

**IMPLEMENTASI ASAS-ASAS UMUM PEMERINTAHAN
YANG BAIK MELALUI PENGGUNAAN SISTEM
PELAYANAN RAKYAT SIDOARJO PADA PEMERINTAHAN
DESA KAJEKSAN KECAMATAN TULANGAN KABUPATEN
SIDOARJO**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Hukum (S.H.)
Fakultas Syariah
Jurusan Hukum Islam
Program Studi Hukum Tata Negara



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Oleh:

**Mega Ayu Lestari
NIM: S20193043**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS SYARIAH
MEI 2023**

**IMPLEMENTASI ASAS-ASAS UMUM PEMERINTAHAN
YANG BAIK MELALUI PENGGUNAAN SISTEM
PELAYANAN RAKYAT SIDOARJO PADA PEMERINTAHAN
DESA KAJEKSAN KECAMATAN TULANGAN KABUPATEN
SIDOARJO**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Hukum (S.H.)
Fakultas Syariah
Jurusan Hukum Islam
Program Studi Hukum Tata Negara

Oleh:

**Mega Ayu Lestari
NIM: S20193043**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Disetujui pembimbing



**Basuki Kurniawan, M.H.
NIP. 198902062019031006**

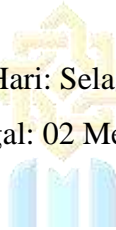
**IMPLEMENTASI ASAS-ASAS UMUM PEMERINTAHAN
YANG BAIK MELALUI PENGGUNAAN SISTEM
PELAYANAN RAKYAT SIDOARJO PADA PEMERINTAHAN
DESA KAJEKSAN KECAMATAN TULANGAN KABUPATEN
SIDOARJO**

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Hukum (S.H.)
Fakultas Syariah
Jurusan Hukum Islam
Program Studi Hukum Tata Negara

Hari: Selasa

Tanggal: 02 Mei 2023



Ketua

Sholikul Hadi, S.H., M.H.
NIP. 197507012009011009

Sekretaris

Siti Muslifah, S.H.I., M.S.I.
NUP. 20160396

Anggota

1. Dr. H. Ahmad Junaidi, M.Ag.
2. Basuki Kurniawan, M.H.

Menyetujui

Dekan Fakultas Syariah



Prof. Dr. Muhammad Noor Harisudin, M.Fil.I.
NIP. 197809252005011002

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِيَ الْأَمْرِ مِنْكُمْ فَإِن تَنَزَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِن كُنتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ۚ ذَٰلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا ﴿٥٩﴾

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul (Nya), dan ulil amri di antara kamu. Kemudian jika kamu berlainan pendapat tentang sesuatu, maka kembalikanlah ia kepada Allah (Al-Qur’an) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian. Yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya.” (Q.S. An-Nisa’ Ayat 59). *



PERSEMBAHAN

Rasa bangga dan kebahagiaan atas penyelesaian penyusunan skripsi ini. Keterlibatan keluarga besar menjadi semangat dan kekuatan atas terselesainya skripsi ini. Skripsi ini saya susun dengan penuh rasa bangga untuk saya persembahkan kepada:

1. Ibu saya Sri Hartini yang selalu mengingatkan untuk terus beribadah karena sesungguhnya usaha dan melakukan penyerahan semua urusan kepada Allah SWT menjadi kunci keberhasilan;
2. Ayah saya Sugiyanto yang sejak kecil selalu mengajarkan dan mendidik putrinya bahwa perempuan harus mempunyai semangat untuk berpendidikan dan berwawasan;
3. Adek Kandung Dwi Puspita Sari Anggraini dan Chintia Fitri Rahayu yang selalu siap siaga membantu urusan perkuliahan tanpa penolakan;
4. Keluarga besar Ayah yang selalu menanamkan pola pikir bahwa pendidikan itu sangat penting sehingga semangat belajar selalu meningkat;
5. Keluarga besar ibu yang selalu mendukung perkuliahan saya tanpa henti.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan Syukur selalu penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga yang menurut-Nya terbaik untuk hambanya terlaksana dengan baik dan berjalan lancar. Sholawat dan salam tetap penulis curahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW.

Penuh ketelitian penulis melakukan penyusunan skripsi ini yang berjudul “Implementasi Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik Melalui Penggunaan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo Pada Pemerintahan Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo”. Skripsi ini penulis ajukan sebagai persyaratan dan tugas akhir yang diserahkan kepada Fakultas Syariah UIN KHAS Jember demi mendapatkan gelar Sarjana Hukum.

Sebagai langkah untuk mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu pada Ilmu Syariah dan Hukum Program Studi Hukum Tata Negara. Kelancaran penulisan tugas akhir ini bisa selesai atas bantuan serta dukungan dari para pihak. Sehingga dalam hal ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Soeharto, S.E., M.M., Rektor UIN KHAS Jember yang telah memberikan dukungan kepada seluruh mahasiswa selama perkuliahan;
2. Bapak Prof. Dr. M. Noor Harisuddin, M.Fil.I., Dekan Fakultas Syariah UIN KHAS Jember yang memberikan arahan kepada mahasiswa Fakultas Syariah dalam proses perkuliahan;

3. Bapak Basuki Kurniawan M.H., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu mengingatkan, mengarahkan dan membimbing dengan sabar dalam penyusunan Skripsi ini hingga selesai;
4. Bapak Sholikul Hadi, S.H., M.H., Kaprodi Hukum Tata Negara Fakultas Syariah UIN KHAS Jember yang memberikan arahan dan bimbingan selama proses perkuliahan;
5. Bapak Robitul Firdaus, S.H.I., M.S.I., Ph.D., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu membantu dan membimbing pengurusan perkuliahan saya dari awal semester hingga terselesainya skripsi ini;
6. Bapak dan Ibu Staff TU Fakultas Syariah UIN KHAS Jember yang memberikan akses kemudahan administrasi sampai dengan penyelesaian skripsi ini;
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Syariah UIN KHAS Jember yang sudah memberikan ilmu kepada saya mulai dari semester satu hingga terselesaikannya skripsi ini;
8. Teman-Teman saya HTN khususnya HTN 2 angkatan 2019 yang menemani perkuliahan selama ini;
9. Teman-Teman KKN Posko 96 yang ikut serta dalam diskusi penyusunan Skripsi ini;
10. Teman-Teman PKL di Ombudsman Perwakilan Jawa Timur yang ikut menyumbangkan pandangannya dalam penyusunan Skripsi ini;

Penulis tidak dapat menyebutkan keseluruhan orang-orang yang berperan dalam penyusunan skripsi ini. Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada

keseluruhan yang terlibat dalam penulisan skripsi ini. Semoga Allah membalas kebaikan dan memberikan kelancaran dalam setiap langkahnya, Aamiin.

Penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan ketidaksempurnaan dalam penulisan. Kritik dan saran membangun diperlukan untuk perbaikan penulisan kedepannya. Penulis memiliki harapan agar nantinya skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak orang, Aamiin.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



ABSTRAK

Mega Ayu Lestari, 2023: *Implementasi Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB) Melalui Penggunaan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) pada Pemerintahan Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo*

Kata Kunci: Implementasi, Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik, Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo, Pemerintahan Desa Kajeksan

Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo mengeluarkan inovasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) demi kemudahan penyelenggaraan pelayanan sejalan dengan asas pelayanan yang baik Pasal 10 ayat (1) huruf h Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. SIPRAJA hadir sebagai wujud pelayanan administrasi berbasis online melalui website dan aplikasi. Pembahasan mengenai administrasi dan kepegawaian dalam *fiqh siyasah* disebut *siyasah idariyah*. Prinsip keadilan sesuai dengan Q.S. An-Nisa' ayat 58 menjadi salah satu bagian penentu baik atau tidak penyelenggaraan pelayanan dilakukan. Fakta lapangan Pada Pemerintahan Desa Kajeksan masih terdapat hambatan mulai dari website error, tidak bisa membuka aplikasi SIPRAJA dan harus menunggu operator hidup untuk mendapatkan pelayanan.

Fokus Penelitian: 1) Bagaimana implementasi Asas Pelayanan yang Baik melalui penggunaan SIPRAJA pada Pemerintahan Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan?. 2) Apakah penggunaan SIPRAJA dapat memberikan kemudahan bagi Pemerintahan dan masyarakat Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo dalam mengimplementasikan asas pelayanan yang baik berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan? 2)

Jenis penelitian ini berupa penelitian hukum empiris dengan pendekatan sosiologi hukum. Teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data deskriptif kualitatif dengan keabsahan data melalui uji kredibilitas data triangulasi sumber dan metode.

Kesimpulan dari penelitian ini: 1) Implementasi Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB) melalui penggunaan SIPRAJA telah dijalankan dengan baik oleh Pemerintahan Desa Kajeksan namun harus ada beberapa hal yang harus dilakukan perbaikan. 2.) Tersedianya tanda tangan dan stampel elektronik memberikan kemudahan bagi pemerintahan untuk kecepatan layanan. Hadirnya SIPRAJA melalui akses online dan tanpa harus datang ke lokasi pelayanan dan tracking sistem memudahkan masyarakat dalam pengurusan pelayanan namun terdapat benturan inovasi SIPRAJA dengan Plavon Dukcapil Sidoarjo.

Saran dalam penelitian ini: 1) Perlu adanya kejelasan biaya dan prosedur pelayanan serta perbaikan kotak pengaduan yang bisa dilakukan secara online dan terintegrasi dengan SIPRAJA pada lokasi pelayanan di Desa Kajeksan. 2) Perlu adanya sosialisasi lanjutan serta kebijakan Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo atas benturan inovasi SIPRAJA dan Plavon Dukcapil Sidoarjo agar tercipta kebijakan memberikan kejelasan penggunaan kedua inovasi tersebut.

DAFTAR ISI

Halaman Cover	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Motto	iv
Persembahan	v
Kata Pengantar	vi
Abstrak.....	ix
Daftar Isi	x
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Gambar	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	11
E. Definisi Istilah	12
F. Sistematika Pembahasan	17
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	19
A. Kajian Kepustakaan	19
B. Kajian Teori	31

BAB III METODE PENELITIAN	70
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	70
B. Lokasi Penelitian.....	71
C. Subjek Penelitian.....	71
D. Teknik Pengumpulan Data.....	74
E. Analisis Data	76
F. Keabsahan Data.....	77
G. Tahap Penelitian.....	78
BAB IV PEMBAHASAN.....	80
A. Gambar Objek Penelitian	80
1. Profil Pemerintahan Desa Kajeksan.....	80
2. Kondisi Umum Wilayah	81
B. Penyajian Data dan Analisis.....	86
1. Implementasi Asas Pelayanan yang Baik Melalui Penggunaan SIPRAJA pada Pemerintahan Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo Berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan.....	86
2. Kemudahan Penggunaan SIPRAJA Bagi Masyarakat dan Pemerintahan Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo	102
C. Pembahasan Temuan.....	113
1. Implementasi Asas Pelayanan yang Baik Melalui Penggunaan SIPRAJA pada Pemerintahan Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan	

Kabupaten Sidoarjo Berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan.....	113
2. Kemudahan Penggunaan SIPRAJA Bagi Masyarakat dan Pemerintahan Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo	123
BAB V PENUTUP.....	131
A. Kesimpulan	131
B. Saran.....	132
DAFTAR PUSTAKA	134
LAMPIRAN	
Pernyataan Keaslian Tulisan	
Jurnal Kegiatan Penelitian	
Transkrip Wawancara	
Gambar Layanan pada Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA)	
Gambar Layanan Tipe A Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA)	
Gambar Layanan Tipe B Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA)	
Gambar Layanan Tipe C Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA)	
Gambar Layanan Tipe D Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA)	
Gambar Layanan Tipe G Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA)	
Gambar Prosedur Pelayanan SK Tidak Mampu pada Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA)	
Gambar Informasi Terkait Penggunaan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA)	

Gambar Tracking Sistem pelacakan Dokumen pada Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA)

Gambar Helpdesk Website pada Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA)

Gambar Ruang Pelayanan Desa Kajeksan

Gambar Kotak Pengaduan Desa Kajeksan

Gambar Pengawasan Sekertaris Desa Kajeksan

Gambar SOP Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA)

Gambar Prosedur Pelayanan Desa Kajeksan

Dokumentasi Izin Penelitian

Dokumentasi Wawancara

Biodata Penulis



DAFTAR TABEL

NO	Uraian	Hal
2.1	Tabel Perbandingan Penelitian.....	27
3.1	Tabel Subjek penelitian	72
4.1	Data Jumlah Penduduk Desa Kajeksan November 2022.....	82



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR GAMBAR

NO	Uraian	Hal
4.1	Gambar Peta Administrasi Desa Kajeksan	82
4.2	Gambar Struktur Pemerintahan Desa Kajeksan.....	84



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan menjadi dasar hukum positif penyelenggaraan administrasi pemerintahan dalam sistem ketatanegaraan di Indonesia. Peraturan tersebut hadir sebagai bentuk peningkatan kualitas penyelenggaraan pemerintahan untuk mencapai pemerintahan yang baik.¹ Pelaksanaan pemerintahan yang baik dijalankan berdasarkan pada hukum positif dan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB).² AUPB sendiri diartikan sebagai dasar diselenggarakannya pemerintahan demi mewujudkan pemerintahan yang baik. Menitikberatkan pada pencegahan penyalahgunaan wewenang dan pelayanan yang lebih baik lagi kepada masyarakat.³ Sehingga nantinya wujud pemerintahan yang baik dapat terlaksana seiring dengan diimplementasikan AUPB dalam menyelenggarakan pemerintahan.⁴

Pasal 10 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan tidak hanya sebagai payung hukum pelaksanaan

¹ Pasal 2 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembar Negara Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601).

² Eka Sophia, "Hukum dan Moral Dalam Administrasi Pemerintahan di Indonesia, *Jurnal Hukum Peratun*, Vol. 4, No. 2, (Agustus, 2021), 162, <https://jurnalhukumperatun.mahkamahagung.go.id/index.php/peratun/article/download/182/47/>.

³ Eny Kusdarini, *Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik dalam Hukum Administrasi Negara*, (Yogyakarta: UNY Press, 2019), 8-9, http://staffnew.uny.ac.id/upload/131570328/lainlain/ASAS-ASAS%20UMUM%20PEMERINTAHAN%20YANG%20BAIK%20%20HVS%2070gr%2016x23_20eks.pdf.

⁴ Solechan, "Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik dalam Pelayanan Publik", *Administrative Law & Government Journal*, Vol. 2, No. 3, (Agustus, 2019), 541, <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/alj/article/view/6521/0>.

administrasi pemerintahan dalam menyelenggarakan pemerintahan. Pasal tersebut memberikan suatu kepastian akan adanya transformasi AUPB yang selama ini digunakan dalam pelaksanaan pemerintahan yang ada menjadi peraturan hukum yang sifatnya mengikat untuk dijalankan pada pelaksanaan pemerintahan. ⁵AUPB dijadikan sebagai acuan badan atau pejabat pemerintahan dalam menggunakan wewenangnya baik dalam hal pengeluaran keputusan maupun tindakan yang berkaitan dengan pemerintahan. ⁶ Keputusan disini mengarah pada ketetapan berbentuk tertulis yang dikeluarkan oleh badan atau pejabat pemerintahan berkaitan dengan diselenggarakannya pemerintahan.⁷Mengenai tindakan pemerintahan disini berkaitan dengan perbuatan maupun tindakan pejabat sebagai bentuk penyelenggaraan pemerintahan.⁸

Wujud desentralisasi di Indonesia dilakukan dengan dijalankannya sistem pemerintahan dari pusat yang berakhir pada tingkat desa.⁹ Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa mendorong eksistensi serta pengakuan akan keberadaan pemerintahan desa pada sistem ketatanegaraan di Indonesia. Pemerintahan desa diberikan kewenangan dalam

⁵ Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, (Lembar Negara Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601).

⁶ Pasal 1 Angka 17 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembar Negara Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601).

⁷ Pasal 1 Angka 7 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembar Negara Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601).

⁸ Pasal 1 Angka 8 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembar Negara Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601).

⁹ Isharyanto and Dila Eka, *Hukum Pemerintahan Desa Perspektif, Konseptualisasi dan Konteks Yuridis*, (Yogyakarta: Absolute Media, 2016), 1, [https://layanan.hukum.uns.ac.id/data/RENSI%20file/Buku%20ISHARYANTO/15.%20BUKU%20HUKUM%20PEMERINTAHAN%20DESA%20\(2016\).pdf](https://layanan.hukum.uns.ac.id/data/RENSI%20file/Buku%20ISHARYANTO/15.%20BUKU%20HUKUM%20PEMERINTAHAN%20DESA%20(2016).pdf).

hal pengurusan pemerintahannya sendiri serta kepentingan masyarakat yang masuk dalam wilayahnya.¹⁰ Penyelenggaraan pemerintahan yang baik dengan cara mengaktualisasikan AUPB dalam kegiatan pemerintahan.¹¹

Suatu pemerintahan dijalankan salah satunya melakukan pemberian layanan untuk warganya.¹² Kegiatan melayani masyarakat dilakukan sebagai bentuk pelaksanaan fungsi pelayanan adanya suatu pemerintahan.¹³ Pasal 4 huruf f Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2016 tentang Desa juga memberikan penguatan akan keberadaan pemerintahan desa untuk melakukan peningkatan melayani warganya. Wujud dari diselenggarakannya fungsi pemerintahan desa salah satunya dilakukan melalui pemberian pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat.¹⁴

Asas pelayanan yang baik dalam AUPB yang termuat dalam pasal 10 ayat (1) huruf h Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan ini mengarah pada dilakukannya pemberian pelayanan kepada masyarakat haruslah dijalankan dengan baik. Pemberian pelayanan dilakukan dengan memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan.

¹⁰ Isharyanto and Dila Eka, *Hukum Pemerintahan Desa Perspektif, Konseptualisasi dan Konteks Yuridis*, (Yogyakarta: Absolute Media, 2016), 239, [https://layanan.hukum.uns.ac.id/data/RENSI%20file/Buku%20ISHARYANTO/15.%20BUKU%20OHUKUM%20PEMERINTAHAN%20DESA%20\(2016\).pdf](https://layanan.hukum.uns.ac.id/data/RENSI%20file/Buku%20ISHARYANTO/15.%20BUKU%20OHUKUM%20PEMERINTAHAN%20DESA%20(2016).pdf).

¹¹ Aju Putrijanti and Ayunda Novia, “Perkembangan Asas Umum Pemerintahan yang Baik di Kecamatan Grengsing Untuk Meningkatkan Penyelenggaraan Pemerintahan”, *Jurnal Pasopati*, Vol. 3, No. 2, (2021), 112-113, <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php.pasopati/article/download/7719/5532>.

¹² Sirajudin And Didik Sukriono, Winardi, *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi*, (Malang: Setara Press, 2011), 2.

¹³ Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, (Lembar Negara Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601).

¹⁴ Aju Putrijanti and Ayunda Novia, “Perkembangan Asas Umum Pemerintahan yang Baik di Kecamatan Grengsing Untuk Meningkatkan Penyelenggaraan Pemerintahan”, *Jurnal Pasopati*, Vol. 3, No. 2, (2021), 115, <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php.pasopati/article/download/7719/5532>.

Selain itu dalam pemberian pelayanan haruslah memperjelas terkait dengan biaya dan prosedur pelayanan sehingga nantinya tumpang tindih biaya pelayanan tidak akan terjadi. Sesuai dengan standar pelayanan dan peraturan perundang-undangan yang mengatur juga menjadi faktor yang mendorong pelaksanaan pelayanan yang baik dari pemerintah kepada masyarakat.¹⁵

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan dasar akan keberadaan pemerintahan sebagai bagian dari penyelenggara pelayanan publik. Ruang lingkup pemerintahan sebagai penyelenggara pelayanan publik dilakukan mulai dari pemberian layanan jasa, layanan barang dan juga layanan administrasi.¹⁶ Hal tersebut dilakukan sebagai bentuk kewajiban pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak warga negara melalui pemberian pelayanan publik.¹⁷

Pelayanan menjadi bagian dari konsep ketatanegaraan islam dalam hal ini administrasi pemerintahan. Konsep pelayanan dalam pemerintahan disini berupa pelayanan dari pemerintahan sebagai penyelenggara pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan harus dijalankan dengan prinsip keadilan serta tidak melakukan diskriminasi pemberian pelayanan. Hukum ketatanegaraan islam melalui Al-Qur'an mengatur terkait dengan prinsip keadilan dalam hal penyelenggaraan

¹⁵ 10 ayat (1) huruf h Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, (Lembar Negara Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601).

¹⁶, Pasal 5 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembar Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).

¹⁷ Sirikit Syah and Redhi Setiadi, Wawan Sobari, *Media dan Pelayanan Publik*, (Surabaya: JPIP, 2015), 85.

pelayanan dari pemerintahan sebagai penyelenggaran layanan kepada masyarakat.¹⁸

Q.S. An-Nisa' ayat 58 sebagai sumber hukum islam menjelaskan terkait dengan prinsip keadilan setiap bagi semua umat manusia. Prinsip keadilan yang dimaksud disini berupa persamaan hak semua masyarakat di hadapan hukum Allah yang harus dijalankan bagi keseluruhan umat. Prinsip Keadilan yang dimaksud dalam Q.S. An-Nisa' ayat 58 disini mengarah pada persamaan manusia dalam hukum Allah. Persamaan hak dan kewajiban pada hukum menjadi tolak ukurnya.

