 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat , di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka Upaya

³ Pasal 4 UU Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25 Tahun 2009, yang dimaksud dengan 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 administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Perda Kabupaten Batang Nomor 4 Tahun 2018, Informasi Pelayanan Publik adalah.rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada Masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan , tulisan latin , tulisan dalam bentuk braile, Bahasa gambar, dan/ atau Bahasa local, serta disajikan secara manual atau elektronik.⁴

Kabupaten Batang merupakan salah satu kabupaten yang melakukan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Pelayanan publik yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Batang, yakni meliputi adanya pelayanan pembuatan Akte Kelahiran, pembuatan Kartu Keluarga (KK), pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP), Akta Kematian. Berdasarkan pengamatan yang saya amati dari awal dan hasil wawancara dari salah satu pegawai yang ada di DINDUKCAPIL Batang. Bahwa terdapat permasalahan mengenai pelayanannya yang belum menunjukkan bahwa belum terwujudnya asas-asas yang telah disebutkan di

⁴ Peraturan Daerah Kabupaten Batang Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Publik, 4

dalam Undang-undang Pasal 4 Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwasannya dalam semua layanan akan di proses jika 1 kali 24 jam setelah berkas itu dinyatakan lengkap dan benar.⁵

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Batang terdapat permasalahan yang ditemui oleh Masyarakat yang ingin membuat E-KTP, Kartu Keluarga (KK) maupun Akta kelahiran. Ditemukan masih banyak Masyarakat yang membicarakan atas ketidak nyamanan fasilitas yang tidak memadai, tidak mudah dan berbelit-belit dalam proses pelayanan pembuatan E-KTP, KK, Akte Kelahiran.⁶ Bisa tertunda karena berkasnya belum benar dan lengkap dalam 1 kali 24 jam entah itu kurangnya sosialisasi pelayanan atau masyarakatnya yang kurang paham. Menunjukkan bahwa belum terwujudnya asas-asas Pelayanan Publik yang disebutkan dalam Undang-undang Pasal 4 Nomor 25 tahun 2009.

Mengenai pelayanan administrasi di Dindikcapil Batang berkaitan dengan administrasi negara islam yaitu *Siyasayah Idariyah* yang mana *Siyasah Idariyah* adalah kebijakan tentang administrasi negara. Kata *idariyah* berasal dari kata *adara asy-syay'a yudiruhu* yang berarti mengatur atau menjalankan sesuatu.

Kemudian dalam mengelola administrasi pemerintahan tentu membutuhkan adanya pemimpin seperti yang diajarkan oleh Nabi Muhammad SAW seperti bunyi kaidah “ kebijakan seorang pemimpin

⁵ Mila Febriani, Staff Arsiparis, wawancara pada tanggal 16 November 2023 di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Batang

⁶ Sutikno, Masyarakat, wawancara pada tanggal 10 November 2023

terhadap rakyatnya tergantung pada kemaslahatan”. Kaidah diatas menjelaskan bahwasannya kebijakan yang ditentukan oleh pemimpin adalah mengambil jalan yang paling maslahat. Begitu pula dengan seharusnya yang dilakukan oleh pihak pemerintahan Dinas DUKCAPIL supaya menciptakan suatu kebijakan yang membawa kebaikan dalam hal pelayanan administrasi sehingga mesyarakat merasa puas dengan kinerja yang dilakukan.⁷

Menurut yang ada dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 yang merupakan Amanah terhadap aparaturnya, sampai saat ini masih menjadi pertanyaan bagi Masyarakat apakah sudah maksimal dalam menjalankan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik. Dalam mewujudkan tercapainya suatu pemerintahan yang baik maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai hal tersebut dan peneliti memilih judul “ **Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan *Siyasah Idariyah***”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Batang menurut Undang-Undang Pasal 4 Nomor 25 Tahun 2009?
2. Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Batang dalam Perspektif *Siyasah Idariyah*?

⁷ M.Hirwandi, *Tinjauan Siyasayah Idariyah terhadap peran pemerintahan Desa dalam Meningkatkan Pelayanan kepada Msyarakat*, Skripsi S1 Hukum Tatanegara Fakultas Syari'ah Lampung, Halm 21, 2023

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Batang menurut Undang-undang pasal 4 nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Untuk menganalisis pelaksanaan pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang menurut Perspektif *Siyasah Idariyah*.

D. Kegunaan Penelitian

1. Teoritis

Dengan adanya Penelitian ini nantinya bisa digunakan sebagai bahan kajian lebih lanjut agar menghasilkan berbagai konsep ilmiah untuk kepentingan studi ilmiah, berharap bisa menjadikan referensi atau bahan pemahaman dan pembelajaran bagi penelitian lanjutan terutama dalam bidang Hukum Tatanegara, khususnya dalam hal mengembangkan pelayanan publik.

2. Praktis

Penelitian ini diharapkan bisa menjadikan sebagai informasi kepada Masyarakat pada umumnya dan khususnya pada pemerintahan kabupaten Batang dalam pengembangan pelayanan publik yang optimal, sehingga bisa menuju tercapainya dalam mewujudkan kesejahteraan Masyarakat.

E. Kerangka Teoretik

1. Pelayanan Publik

Pelayanan Publik merupakan salah satu kebutuhan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Pemenuhan kebutuhan merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan penduduk untuk mendapatkan pelayanan atas barang, jasa, dan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan maksimal. Pelayanan publik atau pelayanan umum bisa diartikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam Upaya pemenuhan kebutuhan Masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.⁸

Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk yang disediakan oleh penyelenggara oleh pelayanan publik. Jadi menurut pelayanan publik berdasarkan Surat Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/ KEP/ M.PAN/7/2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara

⁸ Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Publik Konsep Dimensi Indikator dan Implementasinya*, (Yogyakarta: Gava Media, 2011), 3

pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.⁹

2. Fiqh Siyasah

Istilah *Fiqh Siyasah* merupakan bagian dari para ulama mujtahid tentang hukum syari'at yang berhubungan dengan permasalahan kenegaraan, dan salah satu aspek hukum islam yang membicarakan pengaturan dan pengurusan kehidupan manusia demi mencapai kemaslahatan bagi manusia itu sendiri.¹⁰

Abdul Wahab Kallaf menyatakan bahwa objek kajian *Fiqh Siyasah* adalah berbagai peraturan dengan Undang-Undang yang dibutuhkan untuk mengatur Negara, sesuai dengan pokok ajaran agama guna merealisasikan kemaslahatan umat manusia dan membantunya memenuhi berbagai kehidupan hidupnya.

Mengenai pembidangan *fiqh siyasah* terjadi perbedaan pendapat, ada tiga bidang kajian *Fiqh Siyasah*, yaitu antara lain;

- 1) *Siyasayah Dusturiyah* adalah bidang *fiqh siyasah* yang membahas Undang-Undang Dasar suatu Negara, yang isinya antara lain, membahas bentuk pemerintahan, Lembaga-lembaga Negara, dan Hak serta kewajiban warga Negara.
- 2) *Siyasah Maliyyah* merupakan membahas sumber keuangan Negara dan tatacara pengelolaan pebdistribusian harta kekayaan Negara.

⁹ Ni Ketut Riani. "Strategi Peningkatan Pelayanan Publik". *Jurnal Inovasi Penelitian*. No. 11 (2021): 2446

¹⁰ Nurcholish Madjid, *Fiqh Siyasayah Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam*, (Jakarta: Prenadamedia, 2014),3-4

3) *Siyasah Idariyah* ialah membahas tentang Administrasi Negara.¹¹

3. Siyasah Idariyah

Siyasah Idariyah merupakan bagian dari *siyasah syari'ah*. Pada bidang *Siyasah Idariyah* yakni bidang yang mengurus tentang administrasi negara. kata *idariyah* merupakan Masdar (infinitive) dari kata *adara asy-syay'a yudiruhu idarah*, yang artinya mengatur atau menjalankan sesuatu. Dalam *siyasah idariyah*, untuk mengukur kualitas pelayanan dapat diambil dari kualitas kepentingan pelayanan itu sendiri. Untuk merealisasikan kebaikan/ kesempurnaan dalam melaksanakan pelayanan administrasi terdapat tiga indicator yaitu sederhana dalam peraturan, cepat dalam pelayanan, profesional dalam penanganan.¹²

F. Penelitian yang Relevan

Penyusun penelitian, penulis mencari beberapa informasi dari buku serta sumber lain baik dari jurnal maupun skripsi dengan maksud memperoleh dari hasil penelitian sebelumnya sebagai bahan perbandingan dan bahan acuan dalam Menyusun penelitian. Berikut ini beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan tema yang diangkat penulis:

Ada beberapa penelitian yang mengkaji tentang pelayanan publik yaitu Skripsi yang disusun oleh Zilva Novika yang memiliki judul “Implementasi Peraturan Presiden Nomor 67 Tahun 2011 tentang Perangkat Pembaca KTP Elektronik di Kabupaten Pekalongan perspektif Masalah

¹¹ Hendri Kusmidi, “Eksistensi Istihsan sebagai dalil Istinbath Fiqih Siyasah”, *Jurnal Pemerintahan dan Politik Islam*, Volume 6, Nomor 2, 2021, 167.