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴿٥٨﴾

Artinya: Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.¹⁹

Pemerintahan kabupaten Sidoarjo menjadi penyelenggara pelayanan publik yang berkewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat Sidoarjo berupa pemberian layanan administrasi. Pelayanan administrasi yang dilakukan oleh pemerintahan kabupaten Sidoarjo dapat berupa pengurusan keperluan surat menyurat dan juga perizinan. Mengenai layanan surat menyurat dapat dilihat melalui pemberian layanan KTP, KK, akta kelahiran, akta kematian serta yang

¹⁸ Beni Ahmad Saebani, *Fiqh Siyasa Terminologi dan Lintasan Sejarah Politik Islam Sejak Muhammad SAW hingga Al-Khulafa Ar-Rasyidin*, (Bandung: Pustaka Setia, 2008), 121-125.

¹⁹ <https://tafsirweb.com/1590-surat-an-nisa-ayat-58.html> diakses pada Jumat, 11 Februari 2023.

lainnya. Layanan administrasi dalam bidang perizinan dilakukan oleh pemerintahan melalui penyelenggaraan layanan izin mendirikan bangunan (IMB), izin usaha mikro kecil (IUMK) dan yang lainnya.²⁰

Sebagai wujud peningkatan kualitas pelayanan demi menciptakan pelayanan yang baik pemerintahan kabupaten Sidoarjo mengeluarkan suatu inovasi berupa Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA). SIPRAJA hadir sebagai terobosan pemerintahan kabupaten Sidoarjo dengan tujuan mempermudah masyarakat dalam mendapatkan layanan administrasi. Melalui penggunaan website maupun aplikasi SIPRAJA masyarakat Sidoarjo dapat mengajukan layanan administrasi dalam hal surat menyurat dari tingkat desa sampai dengan kecamatan dan beberapa instansi yang berada di kabupaten Sidoarjo.²¹

Dasar akan digunakannya SIPRAJA sebagai wujud terobosan untuk mewujudkan pelayanan yang baik kepada masyarakat dilakukan melalui dikeluarkannya Surat Edaran Bupati Nomor 180/SE/9090/438.1.1.1/2019 tentang Penggunaan Aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) untuk seluruh wilayah kecamatan maupun desa. Penguatan juga dilakukan melalui Surat Edaran Wakil Bupati Sidoarjo Nomor 44.3.33.200/438.5.2/2020 yang dikeluarkan pada 16 Maret 2020 dalam hal kewaspadaan terhadap Virus

²⁰ Sirikat Syah and Rendhi Setiadi, Wawan Sobari, *Media dan Pelayanan Publik*, (Surabaya: JPIP, 2015), 99-101.

²¹ Sipraja, <https://www.sidoarjokab.go.id/Sipraja-Sistem-Pelayanan-Sidoarjo>, diakses pada Sabtu, 10 September 2022.

Covid-19 Edaran II sebagai bentuk upaya menghentikan penyebaran dari virus Covid-19 di wilayah Sidoarjo.²²

Penguatan penggunaan SIPRAJA juga dilakukan dengan dikeluarkannya Peraturan Bupati Nomor 22 Tahun 2020 Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat. Pasal 1 Angka 23 Peraturan Bupati tersebut memberikan kepastian hukum akan keberadaan SIPRAJA sebagai aplikasi yang digunakan untuk memberikan pelayanan surat menyurat kepada masyarakat Sidoarjo berbasis online. Pelayanan yang ada pada SIPRAJA berkaitan dengan pelayanan administrasi dan perizinan baik dalam lingkup kecamatan maupun desa atau kelurahan sesuai dengan pelimpahan kewenangan yang diberikan oleh Bupati kepada Camat yang berada pada wilayah kabupaten Sidoarjo.²³

SIPRAJA hadir sebagai bentuk terobosan Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo untuk menciptakan reformasi pelayanan yang baik bagi masyarakat. Menitikberatkan pada kemudahan pemberian pelayanan berupa akses online. Warga Sidoarjo tidak perlu datang ke lokasi tempat pengurusan surat menyurat (layanan administrasi) melainkan hanya melakukan pengajuan melalui website maupun aplikasi. Sesudah proses pelayanan, surat yang telah selesai akan dikirimkan secara langsung via online, sehingga masyarakat

²² Dema Prayuda and Agus Widiyarta, "Efektivitas Program Sipraja Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Kabupaten Sidoarjo", Vol. 2, No. 2, 198, <https://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/jpap/article/view/4497>.

²³ Pasal 1 angka 23 Peraturan Bupati Nomor 22 Tahun 2022 Perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 4 Tahun 2019 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Nomor Registrasi 22 Tahun 2020.

tinggal mengunduh saja dan bisa melakukan cetak manual sesuai dengan kebutuhannya.²⁴

Terdapat 5 jenis layanan yang disediakan pada aplikasi SIPRAJA ini yang terbagi atas tipe A, tipe B, tipe C, tipe D dan tipe G. Lingkup pelayanan administrasi tingkat desa atau kelurahan dapat dilakukan dengan mengakses tipe A dan tipe B pada layanan yang disediakan oleh SIPRAJA.²⁵ Hadirnya SIPRAJA ini berbeda dengan pelayanan administrasi berbasis online yang disediakan oleh Pemerintahan Kabupaten lainnya. Salah satu contohnya layanan administrasi online yang disediakan oleh Pemerintahan Kota Surabaya berupa “Lontong Balap”. Layanan Lontong Balap ini berupa layanan administrasi kependudukan berupa layanan online terpadu *One Gate System* antara Dispendukcapil Surabaya dengan Pengadilan Negeri Surabaya. Berbeda dengan SIPRAJA yang mengakomodasi pelayanan administrasi di Kabupaten Sidoarjo yang saling teintegrasi satu sama lainnya. Layanan Lontong Balap hanya mengakomodasi dua instansi yaitu Dispendukcapil dengan Pengadilan Negeri Surabaya.²⁶

Suatu pemerintahan ada untuk menjalankan fungsi pelayanan kepada masyarakat. Penyelenggaraan pemerintahan haruslah berdasar pada pemberian pelayanan yang baik sejalan dengan ketentuan yang ada pada pasal 10 ayat (1)

²⁴ Dema Prayuda And Agus Widiyarta, “Efektivitas Program Sipraja Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Kabupaten Sidoarjo”, Vol. 2, No. 2, 194, <https://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/jpap/article/view/4497> .

²⁵ Dema Prayuda and Agus Widiyarta, “Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo”, Vol. 2, No. 2, 203-204, <https://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/jpap/article/view/4497>

²⁶ Pelaksanaan Pelayanan Kependudukan Terintegrasi “Duo Lontong”, Pengadilan Negara Surabaya, <https://pn-surabayakota.go.id/pelaksanaan-pelayanan-kependudukan-terintegrasi-duo-lontong/> diakses pada Minggu, 07 Mei 2023

huruf h Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. SIPRAJA menjadi salah satu langkah yang dilakukan oleh pemerintahan Kabupaten Sidoarjo dalam memberikan kemudahan kepada masyarakat Sidoarjo.²⁷

Fakta di lapangan perwujudan asas pelayanan yang baik melalui kemudahan dengan penggunaan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo pada Pemerintahan Desa Kajeksan, Kecamatan Tulangan, Kabupaten Sidoarjo masih terdapat banyak hambatan. Masyarakat sering kali mengalami website atau aplikasi yang error sehingga harus menunggu operator hidup baru bisa mengajukan pelayanan. Rumitnya pelayanan akibat kurang jelasnya bagaimana penggunaan SIPRAJA bagi masyarakat. Bahkan banyak juga masyarakat yang tidak paham dengan aplikasi SIPRAJA. SIPRAJA hanya diketahui oleh masyarakat yang memiliki rentang usia muda dan juga yang pernah melakukan pengurusan surat menyurat menggunakan aplikasi tersebut.

Berdasarkan uraian diatas penelitian ini dilakukan untuk mengetahui lebih lanjut implementasi asas pelayanan yang baik pada Pemerintahan Desa Kajeksan, Kecamatan Tulangan, Kabupaten Sidoarjo melalui penggunaan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) tipe A dan tipe B dengan mengambil judul **“Implementasi Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik Melalui Penggunaan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo Pada Pemerintahan Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo”**.

²⁷ Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, (Lembar Negara Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601).

B. Fokus Penelitian

1. Bagaimana implementasi asas pelayanan yang baik melalui penggunaan SIPRAJA Pada Pemerintahan Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan?
2. Apakah penggunaan SIPRAJA dapat memberikan kemudahan bagi Pemerintahan dan masyarakat Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo dalam mengimplementasikan asas pelayanan yang baik berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana implementasi asas pelayanan yang baik melalui penggunaan SIPRAJA Pada Pemerintahan Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.
2. Untuk mengetahui apakah penggunaan SIPRAJA dapat memberikan kemudahan bagi Pemerintahan dan masyarakat Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo dalam mengimplementasikan asas pelayanan yang baik berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

- a. Sebagai referensi untuk mempelajari implementasi Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik dalam pelaksanaan kegiatan pemerintahan.
- b. Sebagai sarana kontribusi untuk memberikan sumbangan pikiran pelaksanaan pemerintahan yang mengimplementasikan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik di Indonesia.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi UIN KHAS JEMBER

Adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi keilmuan serta penambahan referensi bagi para akademisi sehingga nantinya dapat dijadikan rujukan untuk dilakukan penelitian selanjutnya yang serupa dari penelitian ini.

b. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi serta menambah wawasan bagi masyarakat yang membaca. Khususnya terkait implementasi Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik melalui penggunaan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo pada Pemerintahan Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo.

- c. Bagi Pemerintahan Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Tulangan

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan masukan bagi Pemerintahan Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo dalam mengimplementasikan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik melalui penggunaan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo. Khususnya dalam pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat.

- d. Bagi Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo

Adanya penelitian ini nantinya dapat dijadikan bahan evaluasi bagi Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo dalam mengimplementasikan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik melalui penggunaan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo. Khususnya terhadap inovasi SIPRAJA yang dibuat tersebut.

E. Definisi Istilah

1. Implementasi

Kata implementasi menurut KBBI memiliki makna pelaksanaan, penerapan. Sedangkan pemaknaan dari kata mengimplementasikan berarti mengarah pada arti melaksanakan atau menerapkan.²⁸ Implementasi merupakan suatu keadaan untuk melaksanakan atau menerapkan sesuatu dalam keadaan nyata berbentuk suatu tindakan.

²⁸Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kamus versi online/ daring <https://kbbi.web.id/implementasi>, diakses pada Rabu, 28 September 2022.

2. Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik

Kata “asas” menurut KBBI memiliki makna dasar atas suatu hal yang nantinya dijadikan patokan dalam melakukan pendapat atau pemikiran.

²⁹Sedangkan kata “umum” menurut KBBI mengarah pada arti secara keseluruhan yang tidak mengarah pada hal-hal khusus. ³⁰Pemaknaan kata “pemerintahan” menurut KBBI mengarah pada adanya suatu sistem atau kelompok yang memiliki wewenang untuk bisa melakukan pengaturan kehidupan baik secara sosial, politik, ekonomi serta yang lainnya.³¹ Terakhir makna kata “baik” menurut KBBI mengarah pada arti apik, rapi, tanpa ada cela serta teratur. ³²

Asas-asas umum pemerintahan yang baik merupakan suatu dasar yang sifatnya umum atau tidak mengarah pada hal-hal khusus. Dimana asas ini digunakan oleh seluruh pemerintahan yang memiliki wewenang untuk mengatur masyarakat dengan tujuan nantinya untuk untuk menciptakan suatu pemerintahan yang rapi tanpa terdapat celanya.

3. Asas Pelayanan yang Baik

Kata “asas” menurut KBBI memiliki makna dasar atas sesuatu yang nantinya dijadikan patokan dalam melakukan pendapat atau pemikiran.

²⁹ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kamus versi online/ daring, <https://kbbi.web.id/asas> diakses pada Rabu, 28 September 2022.

³⁰ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kamus versi online/ daring, <https://kbbi.web.id/umum>, diakses pada Rabu, 28 September 2022.

³¹ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kamus versi online/ daring <https://kbbi.web.id/pemerintah>, diakses pada Rabu, 28 September 2022.

³² Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kamus versi online/ daring <https://kbbi.web.id/baik>, diakses pada Rabu, 28 September 2022.

³³Sedangkan “pelayanan” menurut KBBI diartikan sebagai bentuk untuk membantu menyiapkan sesuatu yang diperlukan³⁴. Terkait makna kata “baik” menurut KBBI mengarah pada arti apik, rapi, tanpa ada cela serta teratur.³⁵ Asas pelayanan yang baik merupakan suatu dasar atau patokan untuk memberikan suatu pelayanan terhadap sesuatu yang diperlukan agar pelayanan terjadi dapat terlaksana dengan rapi.

Asas pelayanan yang baik diartikan sebagai suatu asas dalam asas-asas umum pemerintahan yang baik (AUPB) mengarah pada dasar untuk melakukan pemberian pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan ketepatan waktu, prosedur dan biaya pelayanan yang jelas, sesuai standar pelayanan serta berdasarkan pada ketentuan peraturan perundang-undangan.³⁶

4. Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo

Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) merupakan sebuah aplikasi pelayanan kepada warga Sidoarjo berbasis online baik melalui website atau aplikasi dengan jenis pelayanan administrasi serta perizinan yang berada pada desa atau kelurahan maupun kecamatan.

³³ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kamus versi online/ daring <https://kbbi.web.id/asas>, diakses pada Rabu, 28 September 2022.

³⁴ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kamus versi online/ daring <https://kbbi.web.id/pelayanan> diakses pada Rabu, 28 September 2022.

³⁵ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kamus versi online/ daring <https://kbbi.web.id/baik>, diakses pada Rabu, 28 September 2022.

³⁶ Pasal 10 ayat (1) Huruf h Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, (Lembar Negara Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601).

Sesuai dengan sebagian pelimpahan kewenangan dari Bupati kepada Camat.³⁷

SIPRAJA merupakan sebuah inovasi pelayanan publik yang diciptakan oleh pemerintahan kabupaten Sidoarjo. Melalui pemanfaatan teknologi dengan menciptakan aplikasi SIPRAJA yang berbasis online. Masyarakat Sidoarjo dapat melakukan pengajuan pelayanan melalui website atau aplikasi dengan tujuan agar memudahkan masyarakat mendapatkan layanan administrasi atau perizinan tingkat desa, kelurahan maupun kecamatan.

5. Plavon Dukcapil

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sidoarjo mengeluarkan suatu inovasi berupa layanan administrasi online Plavon Dukcapil. Pelayanan online yang disediakan melalui Plavon Dukcapil berupa Pengurusan Akta Kelahiran, Akta Kematian, KTP, KIA, Surat Keterangan Pindah, Surat Keterangan Datang, Akta Perkawinan dan Akta Perceraian. Pengajuan layanan dilakukan secara online melalui Website Plavon Dukcapil dengan melakukan pendaftaran akun dan melakukan pengajuan. Inovasi ini dilengkapi juga mengenai riwayat pengajuan serta status pengajuan layanan. Pengambilan layanan melalui Plavon Dukcapil

³⁷ Pasal 1 angka 23 Peraturan Bupati Nomor 22 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 4 Tahun 2019 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Nomor Registrasi 22 Tahun 2020.

dilakukan dengan datang langsung ke Kantor Dispendukcapil Sidoarjo dan membawa bukti pengajuan telah selesai.³⁸

Plavon Dukcapil merupakan inovasi yang dibuat oleh Dispendukcapil Sidoarjo. Inovasi tersebut hadir untuk memudahkan pengurusan layanan administrasi kependudukan. Kemudahan ini dilakukan dengan cara masyarakat dapat melakukan pengajuan layanan yang disediakan secara online melalui website. Penyediaan layanan online dapat memudahkan masyarakat dalam hal pengajuan permohonan pengurusan yang tidak perlu dilakukan dengan datang ke lokasi pelayanan.

6. Pemerintahan Desa

Pemaknaan kata “pemerintahan” menurut KBBI mengarah pada adanya suatu sistem atau kelompok yang memiliki wewenang untuk bisa melakukan pengaturan kehidupan baik secara sosial, politik, ekonomi serta yang lainnya.³⁹ Kata “desa” menurut KBBI mengarah pada makna suatu wilayah yang ditempati oleh beberapa kepala rumah tangga. Wilayah tersebut memiliki pemerintahan sendiri yang dipimpin oleh kepala desa.⁴⁰

Pemerintahan desa diartikan sebagai suatu sistem pemerintahan yang ada pada suatu wilayah serta dihuni oleh sejumlah kepala keluarga. Terdapat kepala desa yang tugasnya untuk mengatur pemerintahan yang

³⁸ Plavon Dukcapil Kabupaten Sidoarjo, <http://plavon.sidoarjokab.go.id/beranda> diakses pada Sabtu, 4 Februari 2023.

³⁹ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kamus versi online/ daring <https://kbbi.web.id/pemerintah>, diakses pada Rabu, 28 September 2022.

⁴⁰ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kamus versi online/ daring <https://kbbi.web.id/desa>, diakses pada Rabu, 28 September 2022.

ada serta kehidupan masyarakat dalam wilayah tersebut baik secara sosial, ekonomi, politik serta lainnya.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam skripsi yang ditulis oleh peneliti sebagaimana berikut ini:

Bab I, Membahas terkait dengan konteks, fokus, tujuan, manfaat, definisi istilah dan sistematika pembahasan dalam penelitian yang dilakukan.

Bab II, Membahas mengenai penelitian terdahulu, kajian teori yang mendukung pelaksanaan penelitian. Kajian yang digunakan dalam penelitian ini sebagaimana berikut ini:

1. Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB);
2. Asas Pelayanan yang Baik;
3. Pelayanan Publik;
4. Konsep Pelayanan Publik;
5. Konsep Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA);
6. Konsep Pemerintahan Desa;
7. Konsep *Fiqh Siyasah*.

Bab III, Berisikan terkait dengan jenis, pendekatan, lokasi, subjek, teknik, pengumpulan data, analisis data, keabsahan data dan juga tahap-tahap dilakukannya penelitian.

Bab IV, Mengenai Bab IV akan disajikan mengenai pembahasan penelitian yang dilakukan sebagaimana berikut ini:

1. Gambaran Objek Penelitian;
2. Penyediaan Data dan Analisis;
3. Pembahasan Temuan.

Bab V, Berisikan penutupan penelitian yang terdiri atas kesimpulan dan saran dari penelitian yang dilakukan.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

1. Xena Mei Sukmawati, 2021, UIN Sunan Ampel Surabaya, “Tinjauan *Fiqh Siyasah* Dalam Peraturan Bupati Nomor 22 Tahun 2020 Terhadap Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA)

Isu hukum yang ada berupa kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintahan kabupaten Sidoarjo berupa inovasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) melalui Peraturan Bupati Nomor 22 Tahun 2020 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat. Rumusan masalah dalam penelitian ini: (1) Bagaimana Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo dalam Peraturan Bupati Sidoarjo No 22 Tahun 2020. (2) Bagaimana Tinjauan *Fiqh Siyasah* terhadap Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo dalam Peraturan Bupati Sidoarjo No 22 Tahun 2020.

Metode penelitian hukum normatif dengan menggunakan analisis kualitatif digunakan dalam penelitian ini. Hasil penelitian ini berupa adanya SIPRAJA dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat Sidoarjo dalam memperoleh pelayanan dikarenakan masyarakat dapat mencetak secara mandiri atas layanan administrasi yang diperolehnya. Hadirnya SIPRAJA melalui Peraturan Bupati Nomor 22 Tahun 2020 telah sesuai dengan *siyasah idariyah* yang bertitik tumpu pada asas pemerintahan yang baik. Adapun saran yang diberikan oleh peneliti dalam penelitian yang dijalankan berupa masih terdapat kelemahan dalam penggunaan SIPRAJA

akibat kurangnya sosialisasi kepada masyarakat. Selain itu banyak masyarakat yang ada pada pinggiran kecamatan tidak paham dalam mengoperasikan SIPRAJA.⁴¹

State of the art penelitian terdahulu dengan penelitian ini berupa pembaharuan penelitian. Pembaharuan penelitian yang dimaksud disini berupa jenis layanan yang digunakan. Jika pada penelitian terdahulu pelayanan yang disediakan pada SIPRAJA jenisnya Tipe A, B, C dan D. Penelitian ini menambahkan jenis layanan terbaru yang disediakan oleh SIPRAJA berupa Tipe G. Penelitian ini berupa penelitian hukum empiris dimana sumber data diperkuat melalui wawancara kepada Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo sebagai pemilik inovasi SIPRAJA. Hal tersebut menjadi bentuk pembaharuan pengembangan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan ini.

2. Bramiesdza Huhu Tongotongo, 2019, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, "Penerapan Asas Pelayanan yang Baik Dalam Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Halmahera Utara Berdasarkan Undang- Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan"

Isu hukum berupa tidak terlaksananya asas pelayanan yang baik dalam wilayah kabupaten Halmahera Utara mulai dari pengurusan administrasi kependudukan yang sulit, harus mengeluarkan banyak biaya untuk mendapatkan pelayanan membutuhkan banyak biaya hingga pemberian

⁴¹ Xena Mei Sukmawati, "Tinjauan *Fiqh Siyasah* Dalam Peraturan Bupati Nomor 22 Tahun 2020 Terhadap Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA)", (Skripsi, UIN Sunan Ampel Surabaya, 2021), http://digilib.uinsby.ac.id/49074/2/Xena%20Mei%20Sukmawati_C04217035.pdf.

pelayanan yang terlalu berbelit-belit. Sedangkan rumusan masalah dalam penelitian ini: (1) Apakah Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Halmahera Utara sudah sesuai dengan ketentuan Undang-Undang No 30 Tahun 2014 berkaitan dengan asas pelayanan yang baik. (2) Apa kendala- kendala yang dihadapi dalam Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Halmahera Utara.

Metode penelitian hukum empiris dengan analisis deskriptif kualitatif digunakan dalam penelitian ini. Kesimpulan dalam penelitian ini berupa asas pelayanan yang baik perspektif Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan pada Disdukcapil kabupaten Halmahera Utara telah dijalankan tetapi masih belum optimal. Terdapat kendala yang dialami Disdukcpil Halmahera Utara dalam mengimplementasikan asas pelayanan yang baik. Dilihat dari sisi internal kendalanya berupa SDM yang kurang baik secara kualitas dan kuantitas serta fasilitas yang kurang memadai. Pada sisi eksternal kendalanya berupa kondisi wilayah yang terdapat pulau-pulau mengakibatkan adanya kendala jaringan. Serta masyarakat yang kurang mengerti bagaimana syarat dan tata cara untuk melakukan pengurusan administrasi kependudukan.

Adapun saran yang diberikan oleh peneliti dalam penelitian yang dilakukan berupa pembentukan standar pelayanan melalui hukum tertulis diperlukan. Penyediaan SDM secara kuantitas dan kualitas dari segi profesionalitas serta memiliki integritas diperlukan. Selain itu perlu

ditingkatkannya akses layanan SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) untuk mempercepat layanan pada tingkat kecamatan agar mempermudah masyarakat dalam mengurus pelayanan.⁴²

3. Erpan Sahadi, 2021, IAIN Bengkulu, “Urgensi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik Persepektif *Siyasah Idariyah* (Studi Kasus Di Desa Sukaraja Kecamatan Kedurang Ilir Kabupaten Bengkulu Selatan)”

Isu hukum dalam penelitian ini berupa adanya temuan lapangan di Desa Sukaraja Kecamatan Kedurang Ilir Kabupaten Bengkulu Selatan dimana terdapat perangkat desa yang tidak disiplin dalam melaksanakan dinas kerja berupa lebih memilih berkebun daripada bekerja di kantor desa. Selain itu penyelenggaraan pelayanan publik pada desa Sukaraja dijalankan tetapi tidak memberikan rasa puas kepada masyarakat. Terdapat masalah berupa tidak tegasnya sanksi yang diberikan kepada perangkat desa dalam hal penyelenggaraan pelayanan dan tidak disiplinnya perangkat desa dalam menjalankan kegiatan pemerintahan.

Rumusan masalah dalam penelitian ini: (1) Bagaimana Sistem Pelayanan Publik di Desa Sukaraja Kecamatan Kedurang Ilir Kabupaten Bengkulu Selatan. (2) Bagaimana Sanksi yang diberikan bagi perangkat desa yang tidak memberikan pelayanan publik yang baik. (3) Bagaimana Pelayanan Publik dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik

⁴² Bramiesdza Huhu Tongotongo, “Penerapan Asas Pelayanan Yang Baik Dalam Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Halmahera Utara Berdasarkan Undang- Undang No 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan”, (Skripsi, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2019).

menurut *Siyasah Idariyyah*. Adapun metode penelitian yang digunakan berupa penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kualitatif.

Hasil penelitian berupa di desa Sukaraja pelayanan publik dijalankan dengan kurang maksimal. Hal tersebut dikarenakan ketidaksesuaian dilaksanakannya pelayanan publik dengan hukum positif. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan SDM aparatur desa terkait penyelenggaraan pelayanan publik. Dimana hanya mengerjakan apa yang diketahui. Kurangnya pengawasan dari kepala desa menyebabkan diterapkannya sanksi yang tidak maksimal untuk perangkat desa yang tidak menyelenggarakan fungsi adanya pemerintahan. Sedangkan untuk mewujudkan pelayanan yang baik dalam rangka perwujudan pemerintahan yang baik sesuai dengan *siyasah idariyyah* terdapat tiga faktor yang dapat dilakukan berupa kepastian hukum, tranparansi dan partisipasi dalam perspektif *siyasah idariyyah*.

Saran dari penelitian ini berupa diperlukannya sosialisasi yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkulu terkait bagaimana memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Selain itu kepala desa haruslah memberikan sanksi yang tegas bagi perangkat desa yang tidak memberikan pelayanan yang kurang maksimal kepada masyarakat.⁴³

⁴³ Erpan Sahadi, "Urgensi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik Persepektif *Siyasah Idariyyah* (Studi Kasus Di Desa Sukaraja Kecamatan Kedurang Ilir Kabupaten Bengkulu Selatan)", (SKRIPSI, IAIN Bengkulu, 2021), <http://repository.iainbengkulu.ac.id/6840/1/SKRIPSI%20ERPAN%20SAHADI%20NIM%201711150053.pdf>.

4. Ayu Kusuma Wardhani, 2018, UIN Alauddin Makassar, “Efektivitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa (Perspektif Hukum Tata Negara Islam)”

Isu hukum dalam penelitian ini berupa berlakunya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada lapangan masih terdapat banyak masalah. Mulai dari pelaksanaan pelayanan yang masih rumit, tidak cepat dan membutuhkan biaya besar serta pelayanan yang terkesan membutuhkan tenaga banyak. Rumusan masalah dalam penelitian ini berupa: (1) Bagaimana kualitas kinerja pelayanan publik di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Gowa. (2) Apa sajakah faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas kinerja pelayanan publik di kantor dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Gowa. (3) Bagaimana perspektif hukum tata negara islam terhadap kualitas kinerja pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa.

Metode penelitian yang digunakan berupa penelitian kualitatif lapangan dengan menggunakan pendekatan penelitian yuridis empiris. Hasil penelitian berupa Disdukcapil Gowa masih belum efektif dalam menyelenggarakan pelayanan. Hal tersebut dilihat dari beberapa indikator berupa prinsip-prinsip diselenggarakannya pelayanan publik sebagai tolak ukur efektif tidaknya pelayanan yang diberikan. Faktor yang mempengaruhi bagaimana pelaksanaan pelayanan publik berupa faktor jaringan, kesadaran masyarakat, fasilitas dan anggaran. Dalam hal

perspektif hukum tata negara islam terhadap kualitas Disdukcapil Gowa maka implementasi siddiq, Amanah, tabligh dan fathonah telah dijalankan dengan baik oleh pegawai Disdukcapil.

Saran dari penelitian ini berupa peningkatan kualitas yang dalam hal ini kinerja pegawai pelayanan. Selain itu perlu dilakukan kelengkapan fasilitas yang dapat menunjang pemberian layanan. Peran penting pemerintah juga diperlukan dalam peningkatan kualitas jaringan sehingga memudahkan pemberian layanan.⁴⁴

5. Suhraeni, 2020, IAIN Jember, “Implementasi Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Kasus pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember)”

Isu hukum dalam penelitian ini berupa implementasi Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik masih belum berjalan dengan baik. Dalam hal ini penyelenggaraan layanan administrasi dimana pelaksanaannya masih terkesan rumit dan tidak cepat. Hal tersebut juga terjadi di Disdukcapil Jember yang berdasarkan hasil prasarvei.

Rumusan masalah dalam penelitian ini berupa: (1) Bagaimanakah implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di bidang administrasi kependudukan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember berdasarkan Asas-

⁴⁴ Ayu Kusuma Wardhani, “Efektivitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa (Perspektif Hukum Tata Negara Islam)”. (SKRIPSI, UIN Alauddin Makassar, 2018), <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/14815/1/Ayu%20Kusuma%20Wardhani%2010200114044.pdf>.

Asas Pelayanan Publik. (2) Apa saja faktor-faktor pendukung yang mempengaruhi pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. (3) Apa saja faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

Metode penelitian yang digunakan berupa normatif empiris dengan pendekatan penelitian deskriptif analisis. Hasil penelitiannya yaitu Disdukcapil Jember telah melakukan upaya yang maksimal dalam pemberian layanan sesuai dengan asas pelayanan publik. Faktor pendukung Disdukcapil Jember dalam memberikan layanan berupa SDM, dana, fasilitas, teknologi informasi dan hukum positif. Sedangkan yang menghambat berupa faktor budaya berupa pungli dan menggunakan calo, kesadaran masyarakat yang kurang dan respon pegawai yang kurang.

Saran dalam penelitian ini berupa harus lebih selektif lagi dalam memilih pegawai yang akan bekerja di Disdukcapil Jember. Peran pimpinan untuk terus melakukan pengawasan kepada pegawainya yang bekerja. Selain itu perlu adanya sosialisasi terkait dengan pelayanan ke desa-desa yang ada di Jember.⁴⁵

⁴⁵ Suhraeni, "Implementasi Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Kasus pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember)" (SKRIPSI, IAIN JEMBER, 2020), <http://digilib.uinkhas.ac.id/2209/>.

Tabel 2.1.
Perbandingan Penelitian

No	Nama, Instansi, Tahun, Judul Penelitian	Isu Hukum Penelitian	Pendekatan dan Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Xena Mei Sukmawati, 2021, UIN Sunan Ampel Surabaya, "Tinjauan <i>Fiqh Siyasah</i> Dalam Peraturan Bupati Nomor 22 Tahun 2020 Terhadap Sistem Pelayanan Rakyat Sdioarjo (SIPRAJA).	Inovasi berupa Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) melalui Peraturan Bupati Nomor 22 Tahun 2020 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat.	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan metode penelitian hukum normatif.	Pertama SIPRAJA memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam pemberian layanan administrasi. Kedua adanya SIPRAJA melalui Peraturan Bupati Nomor 22 Tahun 2020 telah sesuai dengan <i>siyasah idariyah</i> yang bertitik tumpu pada asas pemerintahan yang baik. Persamaan penelitian berupa pembahasan terkait dengan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA). Perbedaan penelitian terdapat pada metode penelitian yang digunakan.
2.	Bramiesdza Hohu Tongotongo, 2019, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, "Penerapan Asas	Tidak terlaksana asas pelayanan yang baik dalam wilayah kabupaten Halmahera	Metode penelitian hukum empiris dengan analisis deskriptif kualitatif digunakan	Pertama asas pelayanan yang baik perspektif Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan pada Disdukcapil

No	Nama, Instansi, Tahun, Judul Penelitian	Isu Hukum Penelitian	Pendekatan dan Metode Penelitian	Hasil Penelitian
	<p>Pelayanan yang Baik Dalam Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Halmahera Utara Berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan ”</p>	<p>Utara mulai dari pengurusan administrasi kependudukan yang sulit, harus mengeluarkan biaya untuk mendapatkan pelayanan membutuhkan banyak biaya hingga pemberian pelayanan yang terlalu berbelit-belit.</p>	<p>dalam penelitian ini.</p>	<p>kabupaten Halmahera Utara telah dijalankan tetapi masih belum optimal. Kedua terdapat kendala yang dialami Disdukcpil Halmahera Utara dalam mengimplementasikan asas pelayanan yang baik baik secara internal maupun eksternal. Persamaan penelitian berupa implementasi asas pelayanan yang baik perspektif Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. Perbedaan penelitian terdapat lokasi penelitian.</p>
3.	<p>Erpan Sahadi, 2021, IAIN Bengkulu, “Urgensi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik</p>	<p>Temuan lapangan di Desa Sukaraja Kecamatan Kedung Ilir Kabupaten Bengkulu Selatan dimana terdapat perangkat desa yang</p>	<p>Metode penelitian yang digunakan berupa penelitian lapangan (<i>field research</i>) dengan pendekatan kualitatif.</p>	<p>Penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Sukaraja dijalankan dengan kurang maksimal. Kurangnya pengawasan dari kepala desa menyebabkan diterapkannya sanksi yang tidak maksimal untuk perangkat desa</p>

No	Nama, Instansi, Tahun, Judul Penelitian	Isu Hukum Penelitian	Pendekatan dan Metode Penelitian	Hasil Penelitian
	Perseptif <i>Siyasah Idariyah</i> (Studi Kasus Di Desa Sukaraja Kecamatan Kedurang Ilir Kabupaten Bengkulu Selatan)”	tidak disiplin dalam melaksanakan dinas kerja. Selain itu penyelenggaraan pelayanan publik pada desa Sukaraja dijalankan tetapi tidak memberikan rasa puas kepada masyarakat.		yang tidak menyelenggarakan fungsi adanya pemerintahan. Persamaan penelitian berupa penyelenggaraan pelayanan publik. Sedangkan perbedaan penelitian terdapat pada perspektif yang digunakan.
4.	Ayu Kusuma Wardhani, 2018, UIN Alauddin Makassar, “Efektivitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa (Perspektif Hukum Tata Negara Islam)”	Berlakunya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada lapangan masih terdapat banyak masalah.	Metode penelitian yang digunakan berupa penelitian kualitatif lapangan dengan menggunakan pendekatan penelitian yuridis empiris.	Disdukcapil Gowa masih belum efektif dalam menyelenggarakan pelayanan. Dalam hal perspektif hukum islam maka pengawai Disdukcapil Gowa telah mengimplementasikan sifat Siddiq, Amanah, Tabliq dan Fathonah. Persamaan penelitian berupa pembahasan terkait dengan pelayanan administrasi publik. Sedangkan perbedaan penelitian berupa perspektif yang digunakan dan

No	Nama, Instansi, Tahun, Judul Penelitian	Isu Hukum Penelitian	Pendekatan dan Metode Penelitian	Hasil Penelitian
				lokasi penelitian.
5.	Suhraeni, 2020, IAIN Jember, “Implementasi Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Kasus pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember)”	Implementasi Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Disdukcapil Jember masih belum berjalan dengan baik. Dalam hal ini penyelenggaraan layanan administrasi dimana pelaksanaannya masih terkesan rumit dan tidak cepat. Hal tersebut juga terjadi di Disdukcapil Jember yang berdasarkan hasil prasarvei.	Metode penelitian yang digunakan berupa normatif empiris dengan pendekatan penelitian deskriptif analisis.	Disdukcapil Jember telah melakukan upaya yang maksimal dalam pemberian layanan sesuai dengan asas pelayanan publik. Faktor pendukung Disdukcapil Jember dalam memberikan layanan berupa SDM, dana, fasilitas, teknologi informasi dan hukum positif. Sedangkan yang menghambat berupa faktor budaya berupa pungli dan menggunakan calo, kesadaran masyarakat yang kurang dan respon pegawai yang kurang. Persamaan penelitian berupa pembahasan terkait dengan pelayanan administrasi publik. Sedangkan perbedaan penelitian terdapat pada lokasi penelitian.

B. Kajian Teori

1. Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB)

a. Sejarah AUPB

Asas-asas umum pemerintahan yang baik ini hadir sebagai konsekuensi akan diselenggarakannya konsep negara kesejahteraan.

⁴⁶Konsep tersebut mengarahkan pada pemerintahan memegang tanggungjawab untuk mencapai masyarakat yang sejahtera. ⁴⁷Adanya konsep negara kesejahteraan juga mengantarkan pada diberikannya kewenangan pemerintahan untuk turut serta dalam kegiatan warganya.

⁴⁸ Konsep negara sejahtera hadir juga dengan karakteristik pemberian pelayanan bagi masyarakat. ⁴⁹

Konsep negara kesejahteraan ini mengatarkan pada ikut sertanya pemerintah dalam urusan warga negaranya. Pemerintah dalam ikut serta kehidupan warga negaranya haruslah menggunakan dasar peraturan hukum tertulis dalam tindakannya. Namun pada sisi lain pemerintah juga diberikan suatu kewenangan bebas yang disebut dengan *freies ermessen* atau diskresi. ⁵⁰ Diskresi diartikan sebagai tindakan bebas aparatur pemerintahan yang bertindak atas caranya sendiri dimana tujuannya untuk menyelesaikan suatu persoalan.

⁴⁶ Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*, (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2006), 243.

⁴⁷ SF Marbun, *Peradilan Tata Usaha Negara*, (Yogyakarta: Liberty, 2003), 36.

⁴⁸ Hotma P. Sibuea, *Asas Negara Hukum, Peraturan Kebijakan dan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik*, (Jakarta: Erlangga, 2010), 62

⁴⁹ Hotma P. Sibuea, *Asas Negara Hukum, Peraturan Kebijakan dan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik*, 58.

⁵⁰ Philipus M. Hadjon et al., *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, (Yogyakarta: Gadjah University Press, 2015), 258.

Persoalan yang dimaksud dalam diskresi ini sifatnya mendesak dan penting saja namun dalam hukum tertulis tidak diatur bagaimana penyelesaian persoalan tersebut.⁵¹

Konsep dari adanya negara kesejahteraan ini menimbulkan berbagai perbedaan pandangan. Pada satu sisi dihindaknya suatu tindakan pemerintahan haruslah berdasarkan pada aturan hukum positif. Sedangkan pada sisi lain pemerintahan diberikan kewajiban untuk mewujudkan warga negara yang sejahtera dengan pemberian kewenangan secara bebas⁵². Peluang dari tindakan yang tidak sesuai berakibat pada pengurangan hak-hak warga negara bisa terjadi akibat diskresi tersebut. Hingga munculnya suatu keadaan pemerintahan atas kewenangannya lebih mendominasi kepentingan individu daripada warganya.⁵³

Awal kemunculan asas-asas umum pemerintahan yang baik sendiri di Indonesia tidaklah bisa dipisahkan dari perkembangan asas tersebut di negara Belanda.⁵⁴ Berawal dari negara Belanda asas-asas umum pemerintahan yang baik hadir dengan istilah ABBB “*Algemene*

⁵¹ Ade Kosasih, John Kenedi and Imam Mahdi, *Dinamika Hukum Administrasi di Indonesia*, (Bengkulu: Penerbit Vanda, 2017), 46, <http://repository.iainbengkulu.ac.id/4688/1/Buku%2C%20Dinamika%20Hukum%20Administrasi.pdf>.

⁵² Nazaruddin and Mustika, R Muhammad, *Hukum Administrasi Negara*, (Bogor: Lembaga Penelitian dan Pengabdian Universitas Pakuan, 2021), 39, <https://repository.unpak.ac.id/tukangna/repo/file/files-20220118153914.pdf>.

⁵³ Eny Kusdarini, *Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik dalam Hukum Administrasi Negara*, (Yogyakarta: UNY Press, 2019), 2-3, http://staffnew.uny.ac.id/upload/131570328/lainlain/ASAS-ASAS%20UMUM%20PEMERINTAHAN%20YANG%20BAIK%20%20HVS%2070gr%2016x23_20eks.pdf.

⁵⁴ Eny Kusdarini, *Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik dalam Hukum Administrasi Negara*, (Yogyakarta: UNY Press, 2019), 4, http://staffnew.uny.ac.id/upload/131570328/lainlain/ASAS-ASAS%20UMUM%20PEMERINTAHAN%20YANG%20BAIK%20%20HVS%2070gr%2016x23_20eks.pdf.

Beginnselen an Behoorlijk Bestuur".⁵⁵ ABBB tersebut hadir sebagai bentuk rasa khawatir warga Belanda akan terjadinya permasalahan diskresi yang mengakibatkan adanya benturan kepentingan apatur pemerintahan dengan warga negaranya.⁵⁶ Benturan tersebut berakibat pada kerugian warga negara sehingga hak-hak warga negara bisa saja terampas untuk kepentingan individu apatur pemerintahan⁵⁷. Bentuk dari benturan kepentingan warga negara dengan aparatur pemerintahan bisa berupa tindakan pelanggaran hukum yang dilakukan aparatur pemerintah, tindakan penyalahgunaan wewenang, tindakan yang semena-mena serta yang lainnya.⁵⁸

Tahun 1950 menjadi titik awal ABBB di negara Belanda, dimana terdapat komisi parlemen Belanda yaitu panitia *de'Monchy*.⁵⁹ Tugas dari panitia tersebut berupa melakukan penelitian serta pembuatan laporan mengenai perlindungan hukum untuk warga yang ada di Belanda atas tindakan menyimpang apatur pemerintahan. Panitia tersebut juga melakukan pelaporan terkait dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik. Asas tersebut dijadikan sebagai landasan bagi warga belanda untuk meminta upaya banding atas

⁵⁵ Philipus M. Hadjon et al., *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, (Yogyakarta: Gadjah University Press, 2015), 262.

⁵⁶ SF Marbun, *Peradilan Tata Usaha Negara*, (Yogyakarta: Libery, 2003), 145.

⁵⁷ Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*, (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2008), 242.

⁵⁸ Eny Kusdarini, *Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik dalam Hukum Administrasi Negara*, (Yogyakarta: UNY Press, 2019), (Yogyakarta: Uny Press, 2019), 3, http://staffnew.uny.ac.id/upload/131570328/lainlain/ASAS-ASAS%20UMUM%20PEMERINTAHAN%20YANG%20BAIK%20%20HVS%2070gr%2016x23_20eks.pdf.

⁵⁹ Imam Mahdi and Iskandar, *Hukum Administrasi Negara*, (Bogor: Penerbit ITB Press, 2013), 97, <http://repository.iainbengkulu.ac.id/7914/1/buku%20hukum%20administrasi%20negara.pdf>.

keputusan dan tindakan yang dilakukan oleh apatur pemerintahan. Dengan kata lain asas tersebut dijadikan sebagai dasar oleh hakim untuk melakukan pengujian atas setiap keputusan yang diambil oleh administrasi negara di Belanda.⁶⁰

Laporan panitia *de' Mochy* tidak sepenuhnya diterima oleh pemerintah Belanda. Hal tersebut mengakibatkan dibubarkan panitia tersebut dengan digantikan oleh komisi baru *van de Greenten*. *Van de Greenten* juga mengalami hal serupa dengan dengan komisi awal dikarenakan hasil pelaksanaan penelitian tidak diberikan persetujuan, komisi tersebut juga ikut dibubarkan.⁶¹

Panitia *de' Mochy* juga beranggapan untuk menciptakan pemerintahan yang baik (*good governance*) aparatur pemerintahan tidak hanya berpedoman pada hukum positif saja melainkan berdasar pada asas-asas hukum yang sudah berkembang pada masyarakat. Salah satunya dengan berkembangnya asas umum pemerintahan yang baik dalam kegiatan penyelenggaraan pemerintahan. Laporan panitia *de' Mochy* terkait dengan ABBB tersebut oleh ahli hukum administrasi di negara Belanda mulai dikembangkan. Termasuk oleh para ahli yang berada di Indonesia.⁶²

⁶⁰ Eny Kusdarini, *Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik dalam Hukum Administrasi Negara*, (Yogyakarta: Uny Press, 2019), (Yogyakarta: UNY Press, 2019), 4, http://staffnew.uny.ac.id/upload/131570328/lainlain/ASAS-ASAS%20UMUM%20PEMERINTAHAN%20YANG%20BAIK%20%20HVS%2070gr%2016x23_20eks.pdf.