¹² Erpan Sahadi, “ Urgensi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik Perspektif Siyasah Idariyah “, *Skripsi SI Hukum Tatanegara Fakultas Syari'ah Institut Agama Islam Negeri Bengkulu*, 2021

Mursalah” fokus pembahasan skripsi tersebut yakni pada Peraturan Presiden Nomor 67 Tahun 2011 tentang Perangkat Pembaca KTP Elektronik dalam penelitian ini di temukan bahwa Perangkat Pembaca KTP Elektronik di Instansi Pemerintah Kabupaten Pekalongan sudah seharusnya dilakukan sesuai Amanat dalam Pasal 10 C Peraturan Presiden Nomor 67 Tahun 2011. Namun sampai saat ini jumlah perangkat pembaca KTP elektronik di Kabupaten Pekalongan hanya berjumlah satu unit di Dukcapil.

Adapun Persamaan dan perbedaanya yakni penelitian sama-sama mengkaji tentang KTP Elektronik Adapun perbedaannya pada penelitian tersebut mengkaji setelah KTP Elektronik diterapkan dan dapat dimanfaatkan dengan menggunakan perangkat pembaca sebagai Upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik sedangkan penelitian ini tentang pelaksanaan pelayanan publik menurut Undang-undang dan *Siyasah Idariyah* oleh DINDUKCAPIL.¹³

Penelitian berikutnya mengkaji tentang pelayanan publik yaitu Skripsi yang di susun oleh Nur Azizah dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie” pada penelitian tersebut fokus pada kualitas pelayanan publik yaitu dapat dikatakan dengan baik namun ada beberapa hal yang belum berjalan sesuai harapan Masyarakat yakni mengenai ketidak ramahan pelayanan pegawai dalam melayani pengguna layanan.

¹³ Zilva Novika, “ Implementasi Peraturan Presiden Nomor 67 Tahun 2011 tentang Perangkat Pembaca KTP Elektronik di Kabupaten Pekalongan perspektif Masalah Mursalah “, *Skripsi SI Hukum Tatanegara* Fakultas Syari’ah Universitas Negeri Islam K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan 2023

Sehingga membuat Masyarakat tidak nyaman dalam mengurus segala keperluan.

Persamaan dan perbedaan dengan Penelitian ini mengkaji tentang Pelayanan Publik Adapun pembahasannya pada penelitian tersebut mengkaji kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie sedangkan penelitian ini mengkaji tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik menurut Undang-undang dan *Siyasah Idariyah* di DINDUKCAPIL Kabupaten Batang.¹⁴

Penelitian berikutnya mengkaji tentang pelayanan publik yaitu Skripsi yang disusun oleh Subhan Suaib dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Studi di Kantor Camat Sekarbela Kota Mataram”, Adapun fokus pembahasannya yaitu peneliti tersebut membahas tentang Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi . Persamaannya yaitu terletak pada Asas-asas Pelayanan Publik Adapun perbedaannya yaitu penelitian ini mengkaji tentang pelaksanaan pelayanan publik menurut Undang-Undang di DINDUKCAPIL Batang¹⁵

Penelitian berikutnya yaitu artikel jurnal yang disusun oleh Fandy Kurniawan yang berjudul “Implementasi Prinsip Efektivitas Pelayanan E-KTP di Dins Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya” Adapun fokus pembahasannya yaitu membahas terkait Penerapan Prinsip

¹⁴ Nur Azizah , “Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camar Mutiara Timur Kabupaten Pidie” , *Skripsi SI Ilmu Administrasi Negara* Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri AR-Raniry Banda Aceh 2020

¹⁵ Subhan Suaib, “ Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan (Studi di Kantor Camat Sekarbela Kota Mataram) ”, *Skripsi SI Hukum Urusan Publik* Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram, 2021, 4

Efektivitas Pelayanan E-KTP di Dindukcapil di Kabupaten Pidie Jaya pelayanannya sudah baik dalam mewujudkan kenyamanan Masyarakat namun pada kenyataannya masih kurang seperti sikap dari para staff, ketepatan waktu, dan juga sarana prasarana yang masih belum memadai terutama untuk para disabilitas.