⁶¹ Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*, (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2008), 244.

⁶² Eny Kusdarini, *Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik dalam Hukum Administrasi Negara*, (Yogyakarta: UNY Press, 2019), 4, <http://staffnew.uny.ac.id/upload/131570328/lainlain/ASAS->

Pasal 53 ayat (2) Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1986 tentang Peradilan Tata Usaha Negara menjadi awal pengenalan AUPB pada lingkup Peradilan Tata Usaha Negara. AUPB yang ada dalam peraturan tersebut memang tidak diatur secara khusus namun secara memberikan dasar pengenalan dari AUPB.⁶³ Pasal tersebut mengatur terkait dasar-dasar melakukan gugatan ke PTUN berupa KTUN bertentangan dengan hukum positif, pengeluaran KTUN dengan tujuan lain (penyalahgunaan wewenang) dan tidak mempertimbangkan semua kepentingan.⁶⁴ Melalui pasal tersebut diperkenalkan AUPB dalam lingkup PTUN meskipun tidak diatur secara khusus dan tegas berupa asas larangan berbuat dengan sewenang-wenang dan asas larangan menyalahgunakan kewenangan.⁶⁵

Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2004 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1986 tentang Peradilan Tata Usaha Negara melalui diubahnya pasal 53 ayat (2) huruf b menjadi rujukan AUPB pada lingkup PTUN. Alasan pengajuan gugatan ke PTUN dilakukan karena KTUN bertentangan dengan AUPB.

[ASAS%20UMUM%20PEMERINTAHAN%20YANG%20BAIK%20%20HVS%2070gr%2016x23_20eks.pdf](http://staffnew.uny.ac.id/upload/131570328/lainlain/ASAS-ASAS%20UMUM%20PEMERINTAHAN%20YANG%20BAIK%20%20HVS%2070gr%2016x23_20eks.pdf).

⁶³ Eny Kusdarini, *Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik dalam Hukum Administrasi Negara*, (Yogyakarta: UNY Press, 2019), 123, http://staffnew.uny.ac.id/upload/131570328/lainlain/ASAS-ASAS%20UMUM%20PEMERINTAHAN%20YANG%20BAIK%20%20HVS%2070gr%2016x23_20eks.pdf.

⁶⁴ Philipus M. Hadjon et al., *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, (Yogyakarta: Gadjah University Press, 2015), 272.

⁶⁵ Eny Kusdarini, *Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik dalam Hukum Administrasi Negara*, (Yogyakarta: UNY Press, 2019), 124, http://staffnew.uny.ac.id/upload/131570328/lainlain/ASAS-ASAS%20UMUM%20PEMERINTAHAN%20YANG%20BAIK%20%20HVS%2070gr%2016x23_20eks.pdf.

⁶⁶Mengenai AUPB yang dimaksud dalam pasal 53 ayat (2) huruf b Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2004 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1986 tentang Peradilan Tata Usaha Negara berupa AUPB yang dimaksud pada pasal 3 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme berupa asas kepastian hukum, tertib penyelenggaraan negara, kepentingan umum, keterbukaan, proposionalitas, profesionalitas dan akuntabilitas.⁶⁷

b. Pengertian AUPB

Berbicara mengenai asas-asas umum pemerintahan yang baik tidak bisa dipisahkan dengan adanya suatu konsep negara kesejahteraan (*welfare state*).⁶⁸ Konsep dari adanya *welfare state* ini mengarah pada tindakan penyelenggara negara untuk meningkatkan kesejahteraan warga negaranya.⁶⁹ Konsep negara kesejahteraan ini mengantarkan pada adanya suatu tindakan penyelenggara negara secara bebas.⁷⁰ Kewenangan secara bebas (*diskresi*) ini salah satu

⁶⁶ Eny Kusdarini, *Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik dalam Hukum Administrasi Negara*, (Yogyakarta: UNY Press, 2019), 125, http://staffnew.uny.ac.id/upload/131570328/lainlain/ASAS-ASAS%20UMUM%20PEMERINTAHAN%20YANG%20BAIK%20%20HVS%2070gr%2016x23_20eks.pdf.

⁶⁷ Eny Kusdarini, *Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik dalam Hukum Administrasi Negara*, (Yogyakarta: UNY Press, 2019), 125, http://staffnew.uny.ac.id/upload/131570328/lainlain/ASAS-ASAS%20UMUM%20PEMERINTAHAN%20YANG%20BAIK%20%20HVS%2070gr%2016x23_20eks.pdf.

⁶⁸ Eny Kusdarini, *Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik dalam Hukum Administrasi Negara*, (Yogyakarta: UNY Press, 2019), 5, http://staffnew.uny.ac.id/upload/131570328/lainlain/ASAS-ASAS%20UMUM%20PEMERINTAHAN%20YANG%20BAIK%20%20HVS%2070gr%2016x23_20eks.pdf.

⁶⁹ Marsudi Dedi, "Negara Kesejahteraan (*Welfare State*) dalam Perspektif Pancasila", *Jurnal Ilmiah*, Vol. 23, no. 2, (September, 2021), 142, <https://media.neliti.com/media/publications/501075-none-432e7d02.pdf>.

⁷⁰ Ridwan HR, *Hukum Administrai Negara*, (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2006), 241.

wujud untuk menciptakan kesejahteraan warga negaranya.⁷¹ Kekhawatiran akan kebebasan yang berlebihan bagi penyelenggara negara menimbulkan suatu keadaan yang akan merampas hak-hak warga negara demi kepentingan individual penyelenggara negara.⁷²

Segala tindakan penyelenggara negara untuk mencapai kesejahteraan warga negaranya harus berdasarkan pada hukum tertulis. Asas-asas umum pemerintahan yang baik menjadi dasar pula sebagai patokan penyelenggara untuk bertindak demi kepentingan warga negaranya. Sehingga wujud dari adanya konsepsi asas-asas umum pemerintahan yang baik ini berawal dari adanya keresahan masyarakat akan kebebasan penyelenggara negara untuk bertindak dalam urusan warga negaranya. Berakhir pada dijalankannya asas-asas umum pemerintahan yang baik agar nantinya benturan kepentingan tidak akan terjadi ketika roda pemerintahan berjalan.⁷³

Keanekaragaman penyebutan asas-asas umum pemerintahan yang baik di Indonesia masih terjadi sebelum disahkannya Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. Hal tersebut dikarenakan para ahli yang ada di Indonesia berbeda-beda

⁷¹ Elivandri and Khuzdaifah, Absori, "Quo Vadis Negara Kesejahteraan Meneguhkan Ideologi Welfare State Negara Hukum Kesejahteraan Indonesia", *Mimbar Hukum*, Vol. 31, No. 2, (Juni, 2019), 253, <https://jurnal.ugm.ac.id/jmh/article/download/32986/25629>.

⁷² Eny Kusdarini, *Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik dalam Hukum Administrasi Negara*, (Yogyakarta: UNY Press, 2019), 6, http://staffnew.uny.ac.id/upload/131570328/lainlain/ASAS-ASAS%20UMUM%20PEMERINTAHAN%20YANG%20BAIK%20%20HVS%2070gr%2016x23_20eks.pdf.

⁷³ Eny Kusdarini, *Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik dalam Hukum Administrasi Negara*, (Yogyakarta: Uny Press, 2019), (Yogyakarta: Uny Press, 2019), 2, http://staffnew.uny.ac.id/upload/131570328/lainlain/ASAS-ASAS%20UMUM%20PEMERINTAHAN%20YANG%20BAIK%20%20HVS%2070gr%2016x23_20eks.pdf.

dalam menyebutkan istilah tersebut. Setelah dilakukannya pengesahan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan penyebutan asas-asas umum pemerintahan yang baik (AUPB) secara hukum positif telah diakui keberadaannya dan mengalami transformasi melalui peraturan hukum tersebut. Hukum positif tersebut juga menjelaskan bahwa AUPB dijadikan sebagai dasar bagi aparatur pemerintahan yang menggunakan wewenangnya untuk membuat suatu kebijakan maupun bertindak dalam hal penyelenggaraan kegiatan pemerintahan.⁷⁴

Sesuai dengan penjelasan diatas bahwa AUPB sendiri diterjemahkan oleh para ahli di Indonesia beranekaragam. Hal tersebut dikarenakan ahli hukum yang ada di Indonesia memaknai istilah *Algemene Beginselen van Behoorlijk Bestuur* (ABBB) ke dalam bahasa Indonesia berbeda-beda. Makna kata *Aglemene* dan *Behoorlijk* yang mengalami perbedaan penerjemahan oleh ahli hukum yang ada di Indonesia. Kata "*Aglemene*" diterjemahkan berbeda-beda oleh para ahli yang mengarah pada pemaknaan asas maupun dasar. Sedangkan kata "*Behoorlijk*" memiliki arti layak, tidak terdapat celah, yang baik serta lainnya. Akibat adanya perbedaan mengartikan kedua kata tersebutlah yang mengakibatkan munculnya keanekaragaman istilah asas-asas umum pemerintahan yang baik. Maka dalam hal ini

⁷⁴ pasal 1 angka 17 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, (Lembar Negara Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601).

ABBB dapat diartikan sebagai dasar atau asas-asas umum untuk menciptakan pemerintahan yang sebaik-baiknya⁷⁵

Asas-asas umum pemerintahan yang baik (AUPB) jika dilihat dari sisi etimologis terdiri atas kata asas yang memiliki arti “dasar atau landasan”. Sedangkan kata umum memiliki arti “secara keseluruhan tanpa adanya pengecualian”. Keseluruhan disini mengarah pada seluruh penyelenggara negara yang diwajibkan untuk menjalankan asas tersebut. Sedangkan kata pemerintahan menurut SF Marbun memiliki makna yang mengarah pada adanya fungsi dari pemerintahan untuk melakukan aktivitas pemerintahan. AUPB sendiri mengartikan pemerintahan lebih mengarah pada arti secara luas. Pemaknaan secara luas ini mengarah pada keseluruhan organisasi pemerintahan yang pada suatu negara untuk menjalankan asas tersebut. Terakhir makna kata baik memiliki arti “patut, teratur, rapi dan tidak ada celanya” serta yang lainnya.⁷⁶

AUPB diartikan sebagai suatu dasar atau patokan untuk dijalankan oleh keseluruhan penyelenggara negara dalam melakukan aktivitas pemerintahan. Dimana tujuannya untuk mencapai pemerintahan yang baik yang mengarah pada penyelenggaraan

⁷⁵ Lukman Santoso, “Problematika Implementasi Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB) dalam Eksekusi Putusan PTUN”, *Jurnal Islamica*, Vol. 13, No. 1, (2016), 117, <https://jurnal.iainponorogo.ac.id/index.php/justicia/article/view/457/445> .

⁷⁶ Eny Kusdarini, *Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik dalam Hukum Administrasi Negara*, (Yogyakarta: UNY Press, 2019), 8, http://staffnew.uny.ac.id/upload/131570328/lainlain/ASAS-ASAS%20UMUM%20PEMERINTAHAN%20YANG%20BAIK%20%20HVS%2070gr%2016x23_20eks.pdf .

pemerintahan teratur dan tidak memiliki cela. ⁷⁷AUPB juga dapat diartikan sebagai asas-asas yang umum untuk dijadikan dasar atau petunjuk dalam penyelenggaraan pemerintahan agar tercipta suatu pemerintahan secara sopan, memiliki kehormatan, menjunjung keadilan, mencegah kezaliman. Asas tersebut digunakan agar tidak terjadi adanya wewenang yang digunakan dengan salah, aturan hukum yang tidak dilanggar oleh penyelenggara negara sehingga mewujudkan pemerintahan yang baik. ⁷⁸

AUPB mengarah pada dasar berpijaknya penyelenggara negara dalam menjalankan fungsi pemerintahannya. ⁷⁹ Jika membahas mengenai fungsi pemerintahan diselenggarakannya suatu pemerintahan untuk menjalankan fungsinya yang meliputi melakukan pengaturan, memberikan pelayanan, membuat pembangunan, melakukan pemberdayaan masyarakat serta memberikan perlindungan. Artinya setiap penyelenggaraan pemerintahan dalam menjalankan fungsinya harus sesuai dengan AUPB. ⁸⁰

⁷⁷ Eny Kusdarini, *Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik dalam Hukum Administrasi Negara*, (Yogyakarta: UNY Press, 2019), 9, http://staffnew.uny.ac.id/upload/131570328/ainlain/ASAS-ASAS%20UMUM%20PEMERINTAHAN%20YANG%20BAIK%20%20HVS%2070gr%2016x23_20eks.pdf.

⁷⁸ Lukman Santoso, "Problematika Implementasi Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB) dalam Eksekusi Putusan PTUN", *Jurnal Islamica*, Vol. 13, No. 1, (2016), 118, <https://jurnal.iainponorogo.ac.id/index.php/justicia/article/view/457/445>.

⁷⁹ Herman, "Pelaksanaan Azaz-Azaz Umum Pemerintahan yang Baik dalam Lingkup Pemerintahan Daerah Kabupaten Bulukumba", *Jurnal Petitum*, Vol. IV, No. 1, (April, 2016), 45, <https://uit.e-journal.id/JPetitum/article/view/447/319>.

⁸⁰ pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, (Lembar Negara Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601).

c. AUPB Perspektif Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan

AUPB merupakan suatu konsep yang sifatnya terbuka yang mengarah pada perkembangan AUPB setiap waktu serta tempatnya. Hal tersebut mengakibatkan adanya kajian yang dilakukan oleh para ahli hukum khususnya bidang administrasi negara secara terus menerus mengenai AUPB disetiap waktunya dalam konteks penyelenggaraan suatu pemerintahan. Merujuk hal tersebut dapat dijadikan suatu landasan akan perbedaan penyebutan AUPB maupun penerapan dari AUPB di sepanjang waktu kedepannya maupun dari sisi sejarahnya.⁸¹

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan dijadikan sebagai dasar hukum dalam menyelenggarakan aktivitas pemerintahan di Indonesia. Tidak hanya sampai disitu saja, peraturan tersebut juga dijadikan sebagai upaya untuk terus melakukan peningkatan pelayanan penyelenggara negara kepada warga negaranya. Tujuan dari peraturan tersebut sebagai bentuk untuk menciptakan pemerintahan yang baik (*good governance*). Peraturan tersebut dijadikan acuan untuk mengatur penyelenggara negara dalam menjalankan aktivitas pemerintahan berdasar pada hukum tertulis serta mengimplementasikan AUPB. Sehingga nantinya

⁸¹ Solechan, "Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik dalam Pelayanan Publik", *Administrative Law & Governance Journal*, Vol. 2, No. 3, (Agustus, 2019), 550, <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/alj/article/view/6521/3361> .

tujuan dari dibentuknya dan disahkannya peraturan tertulis tersebut dapat terlaksana.⁸²

Pemerintahan memiliki fungsi untuk melakukan pengaturan, memberikan pelayanan, melakukan pembangunan, memberikan pemberdayaan kepada masyarakat serta melindungi masyarakat.

⁸³Suatu pemerintahan dibentuk untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Peraturan hukum tersebut juga memberikan suatu konsekuensi akan setiap tindakan serta keputusan yang diberikan oleh penyelenggara negara haruslah berdasarkan pada aturan hukum tertulis yang juga berpedoman pada AUPB.⁸⁴

Tindakan administrasi negara disini mengarah pada tindakan secara langsung penyelenggara pemerintahan berupa perbuatan untuk melakukan kegiatan pemerintahan. Sedangkan keputusan administrasi dari suatu pemerintahan mengarah pada suatu ketetapan yang bentuknya tertulis. Ketetapan tersebut dibuat oleh penyelenggara negara dengan tujuan untuk menyelenggarakan aktivitas pemerintahan atau biasanya disebut dengan KTUN. Tindakan maupun keputusan penyelenggara pemerintahan dalam rangka menjalankan roda pemerintahan haruslah mendasar pada Undang-Undang Nomor 30

⁸² M yusuf Leman, "Fungsi Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Pemerintahan di Indonesia", *Jurnal Penelitian dan Karya Tulis Ilmiah*, Vol. 1, (Januari-Juni, 2019), 102-103, <http://ejournal.unis.ac.id/index.php/pelita/article/view/70>

⁸³ Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, (Lembar Negara Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601).

⁸⁴ Pasal 8 ayat (2) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, (Lembar Negara Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601).

Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. Hal ini akan mengarahkan pada konsekuensi adanya peraturan tersebut guna menciptakan peningkatan kualitas penyelenggaraan pemerintahan yang ada di Indonesia.⁸⁵

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi pemerintahan memiliki beberapa tujuan diantaranya untuk memberikan suatu dasar agar dilaksanakannya ketetapan yang sudah diatur dalam hukum positif. Selain itu sebagai dasar agar diterapkannya AUPB dalam penyelenggaraan negara serta diharuskannya untuk melakukan pemberian pelayanan dari penyelenggara negara kepada warga negara dengan sebaik-baiknya. Pengesahan peraturan tersebut juga bertujuan untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang tertib, menciptakan hukum yang berkepastian. Sebagai bentuk jaminan akuntabilitas badan atau pejabat yang menyelenggarakan pemerintahan menjadi tujuan disahkannya peraturan tersebut.⁸⁶

AUPB mengalami transformasi berupa sifatnya yang mengikat dan menjadi norma hukum untuk diimplementasikan dalam penyelenggaraan pemerintahan melalui disahkannya Undang-Undang

⁸⁵ M yusuf Leman, "Fungsi Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Pemerintahan di Indonesia", *Jurnal Penelitian dan Karya Tulis Ilmiah*, Vol. 1, (Januari-Juni, 2019), 104-105, <http://ejournal.unis.ac.id/index.php/pelita/article/view/70>

⁸⁶ Pasal 3 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, (Lembar Negara Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601).

Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.⁸⁷ Pasal 1 angka 17 jo pasal 10 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan menjadi dasar hukum diwajibkannya penyelenggara pemerintahan dalam melakukan tindakan maupun keputusan berdasarkan pada AUPB. Sehingga nantinya perwujudan pemerintahan yang baik dapat berjalan bersamaan dilajalkannya pemerintahan yang berdasarkan atas peraturan perundang-undangan dan AUPB.⁸⁸

Terdapat 8 Asas-Asas Umum Pemerintahan yang baik (AUPB) dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan dimana asas tersebut dijadikan sebagai acuan serta prinsip tindakan maupun keputusan yang dikeluarkan oleh pejabat pemerintah dalam penyelenggaraan sistem pemerintahan.⁸⁹ 8 asas tersebut sebagaimana berikut ini:

1) Kepastian Hukum

Asas ini tidak bisa dipisahkan dengan dianutnya konsepsi negara hukum di Indonesia. Konsekuensi logis setiap tindakan aparatur pemerintah dalam menyelenggarakan pemerintahan

⁸⁷ Eny Kusdarini, *Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik dalam Hukum Administrasi Negara*, (Yogyakarta: UNY Press, 2019), 90, http://staffnew.uny.ac.id/upload/131570328/lainlain/ASAS-ASAS%20UMUM%20PEMERINTAHAN%20YANG%20BAIK%20%20HVS%2070gr%2016x23_20eks.pdf.

⁸⁸ Pasal 1 angka 17 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, (Lembar Negara Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601).

⁸⁹ Pasal 10 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administasi Pemerintahan, (Lembar Negara Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601).

haruslah berdasarkan pada hukum positif dan menciptakan keadilan.

2) Kemanfaatan

Asas ini mengarah pada adanya suatu tindakan pemerintahan baik itu dalam berbentuk keputusan maupun tindakan haruslah memenuhi unsur keseimbangan. Unsur keseimbangan ini tolak ukurnya dapat dilihat dari kepentingan individu, masyarakat, masyarakat asing, kelompok satu dengan lainnya. Asas ini juga melihat pada unsur kepentingan pemerintah, generasi yang akan datang, ekosistem serta antar gender.

3) Ketidakberpihakan

Mengenai asas ini mengarah pada diwajibkannya aparatur pemerintah negara untuk membuat suatu keputusan maupun memberikan suatu tindakan bagi masyarakat dengan mempertimbangan segala kepentingan pihak. Hal tersebut dilakukan untuk mencegah tindakan diskriminatif.

4) Kecermatan

Baik badan atau pejabat pemerintahan dalam membuat suatu keputusan maupun melakukan tindakan haruslah mendasar pada segala aspek informasi serta data pendukung berupa dokumen lengkap. Hal tersebut sebagai bentuk upaya untuk membuat suatu ketetapan atau tindakan yang memiliki legalitas.

5) Tidak Menyalahgunakan Kewenangan

Penyelenggara pemerintahan dalam menjalankan kewenangannya dilarang untuk menggunakan wewenang tersebut demi kepentingan pribadinya. Selain itu asas ini mengarah pada dilarangnya menggunakan wewenang yang tidak sesuai dengan tujuan dari diberikannya kewenangan tersebut. Badan atau pejabat pemerintahan dilarang melampaui batas dari kewenangannya. Asas ini mengarah pada dilarangnya penggunaan wewenang yang salah (menyalahgunakan wewenang) atau mencampurkan wewenang yang telah dimiliki.

6) Keterbukaan

Terkait dengan asas ini mengarah pada tindakan pemberian pelayanan informasi kepada masyarakat. Masyarakat dapat diberikan akses untuk mendapatkan suatu informasi. Pemberian informasi haruslah dilakukan dengan tidak diskriminatif serta memberikan perlindungan hak asasi manusia. Hak disini dilihat dari segi hak asasi secara pribadi maupun kelompok atau golongan serta hal-hal yang menjadi kerahasiaan negara.

7) Kepentingan Umum

Mengenai asas ini mengarah pada tindakan atau keputusan pejabat atau badan penyelenggara pemerintahan haruslah mengutamakan kesejahteraan masyarakatnya. Selain itu juga melihat

pada manfaat umum yang dilakukan dengan cara aspirasi, selektif serta tidak melakukan tindakan diskriminatif.

8) Pelayanan yang Baik

Terkait dengan asas ini lebih mengarah pada penyelenggara negara dalam melakukan pemberian pelayanan. Dimana dalam memberikan pelayanan kepada warga negara, aparatur pemerintah haruslah memberikan pelayanan sesuai dengan ketetapan waktu. Harus ada prosedur dan biaya yang tertera sehingga memberikan kejelasan kepada masyarakat. Sesuai dengan standar pelayanan dan hukum positif dalam memberikan pelayanan kepada warga negara.

90

Sehingga dapat dipahami bahwa Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB) dijadikan sebagai dasar penyelenggaraan pemerintahan. Asas tersebut dijadikan sebagai patokan penyelenggara pemerintahan dalam menciptakan pemerintahan yang baik. AUPB dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan tidak hanya menjadi dasar penyelenggaraan pemerintahan dalam hal pembuatan Keputusan Tata Usaha Negara (KTUN). Melainkan juga dalam hal bagaimana penyelenggaraan pemerintahan bertindak.

⁹⁰ Pasal 10 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, (Lembar Negara Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601).

2. Asas Pelayanan yang Baik

Pemerintahan menjadi bagian dari penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Pelaksanaan pemerintahan yang baik salah satu tolak ukur yang bisa dilihat secara jelas dan langsung melalui pemberian pelayanan pemerintahan kepada warganya. Sehingga untuk melihat baik atau tidak suatu pemerintahan maka selain melihat dari bagaimana kinerja dalam menjalankan peraturan hukum tertulis tetapi juga melihat dari bagaimana pemerintahan sebagai penyelenggara pelayanan publik memberikan pelayanan yang baik kepada warganya.⁹¹

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintah hadir tidak hanya memberikan dasar hukum tertulis dalam penyelenggaraan pemerintahan melainkan sebagai dasar hukum peningkatan kualitas dari pelayanan publik yang diberikan pemerintahan kepada warganya.⁹² Peraturan tersebut mengatur ketentuan terkait dengan penyelenggara pemerintahan untuk menjalankan aktivitas pemerintahan berdasarkan pada peraturan hukum tertulis tetapi juga berdasarkan pada AUPB. Penggunaan AUPB tersebut juga mengarah pada penyelenggara pemerintahan haruslah berdasarkan pada asas pelayanan yang baik.⁹³

Asas pelayanan yang baik dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan apabila diimplementasikan

⁹¹ Sirajudin and Didik Sukrino, Winardi, *Hukum Pelayanan Publik*, (Malang: Setara Press, 2016), 3.

⁹² Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi, (Lembar Negara Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601).

⁹³ Pasal 8 ayat (2) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintah, (Lembar Negara Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601).

dengan baik mengarah pada beberapa tolak ukur yang dapat dilihat. Pemerintahan sebagai penyelenggara pelayanan dalam mengimplementasikan asas pelayanan yang baik tolak ukur yang bisa dilihat sebagaimana berikut ini:

a. Pemberian pelayanan yang sesuai dengan waktunya (tepat waktu);

Ketepatan waktu pelayanan disini mengarah pada penyelenggara pelayanan haruslah menyelesaikan setiap pelayanan dengan tepat waktu yang disesuaikan dengan standar pelayanan. Penyelenggara pelayanan publik pastinya telah menentukan jangka waktu yang dibutuhkan untuk melakukan penyelesaian pelayanan kepada masyarakat yang meminta pelayanan. Maka dalam hal ini tolak ukur implementasi asas pelayanan yang baik dilihat dari bagaimana pemberi pelayanan memberikan layanan yang sesuai dengan waktunya.⁹⁴

b. Diberikannya pelayanan yang sesuai dengan prosedur dan biaya yang jelas;

Pemberian pelayanan juga dilakukan sesuai dengan prosedur pelayanan. Pemberian pelayanan dengan menyesuaikan pada prosedur pelayanan penyelenggara menjadi tolak ukur implementasi asas pelayanan yang baik. Prosedur pelayanan ini berkaitan dengan standar pelayanan sebagai bentuk kewajiban penyelenggara pelayanan dalam menyelenggarakan pelayanan. Prosedur pelayanan disini dapat

⁹⁴ Pasal 4 huruf K Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembar Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 5038).

diartikan sebagai tata cara yang kaitannya dengan proses atau tahapan-tahapan yang harus dilakukan. Proses atau tahapan tersebut tersusun dengan memberikan kejelasan serta kepastian yang harus dilakukan untuk dapat menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.⁹⁵ Prosedur pelayanan publik ini mengarah pada langkah-langkah layanan yang baku bagi masyarakat yang meminta pelayanan dan penyelenggara pelayanan hingga nantinya berakhir pada pengaduan pelayanan.

⁹⁶Maka prosedur pelayanan publik terdiri atas beberapa hal sebagaimana berikut ini:

- 1) Terkait bagaimana cara untuk melakukan pengajuan permohonan pelayanan;
- 2) Bagaimana cara untuk menangani pelayanan;
- 3) Memuat terkait dengan bagaimana menyampaikan hasil dari pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara;
- 4) Dalam proses pelayanan juga mengatur terkait dengan bagaimana penerima pelayanan melakukan pengaduan atas pelayanan yang tidak sesuai.⁹⁷

Mengenai biaya pelayanan yang jelas maka merujuk pada ketentuan yang ada pada pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun

⁹⁵ Fahlin Najmi, "Pengaruh Keandalan dan Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama Liang Anggang Kota Banjarbaru", *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, Vol. 3, No. 2, (Juli, 2017), 254, <https://ejournal.stiepancasetia.ac.id/jieb/article/view/102/86>

⁹⁶ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatut Negera Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

⁹⁷ Fahlin Najmi, "Pengaruh Keandalan dan Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama Liang Anggang Kota Banjarbaru", *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, Vol. 3, No. 2, (Juli, 2017), 255, <https://ejournal.stiepancasetia.ac.id/jieb/article/view/102/86>

2009 tentang Pelayanan Publik. Pasal tersebut menjelaskan bahwa penyelenggara pelayanan dalam membuat standar pelayanan publik juga harus memuat terkait dengan biaya atau tarif yang dibutuhkan dalam nantinya pengurusan pemberian pelayanan. Maka dalam hal ini pemberi pelayanan dilarang meminta lebih tarif yang sudah disesuaikan sejak awal pelayanan. Hal tersebut sebagai bentuk kepastian biaya atau tarif dalam hal penanganan pelayanan.⁹⁸

- c. Pemberi pelayanan haruslah memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;

Standar pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik mengarah pada adanya dasar yang nantinya dijadikan pengukuran serta pedoman dalam hal penyelenggaraan pelayanan. Adanya standar pelayanan ini nantinya akan dijadikan acuan untuk melakukan penilaian baik tidaknya pelayanan. Sehingga akan mengarahkan pada penyelenggaraan pelayanan yang memiliki kualitas.⁹⁹ Penyelenggara pelayanan memiliki kewajiban untuk melakukan penyusunan serta penetapan standar pelayanan.¹⁰⁰ Beberapa hal yang terdapat dalam standar pelayanan sebagaimana berikut ini:

⁹⁸ pasal 21 Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembar Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 5038).

⁹⁹ Pasal 1 ayat 7 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembar Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 5038).

¹⁰⁰ Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembar Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 5038).

- 1) Hukum positif yang menjadi payung hukum diselenggarakan layanan publik;
- 2) Syarat untuk melakukan pengurusan layanan;
- 3) Prosedur berupa langkah-langkah untuk melakukan memberi, menerima, pengaduan layanan;
- 4) Batas waktu pelayanan;
- 5) Biaya yang dibutuhkan dalam mendapatkan layanan;
- 6) Bentuk layanan yang diberikan;
- 7) Fasilitas yang dibutuhkan dalam pemberian layanan;
- 8) Kemampuan pemberi layanan yang harus dimiliki pejabat pemberi layanan;
- 9) Pejabat yang berugas mengawasi internal penyelenggaraan layanan;
- 10) Tata cara pengaduan layanan;
- 11) Jumlah pelaksana layanan;
- 12) Jaminan pemberian layanan demi menciptakan kepastian;
- 13) Pemberian jaminan keamanan layanan;
- 14) Terkait dengan kegiatan sejauh mana pelayanan dilakukan yang merujuk pada ketentuan pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.¹⁰¹

¹⁰¹ Imawan and Moh Taufik, *Hukum dan Kebijakan Publik*, (Yogyakarta: Tanah Air Beta, 2019), 81, <http://repository.upstegal.ac.id/3154/2/Hukum%20dan%20Kebijakan%20Publik.pdf> .

- d. Pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan haruslah berdasarkan pada hukum positif yang ada.

Negara hukum mengarah pada adanya hukum positif sebagai dasar penyelenggara pemerintahan yang ada. Dalam hal pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan, maka segala bentuk penyelenggaraan layanan kepada masyarakat haruslah berdasarkan hukum positif yang berlaku. Hal tersebut nantinya akan mengarahkan pada penyelenggaraan pelayanan yang berkepastian sehingga penyalahgunaan kewenangan dapat dihindari. Serta wujud pelayanan yang baik dapat terlaksana. Penyelenggaraan pelayanan publik sendiri diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.¹⁰²

3. Konsep Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjadi payung hukum penyelenggaraan dan peningkatan pelayanan publik di Indonesia.¹⁰³ Pelayanan Publik diartikan sebagai serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan layanan yang berdasarkan pada hukum positif bagi warga negara baik berupa layanan jasa, barang dan juga administrasi yang diberikan oleh penyelenggara layanan.

¹⁰² Muntoha, *Nega Hukum Indonesia Pasca Perubahan UUD 1945*, (Yogyakarta: Kaubala Dipantara, 2013), 4, <https://law.uii.ac.id/wp-content/uploads/2017/06/Buku-Negara-Hukum-Indonesia-Pasca-Perubahan-UUD-1945-ilovepdf-compressed2.pdf>.

¹⁰³ Imaman Sugiarto and Moh Taufik, *Hukum dan Kebijakan Publik*, (Yogyakarta: Tanah Air Beta, 2019), 77, <http://repository.upstegal.ac.id/3154/2/Hukum%20dan%20Kebijakan%20Publik.pdf>.

¹⁰⁴Pelayanan publik menjadi bagian yang tidak bisa dipisahkan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Negara dalam hal ini pemerintahan memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan. Sedangkan masyarakat sebagai warga negara dan penduduk juga memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan dari negara sebagai penyelenggara pelayanan publik di Indonesia.¹⁰⁵

Pelayanan sendiri dalam lingkup pemerintahan sebagai penyelenggara layanan. Maka mengarah pada diberikannya hak dasar warga negara sesuai dengan hukum positif.¹⁰⁶ Pelayanan juga mengarah pada rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemberi pelayanan dalam rangka pemenuhan kepentingan penerima pelayanan.¹⁰⁷ Kegiatan pemerintahan dalam memberikan layanan bagi warganya dengan baik disebut dengan pelayanan publik. Layanan yang diberikan pemerintahan dapat berupa barang, jasa maupun administrasi.¹⁰⁸ Pelayanan publik mengarah pada kegiatan memberikan layanan dari pemerintahan kepada warganya sebagai

¹⁰⁴ Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2017), 21, https://www.researchgate.net/profile/Hayat-Hayat/publication/335890606_RAJAWALI_PERS/links/5d82584ba6fdcc8fd6f3a0c0/RAJAWALI-PERS.pdf.

¹⁰⁵ Sirikit Syah and Redhi Setiadi, Wawan Sobari, *Media dan Pelayanan Publik*, 67.

¹⁰⁶ Ismail Nurdin, *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*, (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019), 17, <http://eprints.ipdn.ac.id/4509/>.

¹⁰⁷ Sri Maulidah, *Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*, (Bandung: Indra Prahasta, 2014), 35-38, <https://repository.uir.ac.id/1967/1/pelayanan%20publik%20full.pdf>.

¹⁰⁸ Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2017), 22, https://www.researchgate.net/profile/Hayat-Hayat/publication/335890606_RAJAWALI_PERS/links/5d82584ba6fdcc8fd6f3a0c0/RAJAWALI-PERS.pdf.

penerima layanan sebagai pemenuhan dasar masyarakat berdasarkan pada hukum yang mengatur.¹⁰⁹

Ruang lingkup pemberian pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan terdiri atas layanan jasa, barang maupun administrasi.¹¹⁰ Berikut akan dijelaskan mengenai ketiga ruang lingkup pelayanan publik tersebut:

a. Pelayanan jasa publik

Mengenai pelayanan jasa publik ini lebih mengarah pada pemberian pelayanan dari penyelenggara kepada penerima layanan. Dimana bentuk layanannya berupa penggunaan infrastruktur maupun fasilitas yang menunjang. Ketika menggunakan pelayanan tersebut akan memberikan kemanfaatan bagi penerima layanan. Pelayanan jasa akan dirasakan oleh penerima secara nyata dan akan dapat berhenti sesuai waktu yang ditentukan.¹¹¹ Layanan jasa yang diberikan oleh pemerintah bisa berupa layanan kesehatan, pendidikan, keamanan, panti sosial, peradilan, serta yang lainnya.¹¹²

b. Pelayanan barang publik

Layanan ini mengarah pada pemberian pelayanan oleh penyelenggara kepada penerima layanan berupa aktivitas untuk

¹⁰⁹ Mubarok and Nanang Suparman, *Pelayanan Publik Kontemporer*, (Bandung: Administrasi Publik FISIP UIN Sunan Gunung Djati Bandung, 2019), 12, <http://digilib.uinsgd.ac.id/31780/>.

¹¹⁰ Pasal 5 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 5038).

¹¹¹ Jamil Bazarah and Ahmad Jubaidi, Futum, "Konsep Pelayanan Publik di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia)", *Dedikasi*, Vol. 22, No. 2, (Desember, 2021), 109, <http://ejurnal.untag-smd.ac.id/index.php/dedikasi/article/view/5860>.

¹¹² Pasal 5 ayat (4) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembar Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 5038).

penyediaan dan pengelolaan barang yang bentuknya secara fisik. Hasil akhir dari layanan ini berupa produk secara nyata.¹¹³ Contoh dari jenis layanan ini yang diberikan oleh pemerintah berupa penyediaan obat flu burung, sarana prasarana transportasi wilayah kota, air bersih, listrik, tabung gas, serta yang lainnya.¹¹⁴

c. Pelayanan administrasi publik

Ruang lingkup pelayanan ini mengarah pada kegiatan penyelenggara pelayanan baik itu berupa mencatat, meneliti maupun mengambil keputusan serta bentuk dokumentasi. Hasil akhir dari penelitian ini berupa dokumen yang berkaitan dengan surat menyurat.¹¹⁵ Pelayanan administratif yang diberikan oleh pemerintah bisa surat izin usaha, surat kelahiran, surat kematian serta yang lainnya.¹¹⁶

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, maka penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan asas penyelenggaraan pelayanan publik sesuai pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagaimana berikut ini:

¹¹³ Jamil Bazarah and Ahmad Jubaidi, Futum, "Konsep Pelayanan Publik di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia)", *Dedikasi*, Vol. 22, No. 2, (Desember, 2021), 109, <http://ejournal.untag-smd.ac.id/index.php/dedikasi/article/view/5860> .

¹¹⁴ Pasal 5 ayat (3) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembar Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 5038).

¹¹⁵ Jamil Bazarah and Ahmad Jubaidi, Futum, "Konsep Pelayanan Publik di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia)", *Dedikasi*, Vol. 22, No. 2, (Desember, 2021), 109, <http://ejournal.untag-smd.ac.id/index.php/dedikasi/article/view/5860> .

¹¹⁶ Pasal 5 ayat (7) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembar Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 5038).

- a. Kepentingan umum
- b. Kepastian hukum;
- c. Kesamaan hak;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. Keprofesionalan;
- f. Partisipatif;
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. Keterbukaan;
- i. Akuntabilitas;
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. Ketepatan waktu;
- l. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.¹¹⁷

Penyelenggaraan pelayanan tidak bisa dilepaskan dari yang namanya pelaksana pelayannya. Sesuai dengan ketentuan pasal 34 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka pelaksana pada saat melakukan pelayanan harus memiliki sikap sebagaimana berikut ini:

- a. Adil dan tidak diskriminatif;
- b. Cermat;
- c. Santun dan ramah;
- d. Tegas, andal dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- e. Professional;
- f. Tidak mempersulit;
- g. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
- i. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- j. Terbuka dalam mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- l. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- m. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan dan / atau kewenangan yang dimiliki;

¹¹⁷ Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembar Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 5038).

- n. Sesuai dengan kepastasan;
- o. Tidak menyimpang dari prosedur.¹¹⁸

4. Konsep Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA)

Surat Edaran Bupati Nomor 180/SE/9090/438.1.1.1/2019 tentang penggunaan aplikasi SIPRAJA (Sistem pelayanan rakyat sidoarjo) di seluruh kecamatan, desa atau kelurahan serta Surat Edaran Wakil Bupati Sidoarjo nomor 44.3.33.200/438.5.2/2020 tanggal 16 Maret 2020 hal kewaspadaan terhadap virus Corona (COVID-19) Edaran II. Hal tersebut juga diperkuat dengan adanya Peraturan Bupati Nomor 22 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 4 Tahun 2019 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat. Memberikan dasar akan digunakannya inovasi yang dibuat oleh pemerintahan kabupaten Sidoarjo berupa Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA).

119

Aplikasi yang basisnya online bisa digunakan melalui website atau aplikasi dengan mengunduh di *play store* yang mengakomodasi pelayanan jenis administrasi serta layanan perizinan baik dilakukan di kecamatan maupun kelurahan atau desa yang berdasarkan pada adanya pelimpahan wewenang dari Bupati kepada Camat yang ada pada pemerintahan kabupaten sidoarjo disebut dengan sistem pelayanan rakyat sidoarjo

¹¹⁸ Pasal 34 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembar Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 5038).

¹¹⁹ Dema Prayuda and Agus Widiyarta, "Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kabupaten Sidoarjo", *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, Vol. 7, No. 2, 198, <http://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/jpap/article/view/4497>.

(SIPRAJA).¹²⁰ SIPRAJA sebagai aplikasi yang digunakan untuk memberikan pelayanan surat menyurat kepada masyarakat Sidoarjo secara online. Pelayanan yang ada pada SIPRAJA berkaitan dengan pelayanan administrasi dan perizinan baik dalam lingkup kecamatan maupun desa atau kelurahan sesuai dengan pelimpahan kewenangan yang diberikan oleh Bupati kepada Camat yang berada pada wilayah kabupaten Sidoarjo.¹²¹

Inovasi SIPRAJA hadir sebagai wujud peningkatan kualitas pelayanan pemerintahan kabupaten Sidoarjo kepada masyarakat untuk dapat memberikan kemudahan pelayanan. Dengan adanya inovasi tersebut nantinya masyarakat dengan mudah bisa mendapatkan pelayanan dari pemerintahan sebagai penyelenggara pelayanan. Selain itu inovasi tersebut juga hadir sebagai bentuk pemanfaatan teknologi yang semakin maju sampai sekarang ini.¹²²

Ide kreativitas pemerintahan kabupaten Sidoarjo menciptakan SIPRAJA yang berbasis online sehingga akses kemudahan masyarakat dalam pelayanan publik menjadi bentuk nyata pemerintahan di Sidoarjo memanfaatkan teknologi yang ada.¹²³ Aplikasi SIPRAJA sebagai terobosan pemerintahan kabupaten Sidoarjo yang berbasis online ini

¹²⁰ Pasal 1 angka 23 Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 22 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 4 Tahun 2019 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Nomor Registrasi 22 Tahun 2020.

¹²¹ Pasal 1 angka 23 Peraturan Bupati Nomor 22 Tahun 2022 Perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 4 Tahun 2019 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Nomor Registrasi 22 Tahun 2020.

¹²² Ihya Mada, "Penerapan Teknologi Informasi Dalam Birokrasi Publik di Kantor Desa Kebonagung", *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, Vol. 2, No. 4, (Juli, 2022), 101, <https://aksiologi.org/index.php/praja/article/view/422>.

¹²³ Ihya Mada, "Penerapan Teknologi Informasi Dalam Birokrasi Publik di Kantor Desa Kebonagung", *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, Vol. 2, No. 4, (Juli, 2022), 100, <https://aksiologi.org/index.php/praja/article/view/422>.

dilakukan sebagai bentuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan layanan administrasi dari pemerintah. Dengan menggunakan website maupun aplikasi SIPRAJA yang ada di *play store* masyarakat Sidoarjo dapat mengajukan pelayanan administrasi dalam hal surat menyurat dari tingkat desa sampai dengan kecamatan.¹²⁴

Kemudahan yang didapatkan dalam pgunaan SIPRAJA dapat dilihat dengan kemudahan akses pelayanan. Masyarakat tidak perlu datang langsung ke lokasi pelayanan. Melainkan hanya melalui penggunaannya yang bisa di install melalui aplikasi maupun melakukan layanan google berupa website. Hadirnya inovasi tersebut sebagai bentuk untuk mempercepat kegiatan layanan yang diberikan oleh pemerintahan sebagai penyelenggara layanan dan masyarakat sebagai penerima layanan. Penggunaan SIPRAJA diharapkan nantinya dapat mengurangi biaya baik dari pemerintahan maupun masyarakat sebagai penerima layanan.¹²⁵

SIPRAJA hadir sebagai bentuk inovasi pelayanan yang mengurangi pertemuan langsung penyelenggara layanan dengan penerima layanan. Pelayanan dapat diajukan secara daring (online) melalui website maupun aplikasi. Pelayanan menggunakan SIPRAJA dilakukan dengan cara melakukan pengajuan layanan secara online menggunakan aplikasi SIPRAJA di *play store* maupun google melauai website

¹²⁴ Aditma Azmy, W.K. Faizin Et All, "Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik", *Jurnal Syntax Transformation*, Vol. 1, No. 6, (Agustus, 2020), 208-209, <https://jurnal.syntaxtransformation.co.id/index.php/jst/article/view/76>.