Adapun persamaan dan perbedaan yakni persamaannya membahas terkait Pelayanan Pembuatan E-KTP di DINDUKCAPIL dan perbedaannya adalah peneliti tersebut membahas tentang penerapan prinsip pembuatan E-KTP di Duncakpil dan peneliti ini membahas tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik menurut Undang-Undang dan *Siyasah Idariyah* di Diduncakpil.¹⁶

Penelitian berikutnya yaitu Artikel Jurnal yang disusun oleh Ni Ketut Riani dengan judul “Strategi Peningkatan Pelayanan Publik” Adapun fokus dalam pembahasan skripsi tersebut yaitu penerapan strategi peningkatan pelayanan publik , Adapun persamaan dan perbedaan dalam penelitian tersebut bahwa permaannya sama- sama membahas tentang pelayanan publik. Perbedaannya yaitu jurnal tersebut meneliti tentang strategi peningkatan pelayanan publik namun pada skripsi ini meneliti tentang pelaksanaan pelayanan publik di DINDUKCAPIL.¹⁷

¹⁶ Fandy Kurniawan, “Implementasi Prinsip Efektivitas Pelayanan E-KTP di Dins Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP Unsyiah*, Vol 7, No 3 , 2022, 2

¹⁷ Ni Ketut Riani, “Strategi Peningkatan Pelayanan Publik”, *Jurnal Inovasi Penelitian*, Vol. 1, Nomor. 11, 2021

G. Metode Penelitian

Untuk mencapai pengetahuan yang benar, maka diperlukan metode yang mampu menghantarkan peneliti mendapat data yang valid dan otentik. Adapun data yang digunakan sebagai berikut :

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian yuridis empiris dan *siyarah idariyah*. Penelitian yuridis empiris yaitu dengan melakukan pengkajian dan pengolahan terhadap data primer sebagai data utama yaitu suatu penelitian yang dilakukan terhadap keadaan sebenarnya atau keadaan nyata yang terjadi di Masyarakat dengan maksud untuk mengetahui dan menemukan fakta-fakta dan data yang dibutuhkan, setelah data yang dikumpulkan terkumpul kemudian menuju kepada identifikasi masalah yang pada akhirnya menuju pada penyelesaian masalah.¹⁸

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang akan peneliti lakukan yaitu dengan menggunakan pendekatan kualitatif, pendekatan peundang-undangan, pendekatan konseptual. Pendekatan kualitatif merupakan pendekatan penelitian yang lebih menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah, dalam hal ini yaitu pelayanan publik dinas kependudukan dan pencatatan sipil batang murut undang-undang nomor 25 tahun 2009 dan *siyarah idariyah*. Penelitian kualitatif tidak

¹⁸ Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2004), Halm 134.

menggunakan statistik, tetapi melalui pengumpulan data, analisis, dan kemudian diinterpretasikan yang biasanya berhubungan dengan masalah social.¹⁹ Pendekatan perundang-undangan digunakan untuk pengkajian norma-norma dan asas-asas terkait dengan masalah hukum yang diteliti. Pendekatan konseptual digunakan untuk menelaah teori-teori dan pendapat ahli yang relevan dengan masalah hukum.

3. Sumber Data Penelitian

a. Sumber Data Primer

Data primer merupakan data yang bersumber dari sumber asli ataupun sumber awal. Data primer yaitu sumber data penelitian yang terdapat secara langsung melalui Masyarakat atau orang-orang yang bersangkutan dengan penelitian yang dikerjakan penulis.²⁰ Adapun data primer akan diperoleh dari wawancara secara langsung, observasi dan alat lainnya yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Batang.

b. Sumber Data Sekunder

a) Bahan hukum primer

Bahan hukum yang didapatkan dari hasil menelaah dalam hierarki peraturan perundang-undangan yakni:

- 1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

¹⁹ Albi Anggito dan Joan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Sukabumi: CV Jejak, 2018), Halm 9.