¹²⁵ Dema Prayuda and Agus Widiyarta, "Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kabupaten Sidoarjo", *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, Vol. 7, No. 2, 203, <http://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/jpap/article/view/4497>.

<https://sipraja.sidoarjokab.go.id/> . Setelah pengajuan layanan nantinya ketika layanan telah selesai masyarakat yang sudah melakukan pengajuan dapat melakukan cetak secara sendiri layanan yang sudah didapatkan sesuai dengan kebutuhan masing-masing penerima layanan.¹²⁶

Terdapat 5 tipe layanan ada disediakan dalam SIPRAJA, dimana terdiri atas tipe A, tipe B, Tipe C, Tipe D dan Tipe G. Pada tipe A pelayanan administrasi yang disediakan oleh SIPRAJA terdiri atas layanan; Surat Keterangan Lahir, Surat Keterangan Kematian, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Biodata Penduduk, Surat Keterangan Umum Desa, Surat Keterangan Domisili Usaha dan Surat Keterangan Permohonan KUA. Layanan tipe B terdiri atas layanan administrasi; Surat Permohonan KK, Surat Permohonan KTP, Surat Keterangan Pindah, Surat Izin Keramaian, Surat Keterangan Umum Kecamatan, SK Tidak Mampu Kecamatan, Waarmeking dan Waris.¹²⁷

Pada tipe C bentuk layanan administrasi yang bisa dilakukan pada SIPRAJA berupa pengajuan; Izin Mendirikan Bangunan, Kartu Pencari Kerja (AK-1), Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK) dan Tanda Daftar Perusahaan Usaha Mikro. Tipe D merupakan layanan terbaru dari SIPRAJA terdiri atas layanan ATR/BPN, Bank Jatim, Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPDB), BPJS Ketenagakerjaan, BPPD (Pajak), Dinsos, Disnaker, Disperindag, DPMPTSP, Kantor Imigrasi Kelas

¹²⁶ Aditma Azmy, W.K. Faizin Et All, “Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik”, *Jurnal Syntax Transformation*, Vol. 1, No. 6, (Agustus, 2020), 209, <https://jurnal.syntaxtransformation.co.id/index.php/jst/article/view/76>.

¹²⁷ SIPRAJA, diakses pada Kamis, 13 Oktober 2022, <https://sipraja.sidoarjokab.go.id/>.

I Juanda, Kejaksaan Negeri, LHK, PDAM, PLN, Polresta Sidoarjo, RSUD Sidoarjo, Samsat dan Telkom.¹²⁸ Terakhir pada Tipe G layanan yang disediakan di SIPRAJA berupa informasi lowongan kerja yang ada di Kabupaten Sidoarjo.

5. Konsep Pemerintahan Desa

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa memberikan eksistensi keberadaan desa dalam sistem ketatanegaraan yang ada di Indonesia. Hukum positif tersebut mengarah pada pengakuan dan jaminan keberadaan desa dalam pemerintahan di Indonesia.¹²⁹Regulasi tersebut mengatur mengenai desa tersebut memiliki tujuan untuk diberikannya penghormatan dan diakuiya keberadaan desa dalam ketatanegaraan di Indonesia sehingga menciptakan hukum yang berkepastian. Peraturan tersebut hadir sebagai wujud peningkatan pelayanan publik untuk masyarakat yang ada dalam pemerintahan desa. Tujuan diterapkannya peraturan tersebut untuk menciptakan kesejahteraan bagi masyarakat setempat. Dapat dipahami bahwa Undang-Undang tersebut menjadi payung hukum adanya desa dalam sistem ketatanegaraan yang ada pada negara Indonesia.¹³⁰

Desa dapat diartikan sebagai desa, desa adat maupun sebutan yang lainnya merupakan suatu masyarakat hukum berada dalam suatu wilayah dan memiliki batasan. Keberadaan desa disini memiliki kewenangan untuk

¹²⁸ SIPRAJA, diakses pada Kamis, 13 Oktober 2022, <https://sipraja.sidoarjokab.go.id/>.

¹²⁹ Rahyunir and Sri Maulidah, *Pemerintahan Desa*, (Pekanbaru: Zanafa Publishing, 2015, 2, <https://repository.uir.ac.id/1997/1/pemerintahan%20desa%20pdf.pdf> .

¹³⁰ Ni'matul Huda, *Hukum Pemerintahan Desa*, (Malang: Setara Press, 2015), 209.

melakukan pengaturan, pengurusan yang kaitannya dengan pemerintahan dan juga urusan masyarakat yang ada dalam wilayah tersebut berdasarkan prakarsa maupun hak asal-usul dan tradisional. Keberadaan desa tersebut diakui serta diberikan penghormatan dalam sistem pemerintahan NKRI.¹³¹

Pemerintahan desa mengarah pada penyelenggaraan yang kaitannya dengan pengurusan adanya suatu pemerintahan serta kepetingan warga desa tersebut yang masuk dalam sistem pemerintahan NKRI.¹³² Dapat dipahami bahwa pemerintahan desa memiliki kewenangan untuk menyelenggarakan pemerintahannya sendiri berdasarkan kewenangannya yang telah dimiliki untuk melakukan pengaturan dan urusan masyarakat dalam pemerintahan tersebut.

Pengaturan desa dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa menjadi dasar kewenangan pemerintahan desa untuk melakukan pengurusan pemerintahan dan menjalankan pemerintahan dalam lingkup desa sebagai batas wilayahnya.¹³³ Pemerintahan desa sendiri terdiri atas kepala desa yang dibantu oleh perangkat desa atau disebut juga dengan penyelenggara pemerintahan desa.¹³⁴

Pasal 4 huruf f Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa memberikan dasar akan penyelenggaraan pemerintahan desa dilakukan

¹³¹ Rudy, *Buku Ajar Hukum Pemerintahan Desa*, (Bandar Lampung: Anugrah Utama, 2022), 2, <http://repository.lppm.unila.ac.id/40442/1/Hukum%20Pemdes.pdf>.

¹³² Isharyanto and Dila Eka Juli, *Hukum Pemerintahan Desa Perspektif, Konseptualisasi dan Konteks Yuridis*, (Yogyakarta: Absolute Media, 2016), 239, [https://layanan.hukum.uns.ac.id/data/RENSI%20file/Buku%20ISHARYANTO/15.%20BUKU%20OHUKUM%20PEMERINTAHAN%20DESA%20\(2016\).pdf](https://layanan.hukum.uns.ac.id/data/RENSI%20file/Buku%20ISHARYANTO/15.%20BUKU%20OHUKUM%20PEMERINTAHAN%20DESA%20(2016).pdf).

¹³³ Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, (Lembar Negara Tahun 2014 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5495).

¹³⁴ Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, (Lembar Negara Tahun 2014 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5495).

sebagai wujud untuk melakukan peningkatan pelayanan publik bagi warga desa demi mencapai kesejahteraan umum. Sehingga dalam hal penyelenggara pemerintahan desa selain menjalankan pengaturan desa. Pemerintahan desa berwenang untuk melakukan pelayanan yang baik kepada masyarakat.¹³⁵ Hal tersebut juga sejalan dengan fungsi pemerintahan berupa fungsi pelayanan yang tertulis dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.¹³⁶

6. Konsep *Fiqh Siyasah*

Istilah *fiqh siyasah* ini terdiri dari dua kata yakni *fiqh* dan *siyasah*. Kata *fiqh* sendiri berasal dari kata *faqaha*, *yafqahu*, *fiqhan* yang memiliki arti paham yang mendalam. Secara istilah kata *fiqh* diartikan sebagai pemahaman terkait dengan hukum-hukum syariat yang sifatnya amaliah dimana dilakukan penggalian dari dalil-dalil terperinci oleh mujahidin. *Fiqh* jika dilihat dari kedua pengertian diatas dapat diartikan sebagai upaya yang dilakukan dengan sungguh-sungguh dari mujahidin untuk melakukan penggalian hukum syara' sehingga nantinya dapat diamalkan oleh umat islam.¹³⁷

Fiqh sendiri mencakup banyak hal dalam aspek kehidupan. Mulai dari aspek hubungan manusia dengan Tuhannya yang disebut dengan *fiqh ibadah*. *Fiqh* juga membahas terkait hubungan antar manusia secara luas

¹³⁵ Pasal 4 huruf f Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, (Lembar Negara Tahun 2014 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5495).

¹³⁶ Pasal 10 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, (Lembar Negara Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601).

¹³⁷ Muhammad Iqbal, *Fiqh Siyasah Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2014), 3.

yang disebut *fiqh* muamalah. Pembagian *fiqh* muamalah bermacam-macam mulai dari pidana (*jinayah*), perkawinan (*munakahat*), *mawaris* (waris), *murafa'at* (hukum acara), *siyasah* (politik atau ketatanegaraan) dan *dauliyah* (hubungan internasional).¹³⁸

Siyasah berasal dari kata (*sasa-yasusu-siyasatan*) dimana memiliki arti pengaturan, pengendalian, pengurusan, pembuatan dan keputusan. Dapat dipahami bahwa *siyasah* mengarah pada arti pemerintahan, mengambil keputusan, membuat kebijakan, mengurus dan mengawasi. Secara istilah kata *siyasah* memiliki arti pengurusan kemaslahatan untuk umat manusia sesuai dengan syara'.¹³⁹

Fiqh Siyasah diartikan sebagai bagian dari aspek hukum islam yang membahas mengenai pengurusan dan pengaturan kehidupan masyarakat dalam suatu negara untuk mencapai kemaslahatan bagi masyarakat itu sendiri. Mujahidin menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari pembahasan *fiqh siyasah*. Tugas dari mujahidin disini melakukan penggalian dari sumber-sumber hukum islam yang membahas mengenai ketatanegaraan dan masyarakat.¹⁴⁰

Siyasah dusturiyah (pemerintahan) menjadi salah satu bagian kajian dalam pembahasan *fiqh siyasah*. *Siyasah dusturiyah* disini membahas terkait dengan permasalahan peraturan perundang-undangan, konsep

¹³⁸ Muhammad Iqbal, *Fiqh Siyasah Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2014), 3-4.

¹³⁹ H.A. Dzauli, *Fqih Siyasah Implementasi Kemaslahatan Umat dalam Rambu-Rambu Syariah*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2018), 25-26.

¹⁴⁰ Muhammad Iqbal, *Fiqh Siyasah Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2014), 3.

konstitusi, legislasi, timbal balik antara pemerintahan dan warga negara serta hak-hak warga negara yang harus diberikan perlindungan.¹⁴¹ Pembahasan mengenai masalah-masalah administratif serta kepegawaian dalam disebut dengan *siyasah idariyah*. *Siyasah idariyah* ini menjadi bagian pembahasan dalam *siyasah dusturiyah*.¹⁴²

Penyelenggaraan administrasi pemerintahan tidak bisa dilepaskan dari pemberian pelayanan kepada masyarakat. Pemerintahan dibentuk tidak untuk melayani untuk dirinya sendiri. Adanya suatu pemerintahan dibentuk untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat. Pemberian pelayanan haruslah dijalankan dengan prinsip keadilan yang terkandung dalam Q.S. An-Nisa' ayat 58.¹⁴³

Hukum ketatanegaraan islam juga mengatur terkait dengan prinsip persamaan (*musawah*). Pelaksanaan pemerintahan pada suatu negara dalam hal ini masyarakat sebagai warga negara memiliki hak yang sama. Perbedaan warna kulit, bahasa dan lainnya bukan menjadi alasan untuk melakukan diskriminasi. Penyelenggaraan pemerintahan dalam hal pemberian pelayanan haruslah sejalan dengan prinsip persamaan dalam hukum ketatanegaraan islam. Prinsip persamaan sendiri dijelaskan dalam Q.S. Al-Hujurat ayat 10.¹⁴⁴

¹⁴¹ Muhammad Iqbal, *Fiqh Siyasah Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2014), 177.

¹⁴² H.A. Dzauli, *Fqih Siyasah Implementasi Kemaslahatan Umat dalam Rambu-Rambu Syariah*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2018), 48.

¹⁴³ Beni Ahmad Saebani, *Fiqh Siyasah Terminologi dan Lintasan Sejarah Politik Islam Sejak Muhammad SAW hingga Al-Khulafa Ar-Rasyidin*, (Bandung: Pustaka Setia, 2008), 121.

¹⁴⁴ Beni Ahmad Saebani, *Fiqh Siyasah Terminologi dan Lintasan Sejarah Politik Islam Sejak Muhammad SAW hingga Al-Khulafa Ar-Rasyidin*, (Bandung: Pustaka Setia, 2008), 125.

Implementasi asas pelayanan yang baik pasal 10 ayat (1) huruf h Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan dilakukan dengan beberapa cara salah satunya memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan dan hukum positif yang ada. Mengenai standar pelayanan sendiri salah satunya berkaitan dengan tata cara pengaduan layanan sejalan dengan ketentuan Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.¹⁴⁸ Tata cara pengaduan pelayanan ini sejalan dengan ketentuan Q.S. An-Nisa' ayat 97.¹⁴⁹

إِنَّ الَّذِينَ تَوَفَّيْتَهُمُ الْمَلَائِكَةُ ظَالِمِي أَنْفُسِهِمْ قَالُوا فِيمَ كُنْتُمْ^ط قَالُوا كُنَّا مُسْتَضْعَفِينَ فِي الْأَرْضِ^ع قَالُوا أَلَمْ تَكُنْ أَرْضُ اللَّهِ وَسِعَةً فَتُهَاجِرُوا فِيهَا^ع
فَأُولَئِكَ مَأْوَاهُمْ جَهَنَّمُ وَسَاءَتْ مَصِيرًا^ط

Artinya: Sesungguhnya orang-orang yang diwafatkan malaikat dalam keadaan menganiaya diri sendiri, (kepada mereka) malaikat bertanya: "Dalam keadaan bagaimana kamu ini?". Mereka menjawab: "Adalah kami orang-orang yang tertindas di negeri (Mekah)". Para malaikat berkata: "Bukankah bumi Allah itu luas, sehingga kamu dapat berhijrah di bumi itu?". Orang-orang itu tempatnya neraka Jahannam, dan Jahannam itu seburuk-buruk tempat kembali.¹⁵⁰

Q.S. An-Nisa' ayat 97 tersebut menjelaskan mengenai hak umat dalam hal ini berkaitan dengan ketatanegaraan untuk ikut serta mengawasi dan memberikan kritik kepada pemerintahan yang ada pada suatu negara. Sehingga dalam hal ini penyelenggaraan pelayanan menjadi bagian dari

¹⁴⁸ Imawan and Moh Taufik, *Hukum dan Kebijakan Publik*, (Yogyakarta: Tanah Air Beta, 2019), 81, <http://repository.upstegal.ac.id/3154/2/Hukum%20dan%20Kebijakan%20Publik.pdf> .

¹⁴⁹ Beni Ahmad Saebani, *Fiqh Siyasah Terminologi dan Lintasan Sejarah Politik Islam Sejak Muhammad SAW hingga Al-Khulafa Ar-Rasyidin*, (Bandung: Pustaka Setia, 2008), 147.

¹⁵⁰ [Surat An-Nisa Ayat 97 Arab, Latin, Terjemah dan Tafsir | Baca di TafsirWeb](#) Diakses pada Senin 19 Desember 2022.

penjelasan ayat tersebut. Hadirnya pemerintahan dilakukan untuk memberikan pelayanan. Masyarakat sebagai penerima layanan mendapatkan hak untuk melakukan pengawasan serta mengkritik atas pelaksanaan pemerintahan.¹⁵¹



¹⁵¹ Beni Ahmad Saebani, *Fiqh Siyasah Terminologi dan Lintasan Sejarah Politik Islam Sejak Muhammad SAW hingga Al-Khulafa Ar-Rasyidin*, (Bandung: Pustaka Setia, 2008), 147.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini berupa penelitian hukum empiris (*empirical legal research*). Penelitian ini lebih mengarah pada bagaimana hukum positif secara nyata (*empirical*) ada pada masyarakat.¹⁵² Pada penelitian ini lebih melakukan pengkajian akan adanya suatu hukum positif yang diterapkan dalam masyarakat. Jenis penelitian ini juga mengkaji bagaimana pelaksanaan hukum positif secara nyata pada kehidupan bermasyarakat. Penelitian hukum empiris dapat diartikan sebagai suatu penelitian yang dilakukan dengan menganalisis akan diterapkannya dan berlakunya hukum positif pada masyarakat. Sehingga nantinya berdasarkan fakta-fakta secara langsung dari masyarakat akan diketahui bagaimana cara kerja hukum positif pada masyarakat.¹⁵³

Pelaksanaan penelitian hukum dilakukan menggunakan pendekatan penelitian sebagai langkah untuk memperoleh informasi terkait dengan permasalahan hukum yang akan diteliti.¹⁵⁴ Pendekatan sosiologi hukum digunakan pada penelitian ini. Penggunaan pendekatan tersebut dilakukan untuk melakukan analisis akan keberadaan hukum positif dalam lingkungan masyarakat. Arah penggunaan pendekatan ini nantinya akan mengarah pada

¹⁵² Depri Liber, "Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris: Karakteristik Khas Dari Metode Meneliti Hukum", *Fiat Justisia Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 8, No. 1, (Januari-Maret, 2014), 29, <https://jurnal.fh.unila.ac.id/index.php/fiat/article/view/283>.

¹⁵³ Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, (Mataram: Mataram University Press, 2020), 79-83, <http://eprints.unram.ac.id/20305/>.

¹⁵⁴ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2005), 91.

analisis terkait dengan anggapan maupun tindakan masyarakat akan keberadaan hukum positif yang mengatur dan mengikat masyarakat.¹⁵⁵

B. Lokasi Penelitian

Terkait dengan lokasi penelitian ini nantinya mengarah pada tempat pelaksanaan penelitian yang dilaksanakan. Pengambilan lokasi penelitian hukum empiris disesuaikan dengan judul dan permasalahan penelitian yang akan diteliti.¹⁵⁶ Penelitian ini dilakukan pada Pemerintahan Desa Kajeksan, Kecamatan Tulangan, Kabupaten Sidoarjo.

Pengambilan lokasi berdasarkan pada permasalahan dan judul yang diangkat pada penelitian. Hal tersebut dikarenakan fokus penelitian ada pada satu wilayah penggunaan SIPRAJA sebagai inovasi pelayanan publik yang ada di Kabupaten Sidoarjo.

C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini mengarah pada individu-individu baik masyarakat maupun pejabat pemerintahan yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Penggunaan subjek penelitian tersebut dijadikan sebagai sumber data primer dalam memberikan informasi terkait penelitian yang akan dilakukan.

1. Data primer

Penggunaan data primer dalam penelitian hukum empiris berupa data yang didapatkan secara langsung dari masyarakat. Melalui wawancara

¹⁵⁵ Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, (Mataram: Mataram University Press, 2020), 56, <http://eprints.unram.ac.id/20305/>.

¹⁵⁶ Ishaq, *Metode Penelitian Hukum dan Penulisan Skripsi, Tesis Serta Disertasi*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 72, <http://repository.uinjambi.ac.id/73/1/Book-Metode%20Penelitian%20Hukum%20dan%20Penulisan%20Skripsi%20Tesis%20serta%20Disertasi%20Ishaq.pdf>.

dengan subjek penelitian nantinya akan mendapatkan data-data secara langsung. Hasil wawancara nantinya dijadikan sebagai data secara langsung pada saat melangsungkan penelitian. Pengumpulan data primer dalam penelitian dilakukan melalui wawancara kepada beberapa subjek penelitian.¹⁵⁷

Tabel 3.1.
Subjek Penelitian

No.	Nama	Keterangan
1.	Vira Murti Krida Laksmi, SSTP, M.H.	Bagian Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo
2.	Selamet Wibisono	Kepala Desa Kajeksan
3.	Suprpto, S.Pd.	Sekertaris Desa Kajeksan
4.	Zainul Arifin	Kawil/Kasun Dusun Godekan
5.	M Indra Wahyu S	Kawil/Kasun Dusun Kajeksan
6.	Rini Purwanti, S.Pd.	Bagian Pelayanan Desa Kajeksan
7.	Yaniar Parasita Susanti	Bagian Pelayanan Desa Kajeksan
8.	Arifatul Mas Ulah	Masyarakat Pengguna Layanan SIPRAJA Desa Kajeksan (Namun September 2022 Pindah Desa)
9.	Siti Mukarromah Wulandari	Masyarakat Pengguna Layanan SIPRAJA Desa Kajeksan
10.	Siti Lailatun Ni'mah	Masyarakat Pengguna Layanan SIPRAJA Desa Kajeksan
11.	Siti Arifatul Khorita	Masyarakat Pengguna Layanan SIPRAJA Desa Kajeksan
12.	Nurul Indrawati (Eva Nur Aini)	Masyarakat Pengguna Layanan SIPRAJA Desa Kajeksan
13.	Dwi Puspita Sari Anggraini	Masyarakat Pengguna Layanan SIPRAJA Desa Kajeksan
14.	Mochamad Rahmadani	Masyarakat Pengguna Layanan SIPRAJA Desa Kajeksan
15.	Ilmiatul Hidayanti	Masyarakat Pengguna Layanan SIPRAJA Desa Kajeksan
16.	Dwi Nandini Novi Asri	Masyarakat Bukan Pengguna Layanan SIPRAJA Desa Kajeksan
17.	Rosmini	Masyarakat Bukan Pengguna Layanan SIPRAJA Desa Kajeksan

¹⁵⁷ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia, 1986), 12.

2. Bahan Hukum Primer

- a. UUD NRI 1945;
- b. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1986 tentang Peradilan Tata Usaha Negara; Lembar Negara Tahun 1986 Nomor 77 Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 3344;
- c. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan; Lembar Negara Tahun 2014 Nomor 292 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601;
- d. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038;
- e. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Desa Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5495;
- f. Peraturan Bupati Nomor 22 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Nomor Registrasi 22 Tahun 2020.

3. Data Sekunder

Penelitian hukum empiris menggunakan data sekunder untuk memperkuat data-data pada pelaksanaan penelitian. Data sekunder yang dimaksud disini berupa literasi yang digunakan pada pelaksanaan penelitian. Penggunaan dokumen resmi, buku-buku, hasil penelitian yang

bentuknya laporan menjadi bagian dari data sekunder yang terkait dengan penelitian digunakan dalam data sekunder penelitian ini.¹⁵⁸

Penggunaan bahan hukum sekunder juga digunakan dalam menunjang data-data penelitian. Penelitian ini menggunakan bahan hukum sekunder sebagaimana berikut ini:

- 1) Buku;
- 2) Jurnal Penelitian;
- 3) Skripsi;
- 4) Internet;
- 5) Website.

D. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Teknik pengumpulan data melalui observasi dilakukan dengan cara melakukan pengamatan dan pencatatan secara berurutan (sistematis) terkait dengan temuan-temuan yang didapatkan selama melakukan penelitian.¹⁵⁹ Observasi dalam pengumpulan data dilakukan dengan cara mengamati secara langsung fakta yang ada pada lapangan. Setelah itu dilakukan pencatatan terkait temuan fakta tersebut secara berurutan terhadap apa saja ditemukan selama kegiatan pengamatan.¹⁶⁰

¹⁵⁸ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia, 1986), 12.

¹⁵⁹ Ishaq, *Metode Penelitian Hukum dan Penulisan Skripsi, Tesis Serta Disertasi*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 119, http://repository.uinjambi.ac.id/73/1/Book-Metode%20Penelitian%20Hukum%20dan%20Penulisan%20Skripsi%20Tesis%20serta%20Disertasi_Ishaq.pdf.

¹⁶⁰ Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, (Mataram: Mataram University Press, 2020), 90-91, <http://eprints.unram.ac.id/20305/>.

Kegiatan observasi yang dilakukan pada penelitian ini dilakukan melalui pengamatan. Teknik ini dilakukan dengan cara mengamati terkait dengan pelaksanaan asas pelayanan yang baik melalui penggunaan SIPRAJA bagi masyarakat yang ada pada Pemerintahan Desa Kajeksan, Kecamatan Tulangan, Kabupaten Sidoarjo. Sehingga nantinya data yang didapatkan dari kegiatan observasi ini berupa implementasi asas-asas umum pemerintahan yang baik melalui penggunaan aplikasi sistem pelayanan rakyat sidoarjo (SIPRAJA) pada Pemerintahan Desa Kajeksan, Kecamatan Tulangan, Kabupaten Sidoarjo.

2. Wawancara

Penggunaan wawancara sebagai teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara melakukan pemberian pertanyaan yang nantinya dijawab oleh subjek penelitian¹⁶¹ Melakukan interaksi serta berkomunikasi dengan subjek yang nantinya kegiatan ini akan menghasilkan temuan-temuan yang ada di lapangan. Wawancara dilakukan dengan cara melakukan pertemuan secara langsung oleh subjek penelitian untuk menggali informasi yang nantinya akan mengarah pada pemberian informasi terkait dengan penelitian yang dilakukan.¹⁶²

¹⁶¹ Ishaq, *Metode Penelitian Hukum dan Penulisan Skripsi, Tesis Serta Disertasi*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 117, http://repository.uinjambi.ac.id/73/1/Book-Metode%20Penelitian%20Hukum%20dan%20Penulisan%20Skripsi%20Tesis%20serta%20Disertasi_Ishaq.pdf.

¹⁶² Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, (Mataram: Mataram University Press, 2020), 95, <http://eprints.unram.ac.id/20305/>.

3. Dokumentasi

Penggunaan dokumen dijadikan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian ini.¹⁶³ Dokumen jika diartikan secara luas mengarah pada sumber yang didapatkan oleh peneliti baik itu secara lisan maupun tertulis. Sedangkan dalam makna sempit dokumen mengarah pada sumber yang didapatkan secara tertulis. Secara spesifik dokumen memiliki arti dokumen tertulis secara resmi.¹⁶⁴

Penggunaan dokumentasi dalam penelitian ini berupa gambar-gambar pada saat penelitian berlangsung salah satunya pada saat melakukan wawancara kepada subjek penelitian. Selain menggunakan dokumen resmi yang digunakan untuk menunjang data penelitian terkait dengan implementasi asas-asas umum pemerintahan yang baik melalui penggunaan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA).

E. Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis data secara deskriptif kualitatif. Analisis data yang dimaksud disini berupa melakukan pengkajian terhadap fakta-fakta selama kegiatan penelitian dengan menggunakan kajian teori yang digunakan oleh peneliti. Penggunaan analisis data nantinya berakhir pada kalimat-kalimat yang tersusun secara rapi.¹⁶⁵

Analisis data secara deskriptif mengarah pada analisis berupa penggambaran atas subjek dan objek penelitian sesuai dengan hasil penelitian

¹⁶³ Salim and Syahrur, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Citapustaka Media, 2012), 125, <http://repository.uinsu.ac.id/552/1/METODOLOGI%20PENELITIAN%20KUALITATIF.pdf>

¹⁶⁴ Basuki Kurniawan, *Logika dan Penalaran Hukum*, (Bondowoso: Licensi, 2021), 113

¹⁶⁵ Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, (Mataram: Mataram University Press, 2020), 104, <http://eprints.unram.ac.id/20305/>.

yang didapatkan. Penggunaan analisis dalam penelitian ini nantinya dilarang memberikan pembenaran atas hasil penelitian yang didapatkan. Analisis data kualitatif dalam penelitian ini dilakukan memberikan gambaran secara deskripsi berupa kata-kata yang tersusun secara rapi dan berurutan.¹⁶⁶

Penggunaan analisis data deskriptif kualitatif digunakan pada penelitian ini nantinya mengarah pada mendeskripsikan temuan yang didapatkan selama kegiatan penelitian. Temuan selama penelitian nantinya dikaitkan dengan kajian teori yang digunakan dalam penelitian ini. Hasil akhir penelitian berupa kalimat-kalimat yang tersusun rapi secara sistematis.¹⁶⁷

F. Keabsahan Data

Penggunaan uji kredibilitas sebagai cara untuk melakukan pengecekan keabsahan data.¹⁶⁸ Kredibilitas pada penelitian ini mengarah pada pemberian kejelasan terhadap penelitian yang dengan keadaan secara langsung. Penelitian ini membahas terkait dengan implementasi asas-asas umum pemerintahan yang baik melalui penggunaan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) maka nantinya implementasi asas-asas umum pemerintahan yang baik melalui SIPRAJA akan diteliti lebih lanjut informasinya di lapangan.¹⁶⁹

Teknik triangulasi digunakan pada penelitian ini untuk memperoleh keabsahan data penelitian. Teknik ini dilakukan dengan cara mengecek dan

¹⁶⁶ Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, (Mataram: Mataram University Press, 2020), 105-108, <http://eprints.unram.ac.id/20305/>.

¹⁶⁷ Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Makassar:Syakir Media Press, 2021), 103, <https://repository.ung.ac.id/karyailmiah/show/8793/buku-metode-penelitian-kualitati.html> .

¹⁶⁸ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*, (Jember: UIN Kiai Achmad Siddiq Jember), 49.

¹⁶⁹ Arnild Augina, “Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat”, *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, Vol. 12, No. 3, (2020), 147. <https://jikm.upnvj.ac.id/index.php/home/article/view/102> .

memeriksa kembali data-data yang didapatkan selama penelitian. Pada penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan metode untuk melakukan pengecekan keabsahan data.

Teknik triangulasi sumber digunakan dengan cara mengecek ulang data-data yang didapatkan melalui sumber penelitian. Sumber penelitian disini yang dimaksud dalam penelitian ini adalah subjek penelitian yang akan menjawab pertanyaan pada saat wawancara berlangsung. Penggunaan teknik triangulasi metode dilakukan dengan cara melakukan pengecekan data-data yang didapatkan melalui teknik penelitian. Pengecekan ulang data yang didapatkan melalui observasi, wawancara maupun dokumentasi selama kegiatan penelitian digunakan dalam triangulasi metode.¹⁷⁰

G. Tahap-Tahap Penelitian

Sebagai bentuk kelangsungan kegiatan penelitian, maka tahapan-tahapan yang dilakukan dalam penelitian ini sebagaimana berikut ini:

1. Perumusan judul atas penelitian yang akan dilakukan;
2. Penjelasan terkait dengan permasalahan yang ada sehingga dilakukan penelitian;
3. Dirumuskan permasalahan-permasalahan yang akan diteliti oleh peneliti;
4. Menegaskan tujuan dari dilakukannya penelitian oleh peneliti;
5. Menyusun definisi istilah penelitian;
6. Menyusun kerangka teoretis yang mendukung penelitian;

¹⁷⁰ Sapto and Bahartian, Fajar, *Analisis Data Penelitian Kualitatif (Konsep, Teknik & Prosedur)*, (Makassar: Badan Penerbit Universitas Negeri Makassar, 2020), 416, <http://eprints.unm.ac.id/20838/> .

7. Penyusunan metodologi penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam kegiatan penelitian;
8. Disajikan hasil dari kegiatan penelitian;
9. Melakukan analisis terkait dengan data yang didapatkan selama penelitian;
10. Menyusun hasil akhir penelitian;
11. Memberikan kesimpulan atas kegiatan penelitian;
12. Menyusun saran-saran atas hasil yang didapatkan selama kegiatan penelitian.¹⁷¹



¹⁷¹ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia, 1986), 12.

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Gambaran Objek Penelitian

Objek pada penelitian ini berada Pemerintahan Desa Kajeksan, Kecamatan Tulangan, Kabupaten Sidoarjo. Lokasi yang dijadikan penelitian berada di Jalan Raya Kajeksan Nomor 5, RT. 01, RW. 01, Kecamatan Tulangan, Kabupaten Sidoarjo, Provinsi Jawa Timur dengan kode pos 61273. Guna memahami lebih lanjut mengenai keadaan serta gambaran objek lokasi penelitian. Berikut disajikan hal-hal yang memiliki keterkaitan informasi dengan objek penelitian.

1. Profil Pemerintahan Desa Kajeksan

Pemerintahan Desa Kajeksan berada pada lingkup Kecamatan Tulangan yang menjadi bagian wilayah Kabupaten Sidoarjo. Pada bidang ekonomi untuk mencukupi kebutuhan hidup penduduk Desa Kajeksan memiliki mata pencaharian yang beragam. Mulai dari bercocok tanam karena sebagian wilayahnya memiliki lahan pertanian. Hingga memiliki industri rumah tangga sendiri serta bekerja sebagai karyawan swasta.

Keadaan masyarakat dalam hal ini bidang sosial Desa Kajeksan sendiri jika dilihat penduduk setempat memiliki sikap dan perilaku yang sesuai dengan citra masyarakat Indonesia di dunia. Sopan dan santunnya serta memiliki etika yang baik menjadi keadaan sosial yang ada pada Desa Kajeksan. Selain itu dalam segi agama juga penduduk di Desa Kajeksan memiliki sifat religious pada sisi keagamaan.

Mengarah pada bidang pendidikan, tingkat pendidikan penduduk yang ada di wilayah Desa Kajeksan bervariasi. Mulai dari penduduk yang memiliki jenjang pendidikan di Sekolah Dasar (SD). Hingga terdapat juga penduduk setempat yang berjenjang pendidikan perguruan tinggi. Hal ini menandakan bahwa tingkat kesadaran pendidikan penduduk yang berada di Desa Kajeksan sudah baik.

Bidang kesehatan di Desa Kajeksan bisa dikatakan sudah cukup baik. Hal tersebut dikarenakan adanya fasilitas yang disediakan oleh desa yang cukup menunjang. Mulai dari adanya bidan desa serta fasilitas berupa posyandu yang berjumlah 2 unit. Hingga kesadaran masyarakat setempat mengenai kesehatan juga cukup tinggi. Sehingga kesinambungan antara kesadaran masyarakat dan juga fasilitas yang mendukung menyebabkan tingkat kesehatan penduduk setempat dikategorikan cukup baik.

2. Kondisi Umum Pemerintahan Desa Kajeksan

a. Luas dan Batas Wilayah

Pemerintahan Desa Kajeksan memiliki total luas wilayah 119,86 Ha. Sebelah utara wilayah berbatasan dengan Desa Kemantren. Sedangkan sebelah selatan berbatasan dengan Desa Kepandangan, sebelah timur berbatasan dengan Desa Singopadu dan sebelah barat berbatasan dengan Desa Kepunten dan Jati Alun-Alun.

Lebih lanjut Pemerintahan Desa Kajeksan ini terdiri atas dua Dusun. Dusun Kajeksan terdiri atas 2 RW dan 9 RT. Sedangkan untuk Dusun Godekan sendiri terdiri atas 2 RW dan 6 RT. Sehingga secara

keseluruhan Pemerintahan Desa Kajeksan memiliki total 4 RW dan 15 RT.

Gambar 4.1.
Peta Administrasi Desa Kajeksan



Sumber: Dokumentasi Pribadi Pemerintahan Desa

b. Jumlah Penduduk Pemerintahan Desa Kajeksan

Data terakhir yang didapatkan oleh peneliti melalui Laporan Bulanan Desa/Kelurahan di Desa Kajeksan, Kecamatan Tulangan, Kabupaten Sidoarjo pada bulan September 2022 sebagaimana berikut ini.

Tabel 4.1.
Data Jumlah Penduduk Desa Kajeksan November 2022

No	Perincian	Warga Negara R.I.	Orang Asing	Jumlah Keseluruhan
1	Penduduk Awal Bulan ini	Laki-laki 1.193 Perempuan 1.170	-	2.363

No	Perincian	Warga Negara R.I.	Orang Asing	Jumlah Keseluruhan
2	Kelahiran Bulan Ini	Laki-laki 1 Perempuan 2	-	3
3	Kematian Bulan ini	Laki-laki 1 Perempuan 2	-	3
4	Pendatang Bulan ini	Laki-laki 2 Perempuan 2	-	4
5	Pindah Bulan ini	Laki-laki 3 Perempuan 1	-	4
6	Penduduk Akhir Bulan ini	Laki-laki 1.192 Perempuan 1.172	-	2.363

c. Struktur Pemerintahan Desa Kajeksan

Mengenai struktur Pemerintahan Desa Kajeksan, lebih lanjut akan disajikan sejarah kepemimpinan Desa Kajeksan sebagaimana berikut ini:

- 1) Mbah Khalil
- 2) Yamman
- 3) H. Sya'roni
- 4) Sugeng
- 5) H. Zainul Fanani, Mp.Pd.I Tahun 1990-2008
- 6) Hj. L. Sufiyati Tahun 2008-2013
- 7) Selamat Wibisono Tahun 2013 (Pj)
- 8) Hj. L. Sufiyati Tahun 2013-2019

- 2) Membangun sinergitas antara Pemerintahan Desa, Lembaga Desa dan Masyarakat Desa agar berperan aktif dalam pembangunan desa;
- 3) Mengeksplorasi seluruh potensi Desa Kajekasan meliputi; sumber daya manusia, sumber daya alam dan warisan budaya desa sebagai modal awal pemberdayaan ekonomi masyarakat;
- 4) Membentuk “BUMDES” yang mandiri dan bisa bekerja sama dengan seluruh komponen masyarakat;
- 5) Meningkatkan sumber daya ekonomi masyarakat agar lebih produktif, inovatif dan berdaya saing;
- 6) Bersama petani membangun tata kelola pengairan pertanian yang baik dan optimal;
- 7) Membangun sarana dan prasarana desa yang berwawasan lingkungan dengan memperhatikan asas pemerataan dan skala prioritas;
- 8) Mengoptimalkan program PKK, Pendidikan Anak Usia Dini dan menumbuhkan kesadaran pentingnya hidup sehat;
- 9) Memberi bantuan kesejahteraan kepada guru TPQ, masyarakat miskin, anak yatim piatu dan janda miskin;
- 10) Meningkatkan kegiatan kepemudaan dibidang kesenian, olahraga dan keterampilan.

B. Penyajian Data

Berdasarkan pada data-data yang didapatkan pada Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo melalui wawancara dan dokumentasi mengenai inovasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA). Selain itu data-data yang didapatkan melalui wawancara, dokumentasi dan observasi pada bagian pemerintahan dan pelayanan Desa Kajeksan. Penunjang data juga dilakukan dengan melakukan wawancara terhadap masyarakat Desa Kajeksan untuk memperkuat data terkait dengan Implementasi Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB) Melalui Penggunaan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Pada Pemerintahan Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo sebagaimana berikut ini.

1. Implementasi Asas Pelayanan yang Baik Melalui Penggunaan SIPRAJA Pada Pemerintahan Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo Berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan

Tolak ukur yang digunakan dalam mengukur implementasi asas pelayanan yang baik melalui penggunaan SIPRAJA akan dijabarkan melalui beberapa poin. Hal tersebut dilakukan untuk memudahkan pemahaman secara luas terkait penyelenggaraan asas pelayanan yang baik berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.

a. Pelayanan Tepat Waktu

Berdasarkan pada hasil wawancara, observasi dan dokumentasi terhadap pelaksanaan pelayanan yang ada di Desa Kajeksan dalam hal ini yang menggunakan SIPRAJA. Telah disediakan prosedur pelayanan oleh Pemerintahan Desa Kajeksan. Prosedur pelayanan tersebut memuat persyaratan pengurusan dan jangka waktu penyelesaian. Pengaturan secara spesifik jangka waktu penyelesaian pengurusan menggunakan SIPRAJA belum dijelaskan dalam prosedur layanan yang ada di desa.

Berdasarkan dokumen yang diberikan oleh Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo memuat SOP penggunaan SIPRAJA. SOP yang telah dibuat oleh Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo haruslah diikuti oleh pemerintahan desa. Hanya saja di Desa Kajeksan tertulis jangka waktu bisa ditunggu atau menunggu berapa hari saja secara umum dan tidak spesifik. Berikut akan disajikan hasil wawancara terkait jangka waktu penyelesaian pelayanan menggunakan SIPRAJA.

Kalau dari operator itu secepatnya. Biasanya lambat di tanda tangan. Paling lama sore hari nunggu pimpinan menyetujui.¹⁷²
 “Kalau kita tau ya langsung dikerjakan. Kalau misalnya bukan jam kerja orang-orang ga WA ya besoknya di hari kerja.”¹⁷³

Hasil dari wawancara terhadap masyarakat pengguna SIPRAJA di Desa Kajeksan menunjukkan belum pernah mengalami keterlambatan pelayanan. Kecepatan pelayanan menggunakan

¹⁷² Ibu Yaniar Parasita Susanti, pelaksana Pelayanan Desa Kajeksan, Diwawancarai oleh Mega Ayu Lestari, Sidoarjo 10 Januari 2022

¹⁷³ Ibu Rini Purwanti, S.Pd., pelaksana Pelayanan Desa Kajeksan, Diwawancarai oleh Mega Ayu Lestari, Sidoarjo 5 Januari 2022

SIPRAJA menjadi faktor utama diberikannya pelayanan sesuai dengan jangka waktu yang ditentukan.

b. Prosedur dan Biaya yang Jelas

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi selama kegiatan penelitian. Terkait prosedur pelayanan penggunaan SIPRAJA disini terdapat dua macam. Pertama prosedur yang bisa diakses oleh masyarakat mulai dari syarat-syarat pengurusan layanan menggunakan SIPRAJA melalui website atau aplikasi SIPRAJA. Terdapat juga prosedur layanan yang disediakan oleh Pemerintahan Desa Kajeksan namun untuk spesifik prosedur layanan menggunakan SIPRAJA di Desa Kajeksan masih belum ada.

Terkait dengan biaya pelayanan, berdasarkan hasil wawancara baik itu dari Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo maupun dari Perangkat Desa Kajeksan. Pengurusan surat menyurat menggunakan SIPRAJA tidak di pungut biaya. Mengenai tulisan secara nyata di Desa Kajeksan khususnya bagian pelayanan, belum terpampang tulisan “biaya gratis untuk pengurusan surat menyurat menggunakan SIPRAJA”. Sebagai bentuk penguatan argumen berikut ini disajikan hasil wawancara mengenai biaya pelayananan penggunaan SIPRAJA.

Biayanya gratis SIPRAJA juga hadir untuk menciptakan masyarakat yang berjiwa intelektual.¹⁷⁴ Kalau ngomongin biaya kita kan ngak boleh dek ngomong biaya di pelayanan

¹⁷⁴ Ibu Vira Murti Krida Laksmi, STTP, M.H. bagian Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo, Diwawancarai oleh Mega Ayu Lestari, Sidoarjo 5 Januari 2022

prima. Biaya memang 0, kalau ada yang bayar di diberi tau gratis.¹⁷⁵ Kalau mengenai biaya gratis.¹⁷⁶

Kegiatan wawancara juga dilakukan terhadap subyek penelitian yang menggunakan SIPRAJA. Hasilnya memang masyarakat belum pernah mengalami pungutan liar dalam pelayanan. Hal tersebut menjadi dasar akan komitmen perangkat desa Kajeksan dalam menyelenggarakan pelayanan yang bebas pungli terlaksana. Terkait dengan bentuk tertulis layanan penggunaan SIPRAJA di Desa Kajeksan gratis (tanpa di pungut biaya) belum ada.

c. Sesuai Standar Pelayanan

Berdasarkan pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai dasar hukum penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia akan dipaparkan oleh sebagaimana berikut ini.