²⁰ Bachtiar, *Metodologi Penelitian Hukum*. (Tangerang: Unpam Press, 2018), Halm 62.

- 2) Keputusan Menteri Pendayagunaan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- 3) Peraturan Daerah Kabupaten Batang No 4 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Publik

b) Bahan Hukum Sekunder

Dalam penelitian ini menggunakan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan hukum primer didapatkan dari PerData sekunder adalah data yang sudah dikumpulkan untuk maksud selain menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi. Data ini bisa ditemukan dengan cepat yang di dapat dari atau berasal dari bahan kepustakaan, jurnal dan media sosial. Data ini biasanya digunakan untuk melengkapi data primer.

4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan hal yang berhubungan dengan sumber data, karena dengan melalui pengumpulan data akan diperoleh data yang diperlukan untuk dianalisis sesuai dengan yang diharapkan. Maka penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi yakni:

- a. Wawancara yaitu percakapan yang bermaksud tertentu dan dilakukan oleh dua belah pihak, yaitu pewawancara yang memberi pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut. Wawancara ini digunakan peneliti untuk

mendapat informasi dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Batang dan Masyarakat.

- b. Observasi adalah data yang dikumpulkan melalui pengamatan langsung di tempat penelitian. Observasi dalam penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Batang.
- c. Dokumentasi ialah Teknik pengumpulan data dengan mempelajari data yang ada kaitannya dengan penyelenggara pelayanan public penerbitan E Ktp dengan tujuan untuk mendapat dokumen yang benar dan diperlukan dalam melaksanakan penelitian.

5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini akan menggunakan teknik analisis data kualitatif deskriptif analisis. Yakni suatu metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran suatu objek yang diteliti melalui data atau sampel. Setelah semua data terkumpul selanjutnya mengolah dan menganalisa data agar memperoleh data yang akurat yang dapat dipakai dalam menjawab pertanyaan permasalahan.

H. Sistematika Penulisan

Untuk mendapatkan hasil penelitian yang optimal maka pembahasannya harus secara runtut, utuh, dan sistematis. Dalam penelitian ini disusun sebuah sistematika pembahasan ada empat bab yang masing-masing bab terdiri dari sub-sub sebagaimana dibawah ini.

Bab I Pelayanan Publik Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Batang menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan *Siyasah*

Idariyah terdiri dari pendahuluan yang mencakup beberapa hal antara lain latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, kerangka teoretik, penelitian yang relevan, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Pelayanan Publik Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Batang menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan *Siyasah Idariyah* terdiri kajian teoritis yang meliputi beberapa pembahasan yaitu pembahasan mengenai pelayanan publik, dilanjutkan dengan pembahasan tentang UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan pembahasan mengenai *Fiqh Siyasah Idariyah* dalam Pelayanan Publik.

Bab III, Pelayanan Publik Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Batang menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan *Siyasah Idariyah* menjelaskan hasil penelitian yang berisikan gambaran umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang, Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dukcapil Kabupaten Batang.

Bab IV Pelayanan Publik Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Batang menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan *Siyasah Idariyah* adalah bab yang membahas tentang hasil penelitian dan pembahasan inti yang membahas mengenai pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan dilanjutkan dengan pembahasan mengenai bagaimana pelayanan publik dalam perspektif

Siyasah Idariyah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang.

Bab V Penutup merupakan menjabarkan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang ditujukan untuk pihak yang terkait dan Masyarakat secara umum.



BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

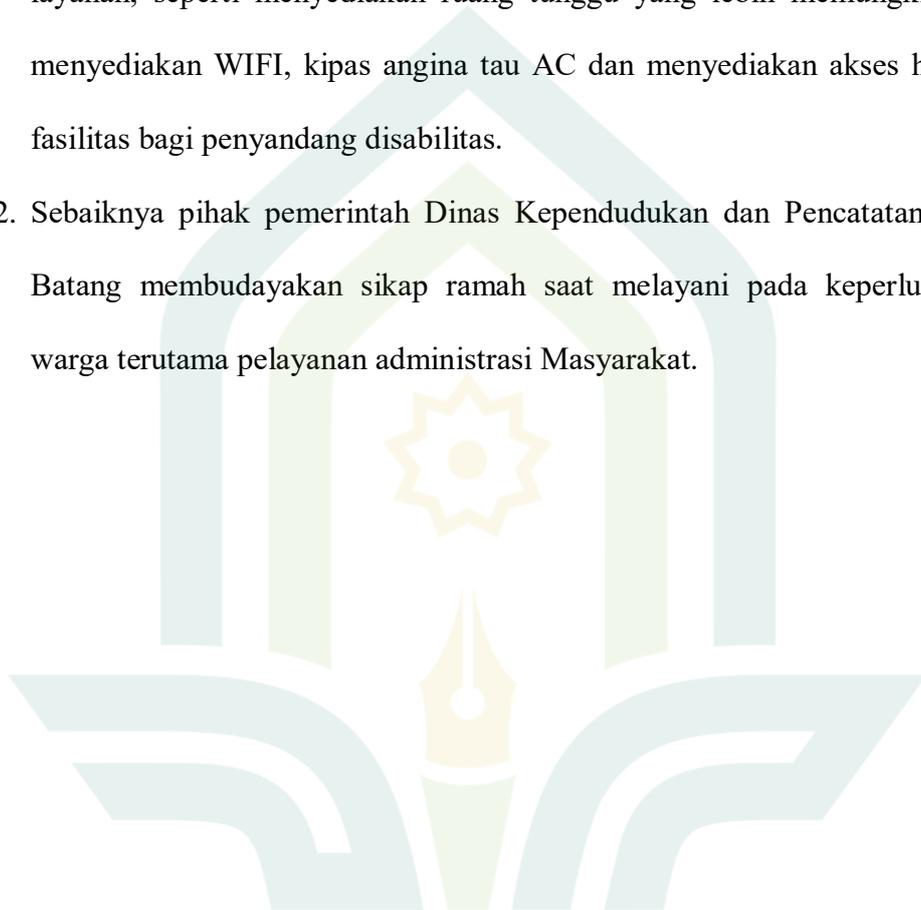
Dari hasil penelitian, pelaksanaan pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang dapat ditarik Kesimpulan bahwa;

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Batang ini belum maksimal dalam menjalankan Pelayanan Publik dengan baik karena belum sesuai dengan Undang-Undang Pasal 4 Nomor 25 Tahun 2009 tentang Asas-asas Pelayanan Publik. Pada tahap pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Batang masih ada yang belum sesuai seperti asa kepentingan umum, asas keterbukaan, asa fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok renta, dan asas ketepatan waktu dengan peraturan Perundang-undangan.
2. Pelayanan Publik dalam perspektif *siyasaah idariyah* sudah sesuai untuk mengukur suatu kualitas pelayanan dapat dilihat dari realitas kepentingan pelayanan itu sendiri seperti halnya kepastian hukum dalam *siyasaah idariyah*, transparansi dalam *siyasaah idariyah*, dan partisipasi Masyarakat dalam perspektif *siyasaah idariyah* namun masih ada yang belum sesuai mengenai transparansi dalam *siyasaah idariyah*.

B. Saran

Dalam meningkatkan kualitas layanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Batang, pengamat menyarankan agar:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Batang ada baiknya menambahkan fasilitas pendukung pelayanan atau sarana prasarana layanan, seperti menyediakan ruang tunggu yang lebih memungkinkan, menyediakan WIFI, kipas angin tau AC dan menyediakan akses hingga fasilitas bagi penyandang disabilitas.
2. Sebaiknya pihak pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Batang membudayakan sikap ramah saat melayani pada keperluannya warga terutama pelayanan administrasi Masyarakat.



DAFTAR PUSTAKA

- Albi Anggito dan Joan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Sukabumi: CV Jejak, 2018), Halm 9.
- Azizah Nur, 2020, “Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camar Mutiara Timur Kabupaten Pidie” , *Skripsi S1 Ilmu Administrasi Negara* Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri AR-Raniry Banda Aceh
- Bachtiar, *Metodologi Penelitian Hukum*. (Tangerang: Unpam Press, 2018), Halm 62.
- Bambang Suryantoro dan Yan Kusdyana. “ Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya”. *Jurnal Baruna Horion*. No.2. (2020)
- Basir Muh. Askal, “*Transparansi Pelayanan Publik dalam Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Labalawa Kecamatan Betoambari Kota Baubau*”, *Jurnal Of Government Science Studies*, Vol. 1, No. 2, 2022, Halm 51
- Ekowati, selaku pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Batang, 09 desember 2023.
- Hardiansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimensi Indikator dan Implemantasinya*, Yogyakarta: Gava Media
- Hasil wawancara dengan Bapak Irham, selaku staff bidang pendaftaran penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang, 20 november 2023
- Hasil Wawancara dengan Ibu Eka, selaku pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang, 10 mei 2024
- Hasil Wawancara dengan Ibu Mila, selaku Staff Arsiparis Trampil di dinas <https://disdukcapil.batangkab.go.id/>, diakses tanggal 24 mei 2024 jam 19.15 WIB
- Imam Nawawi, al-arba'in nawawiyah, (Kediri: Hidayatul Mubtaden), Halm 9
- Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang, 20 November 2023.
- Kurniawan Fandy, 2022 “Implementasi Prinsip Efektivitas Pelayanan E-KTP di Dins Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP Unsyiah*, Vol 7, No 3

- Kusmidi Hendri, “Eksistensi Istihsan sebagai dalil Istinbath Fiqih Siyasah”, *Jurnal Pemerintahan dan Politik Islam*, Volume 6, Nomor 2, 2021
- M.Hirwandi, Tinjauan Siyasayah Idariyah terhadap peran pemerintahan Desa dalam Meningkatkan Pelayanan kepada Masyarakat, *Skripsi S1 Hukum Tatanegara Fakultas Syari'ah* Lampung, 2023
- Mila Febriani, Staff Arsiparis, wawancara pada tanggal 16 November 2023 di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Batang
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara), Halm 47
- Ni Ketut Riani. “ Strategi Peningkatan Pelayanan Publik”. *Jurnal Inovasi Penelitian*. No. 11 (2021)
- Novika Zilva, “ Implementasi Peraturan Presiden Nomor 67 Tahun 2011 tentang Perangkat Pembaca KTP Elektronik di Kabupaten Pekalongan perspektif Masalah Mursalah “, *Skripsi S1 Hukum Tatanegara Fakultas Syari'ah Universitas Negeri Islam K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan* 2023
- Pasolong Harbani, *Teori Administrasi Publik*, (Bandung; Alfabeta, 2017), Hlm 147
- Peraturan Bupati Nomor 105 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Batang
- Peraturan Daerah Kabupaten Batang Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pelayanan Publik
- Pulungan Suyuti, 1999, *Fiqh Siyasah: Ajaran, Sejarah, dan Pemikiran*, (Jakarta; Rajawali Pers), Halm 26
- Raharjo Muhammad Mu'iz , *Manajemen Pelayanan Publik*, (Jakarta; Bumi Askara 2021), Halm 24
- Rifa'I Ahmad fajar, “ Pelayanan Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah (BPKAD) Dalam Penerapan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah Perspektif Siyasah Idariyah”, *Skripsi Sunan Kalijaga* 2017, halm 54
- Rohayatin Titin, , 2022, *Desain dan Inoasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Pelanggan*, Yogyakarta;CV Budi Utama

- Sahadi Erpan , “ Urgensi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik Perspektif Siyasah Idariyah “, *Skripsi S1 Hukum Tatanegara* Fakultas Syari’ah Institut Agama Islam Negeri Bengkulu.
- Suaib Subhan, 2021“ Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan (Studi di Kantor Camat Sekarbela Kota Mataram) ”, *Skripsi S1 Hukum Urusan Publik* Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram,
- Sukardja Ahmad, 2012, *Hukum Tatanegara dan Hukum Administrasi Negara Dalam Perspektif Fikih Siyasah*, (Jakarta: Sinar Grafika), Hlm. 240
- Suntana Ija, 2010, *Politik Ekonomi Islam*, (Bandung; Pustaka Setia), Halm 15
- Tiara Ike Oktaviyanti, “Tinjauan Siyasah Idariyah terhadap Peran Lembaga Keagamaan Gedung Meneng dalam Menangani Kabupaten Pangan”, *Skripsi S1 Hukum Tatanegara* Fakultas Syari’ah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2023, Halm 25-26
- Tjandra W.Riawan , *Hukum administrasi Negara*, (Jakarta; Sinar Grafika, 2018),Hlm 190-191
- Wawancara dengan Bapak Sutikno, Selaku Pengguna Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Batang, Pada tanggal 25 Februari 2024
- Wawancara dengan Ibu Mila selaku Staff Arsiparis Trampil di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Batang pada tanggal 20 November 2024
- Winarsih Ramitno dan Ari Septi *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006), Halm 20