1) Dasar hukum

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo sebagai pelopor atau penggagas inovasi SIPRAJA. SIPRAJA menggunakan dasar hukum Surat Edaran Nomor 180/SE/9090/438.1.1.1/2019 Tentang Penggunaan Aplikasi SIPRAJA “Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo” di Seluruh Desa/Kelurahan dan Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo”. Lauching

¹⁷⁵Ibu Yaniar Parasita Susanti, pelaksana Pelayanan Desa Kajeksan, Diwawancarai oleh Mega Ayu Lestari, Sidoarjo 10 Januari 2022

¹⁷⁶Ibu Rini Purwanti, S.Pd., pelaksana Pelayanan Desa Kajeksan, Diwawancarai oleh Mega Ayu Lestari, Sidoarjo 5 Januari 2022

inovasi SIPRAJA pada Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo dilakukan pada tanggal 25 Maret 2019.

Selain itu SIPRAJA juga diperkuat melalui Peraturan Bupati Nomor 22 Tahun 2020 Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat. Peraturan tersebut hanya mengatur secara sekilas saja mengenai SIPRAJA. Pengaturan mengenai pelayanan penggunaan pelayanan tipe C yang tersedia di SIPRAJA juga diatur dalam peraturan tersebut. Tidak ada pembahasan secara spesifik terkait dengan SIPRAJA.

2) Persyaratan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan mengenai prosedur pelayanan yang ada di Desa Kajeksan. Hasil wawancara yang dilakukan kepada Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo menunjukkan bahwa hal-hal yang berkaitan dengan persyaratan pelayanan dapat dilihat di website SIPRAJA.

Harus secara digital ada SOP, tidak boleh ditambahi tidak boleh dikurangi desa harus mengikuti SOP yang kita buat, yang ada di website.¹⁷⁷ Bisa dilihat di web sudah ada.¹⁷⁸

Hasil observasi menunjukkan memang dijelaskan mengenai prosedur pelayanan dan syarat untuk mengajukan pelayanan.

Namun secara spesifik terkait hal-hal yang ada dalam SIPRAJA

¹⁷⁷ Ibu Vira Murti Krida Laksmi, STTP, M.H. bagian Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo, Diwawancarai oleh Mega Ayu Lestari, Sidoarjo 5 Januari 2022

¹⁷⁸ Ibu Rini Purwanti, S.Pd., pelaksana Pelayanan Desa Kajeksan, Diwawancarai oleh Mega Ayu Lestari, Sidoarjo 5 Januari 2022

belum ada. Melalui hasil wawancara dijelaskan bahwa dalam hal prosedur pelayanan untuk hal-hal yang menyangkut persyaratan masyarakat dapat melihat di website atau aplikasi SIPRAJA. Hal tersebut sejalan dengan hasil wawancara dengan Bagian Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo bahwa mengenai persyaratan masyarakat Desa Kajeksan dapat melihat langsung di website SIPRAJA.

3) Jangka waktu penyelesaian

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, maka SOP mengenai SIPRAJA sendiri telah disusun oleh pemerintahan Kabupaten Sidoarjo. Pihak dari desa harus mengikuti arahan dari Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo mengenai SOP yang berkaitan dengan waktu penyelesaian. Jika melihat dari hasil observasi penelitian tidak diatur secara spesifik jangka waktu penyelesaian mengenai pelayanan menggunakan SIPRAJA pada Pemerintahan Desa Kajeksan. Hanya saja untuk jangka waktu penyelesaian pengurusan surat menyurat secara umum yang diatur dalam prosedur pelayanan.

4) Biaya/tarif

Mengenai biaya/ tarif sejalan dengan penjelasan poin prosedur dan biaya yang jelas diatas. Berdasarkan pada hasil observasi dan wawancara masyarakat tidak dipungut biaya sama sekali dalam penggunaan SIPRAJA. Hasil observasi selama

penelitian belum ditemukan penjelasan terkait dengan biaya penanganan menggunakan SIPRAJA terpampang ada di tempat pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan subyek penelitian pengguna SIPRAJA tidak pernah merasakan pungutan liar dalam pengurusan administrasi melalui SIPRAJA. Sebagai bentuk penguatan argumen, berikut disajikan hasil wawancara peneliti dengan subyek penelitian terkait dengan pungutan liar. Hasilnya menunjukkan bahwa masyarakat yang pernah melakukan pengurusan menggunakan SIPRAJA tidak pernah mendapatkan penarikan biaya pelayanan.

Tidak pernah, mengetahui gratis karena tidak ditarik biaya.¹⁷⁹ Tidak tapi untuk tulisan gratis di desa belum pernah lihat.¹⁸⁰ Tidak pernah, gratis karena soalnya pengambilan KK diambil di kecamatan, desa gratis kan ngurusnya saja di SIPRAJA suratnya ngambil di desa sama kecamatan.¹⁸¹

5) Produk pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan. Produk pelayanan menggunakan SIPRAJA berupa pdf maupun hard copy surat menyurat yang berkaitan dengan pelayanan administrasi. Pada lingkup Pemerintahan Desa Kajeksan, masyarakat yang melakukan pengurusan akan mendapatkan 2 tipe pelayanan. Pertama tipe A keseluruhan jenis

¹⁷⁹ Mochammad Rahmadhani, Diwawancarai Mega Ayu Lestari, Sidoarjo 16 Januari 2023

¹⁸⁰ Ilmiatul Hadiyanti, Diwawancarai Mega Ayu Lestari, Sidoarjo 12 Januari 2023

¹⁸¹ Arifatul Mas Ulah, Diwawancarai Mega Ayu Lestari, Sidoarjo 12 Januari 2023

pelayanan yang ada kecuali pengurusan KUA. Kedua tipe B hanya untuk SKTM Kecamatan.

Sebagai bentuk penguatan dasar diatas, dilakukan kegiatan wawancara kepada pelaksana pelayanan di Desa Kajeksan dan juga masyarakat untuk melakukan konfirmasi hasil jawaban mengenai produk layanan yang disediakan SIPRAJA.

Bisa memilih di print bisa juga berbentuk pdf.¹⁸² Bisa cetak akta anak sendiri lewat pdf tadi bisa milih ambil di MPP atau print sendiri.¹⁸³

Hasil wawancara diatas menunjukkan jawaban produk pelayanan yang diberikan jika menggunakan SIPRAJA dalam pengurusan layanan surat menyurat bisa berbentuk pdf maupun cetak langsung di lokasi pelayanan. Hal tersebut juga diperkuat dengan hasil wawancara dengan salah satu pengguna pelayanan SIPRAJA.

- 6) Sarana dan prasarana
- Hasil observasi yang dilakukan pada Pemerintahan Desa Kajeksan sendiri menyediakan sarana prasana yang mendukung pelaksanaan pelayanan menggunakan SIPRAJA. Mulai dari penyediaan wifi, Komputer, mesin print dan HP desa nantinya digunakan bagi masyarakat yang kurang memahami penggunaan SIPRAJA khususnya masyarakat yang berusia lanjut.

¹⁸² Ibu Yaniar Parasita Susanti, pelaksana Pelayanan Desa Kajeksan, Diwawancarai oleh Mega Ayu Lestari, Sidoarjo 10 Januari 2022

¹⁸³ Siti Mukarromah Wulandari, Diwawancarai Mega Ayu Lestari, Sidoarjo 12 Januari 2023

7) Kompetensi pelaksana

Mengenai kompetensi pelaksana, hasil wawancara kepada subyek penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pelaksana sudah sangat baik. Hal tersebut dikarenakan masyarakat terbantu akan arahan serta tata cara penggunaan SIPRAJA yang dijelaskan oleh pelaksana pelayanan. Bentuk penguatan data dilakukan melalui kegiatan wawancara dengan memberikan beberapa hasil pertanyaan yang diajukan sebagaimana berikut ini.

Peneliti: Apakah pernah dibantu oleh pegawai pelayanan desa pada saat menggunakan SIPRAJA? Pernah kesulitan minta bantuan ke balai desa.¹⁸⁴

Hampir keseluruhan subyek penelitian menjawab jika pengurusan pelayanan menggunakan SIPRAJA dibantu oleh pelaksana pelayanan di Pemerintahan Desa Kajeksan.

8) Pengawasan internal

Hasil wawancara menunjukkan bahwa terkait dengan pengawasan dilakukan oleh Sekertaris Desa. Hal tersebut dikarenakan Kepala Desa lebih sering terjun di lapangan. Sehingga dalam hal pengawasan menjadi tugas Sekertaris Desa. Berikut ini hasil wawancara dengan Kepala Desa dan Sekertaris Desa Kajeksan terkait pengawasan internal pelayanan.

Pak carik itu, jadi saya lebih banyak di masyarakat di lapangan yang kantor itu pak carik (pak sekdes).¹⁸⁵. Pengawasan pelayanan semua bisa berjalan semestinya,

¹⁸⁴ Arifatul Mas Ulah, Diwawancarai Mega Ayu Lestari, Sidoarjo 12 Januari 2023

¹⁸⁵ Bapak Selamat Wibisono, Kepala Desa Kajeksan, Diwawancarai oleh Mega Ayu Lestari, Sidoarjo 8 Januari 2022

masyarakat sampai tidak ada yang tertunda, jam kerjanya juga sesuai 07.30 WIB sampai 15.30 WIB, saya pantau CCTV bagaimana pelayanan dan masyarakat yang mendapatkan pelayanan.¹⁸⁶

Berdasarkan hasil observasi dalam ruangan sekretaris desa juga ditunjang dengan kelengkapan CCTV. Adanya CCTV menjadi alat bantu yang kuat dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan. CCTV menjadi bentuk bukti yang kuat apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan dalam pelaksanaan pemerintahan khususnya dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

9) Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Hasil wawancara yang didapatkan mengenai pengaduan pelayanan penggunaan SIPRAJA.

Ada helpdesk, misalnya pungli, pelayanan lambat, operator menyusahkan bisa melaporkan.¹⁸⁷ Ada kotak saran di depan untuk pengaduan layanan, kemudian kita siapkan nomor untuk bisa dihubungi. Tindakan pengaduan kita lihat isinya yang dibutuhkan seperti apa. Apabila pada sistemnya kita sampaikan pada kecamatan atau kabupaten untuk update sistem. Kalau nanti pada segi SDM atau petugas layanan kita lakukan pembinaan. Belum ada pengaduan layanan, masyarakat ada yang kurang paham mengenai prosedur yang dilakukan.¹⁸⁸

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan Terkait dengan pengaduan pelayanan penggunaan SIPRAJA masyarakat di Desa Kajeksan dapat memilih. Pilihan pertama dapat

¹⁸⁶ Bapak Suprpto, S.Pd., Sekretaris Desa Kajeksan, Diwawancarai oleh Mega Ayu Lestari, Sidoarjo 5 Januari 2022

¹⁸⁷ Ibu Vira Murti Krida Laksmi, STTP, M.H. bagian Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo, Diwawancarai oleh Mega Ayu Lestari, Sidoarjo 5 Januari 2022

¹⁸⁸ Bapak Suprpto, S.Pd., Sekretaris Desa Kajeksan, Diwawancarai oleh Mega Ayu Lestari, Sidoarjo 5 Januari 2022

melakukan pengaduan melalui helpdesk yang ada pada SIPRAJA yang nantinya akan dilakukan penanganan langsung oleh admin perangkat desa yang saling terhubung dengan admin atau operator SIPRAJA lainnya.

Mengenai pilihan kedua masyarakat bisa melakukan pengaduan secara langsung ke lokasi pelayanan di Desa Kajeksan. Telah disediakan kotak pengaduan saran ditambah dengan nomor hotline desa yang siap menerima pengaduan. Berdasarkan hasil observasi jika melihat kotak pengaduan yang disediakan seperti bukan tempat pengaduan pelayanan. Hal tersebut dipengaruhi desa hanya menyediakan kotak pengaduan tanpa fasilitas penunjang seperti kertas atau alat tulis yang memudahkan untuk melakukan pengaduan.

10) Jumlah pelaksana

Berdasarkan dokumentasi yang didapatkan dengan data pendukung wawancara jumlah pelaksana pelayanan yang ada di Desa Kajeksan. Hasilnya menunjukkan pelaksana pelayanan yang ada di Desa Kajeksan terdiri atas 2 (dua) pelaksana. Hal tersebut dirasa sudah cukup menunjang pelayanan di yang ada di Desa Kajeksan. Berdasarkan Keputusan Bupati Sidoarjo Nomor 188/314/438.1.1.3/2020 tentang Tim Operasionalisasi Aplikasi SIPRAJA “Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo” dan Keputusan Bupati Sidoarjo Nomor 188/760/438.1.1.3/2021 tentang Petugas

Operator Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo yang mengatur terkait adanya pelaksana pelayanan dalam lingkup desa. Tingkat pemerintahan desa terdapat operator pelayanan desa yang menangani pengurusan surat menyurat menggunakan SIPRAJA.

Tugas dari operator desa ini mulai verifikasi surat usulan dari masyarakat, menginformasikan kekurangan administrasi, meneruskan surat usulan yang telah diverifikasi dan valid pada akun pejabat, mencetak surat, menginformasikan kepada masyarakat melalui website atau aplikasi bila surat selesai dan mengaktifkan notifikasi pada sistem SMS dan WA terhadap status dan alur surat permohonan yang diajukan pemohon.

Pemerintahan Desa Kajeksan juga mengatur keberadaan operator desa berdasarkan Keputusan Kepala Desa Kajeksan Nomor 10 Tahun 2022 tentang Pengangkatan Staff Kaur TU dan Umum (Tenaga Operator Pelayanan Online). Hal tersebut juga diperkuat dengan hasil wawancara peneliti.

Peneliti: Ada berapa jumlah pelaksana pelayanan di desa? “ada dua”.¹⁸⁹

Berdasarkan data-data tersebut menunjukkan bahwa Pemerintahan Desa Kajeksan mengikuti kebijakan yang telah dibuat oleh Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo untuk menciptakan penyelenggaraan pelayanan yang baik menggunakan SIPRAJA.

¹⁸⁹ Ibu Yaniar Parasita Susanti, pelaksana Pelayanan Desa Kajeksan, Diwawancarai oleh Mega Ayu Lestari, Sidoarjo 10 Januari 2022

11) Evaluasi kinerja

Berdasarkan hasil wawancara tersebut pemerintahan desa Kajeksan melakukan evaluasi yang sistemnya bermacam-macam. Mulai dari evaluasi mingguan, evaluasi bulanan, evaluasi jika ada hal-hal diluar yang direncanakan. Selain itu ada juga evaluasi yang dilakukan secara online.

Ada evaluasi insidental (sesuai kebutuhan) kadang ya setiap minggu kita adakan rapat kadang satu bulan tidak, jadi kondisional, kita fleksibel aja. Kalau ada komplain dari masyarakat langsung kita sikapi. Selain kotak saran, desa juga ada WA grub lembaga desa jadi sosialisasi bisa melalui rapat, bisa melalui WA grub. Komplain pun seperti itu jika ada saran, masukan pak RT, RW lembaga keseluruhan bisa melalui itu. Pengaduan bisa langsung atau via WA. Bisa komplain secara langung ketemu perangkat desa ya perangkat desa, ketemu saya ya saya.¹⁹⁰Rapat berkala atau dinas 2 minggu sekali, rapat yang mendesak yang perlu dimusyawarahkan bisa sewaktu-waktu dilakukan.¹⁹¹Evaluasi dilakukan tiap 3 bulan, evaluasi mingguan tiap hari senin pasti kita rapat kepala desa sama perangkat desa. Menanyakan kekurangan, kelebihan, kendala pasti ada evaluasi. Evaluasi semuanya.¹⁹²Evaluasi kerja ada rapat 1 bulan sekali atau 2 bulan sekali untuk bahas persiapan atau kendala.¹⁹³

Hasil wawancara menunjukkan bahwa komitmen untuk terus meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan dilakukan di desa Kajeksan. Terkait evaluasi secara khusus pelayanan memang

¹⁹⁰ Bapak Selamat Wibisono, Kepala Desa Kajeksan, Diwawancarai oleh Mega Ayu Lestari, Sidoarjo 8 Januari 2023

¹⁹¹ Bapak Suprpto, S.Pd., Sekretaris Desa Kajeksan, Diwawancarai oleh Mega Ayu Lestari, Sidoarjo 5 Januari 2023

¹⁹² Bapak Zainul Aifin, Kanwil Dusun Godekan, Diwawancarai oleh Mega Ayu Lestari, Sidoarjo 17 Januari 2023

¹⁹³ Bapak Indra Wahyu S, Kanwil Dusun Godekan, Diwawancarai oleh Mega Ayu Lestari, Sidoarjo 17 Januari 2022

tidak dilakukan. Hanya dilakukan evaluasi keseluruhan yang juga mencakup hal pelayanan.

d. Sesuai Peraturan Perundang-Undangan

Mengenai hal ini kegiatan penelitian dilakukan meluaskan perspektif menggunakan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Hal tersebut dikarenakan penyelenggaraan pelayanan publik harus sesuai dengan hukum positif. Sehingga dalam kegiatan penelitian ini menggunakan peraturan tersebut sejalan dengan dasar hukum penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia melalui dibentuknya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Tolak ukur yang digunakan peneliti berupa pasal 4 *jo* 34 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Pasal tersebut mengatur mengenai asas penyelenggaraan pelayanan publik dan perilaku pelaksana dalam menyelenggarakan layanan. Pasal tersebut dijadikan tolak ukur untuk melihat baik tidaknya penyelenggaraan pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara layanan.

Berdasarkan hasil wawancara yang juga diperkuat dengan observasi dan dokumentasi. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Pemerintahan Desa Kajeksan sudah menyelenggarakan asas penyelenggaraan pelayanan publik sesuai pada pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Misalnya dalam hal penyelenggaraan asas kesamaan hak, keprofesionalan, keterbukaan, ketetapan waktu,

khususnya dalam hal kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil penelitian diatas.

Bahwa hampir keseluruhan masyarakat yang pernah melakukan pelayanan menggunakan SIPRAJA mendapatkan kemudahan pelayanan. Kecepatan pelayanan tanpa harus menunggu lama. Mengenai keterjangkauan masyarakat yang sudah memahami penggunaan SIPRAJA dapat langsung menggunakan layanan melalui online di rumah saja. Sebagai bentuk penguatan argumen diatas, akan disajikan hasil wawancara berikut ini.

Iya cepat, waktu itu saya ngurus surat SKTM untuk biaya rumah sakit ayah, karena terburu-buru saya minta langsung jadi dan pihak desa menelfon bagian kecamatan dan surat jadi.¹⁹⁴ Iya karena online, jika ada yang kurang ada pemberitahuan dan bisa tau letak kesalahannya.¹⁹⁵ Termasuk cepat karena hanya menunggu beberapa menit.¹⁹⁶ Iya cepat saya mengurus tidak sampai setengah jam.¹⁹⁷

Berdasarkan hasil wawancara pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan yang ada pada Pemerintahan Desa Kajeksan juga telah menjalankan Pasal 34 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Peraturan tersebut mengatur terkait dengan sikap pelaksana dalam penyelenggaraan pelayanan. Pelaksana pelayanan yang ada di Desa Kajeksan memberikan pelayanan dengan sikap yang adil dan tidak diskriminasi, santun dan ramah, profesional, tidak berlarut-larut dan tidak mempersulit.

¹⁹⁴ Eva Nur Aini, Diwawancarai Mega Ayu Lestari, Sidoarjo 15 Januari 2023

¹⁹⁵ Dwi Puspita Sari Anggaraini, Diwawancarai Mega Ayu Lestari, Sidoarjo 15 Januari 2023

¹⁹⁶ Siti Arifatul Khorita, Diwawancarai Mega Ayu Lestari, Sidoarjo 15 Januari 2023

¹⁹⁷ Mochammad Rahmadhani, Diwawancarai Mega Ayu Lestari, Sidoarjo 16 Januari 2023

Sebagai bentuk penguatan argumen diatas dilakukan wawancara terhadap subyek penelitian. hasil wawancara menunjukkan bahwa ketika masyarakat kesusahan dalam pengurusan bisa langsung ke lokasi pelayanan. Hal tersebut juga berdasarkan pada kecepatan pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat dalam hal pengurusan pelayanan. Pelaksana pelayanan juga tidak berlarut-larut dalam pemberian pelayanan. Berikut hasil wawancara yang mengarah pada kompetensi pelaksana pelayanan pada Desa Kajeksan.

Sebagian besar masyarakat masih disini menggunakan komputer desa, kita sampaikan ketika ada rapat kita jelaskan bahwa di desa sudah ada pelayanan melalui SIPRAJA masyarakat bisa mengakses sendiri. Tetapi mayoritas hampir 99% masih di balai desa dibantu oleh perangkat desa.¹⁹⁸“Untuk yang usia lanjut bisa pakai fasilitas desa.¹⁹⁹ Ada sosialisasi kalau yang mensosialisasi tidak ada biasanya yang bertanya di balai desa atau pelayanan nanti diajari staf pelayanan diajari oleh mbak rini sampai bisa di pandu juga pembuatan email di bantu. Di desa juga disiapkan HP/ hotline.²⁰⁰Ketika masyarakat ngak bisa masuk aplikasi diminta untuk datang ke balai desa nantinya dibantu perangkat desa.²⁰¹

Hal tersebut juga diperkuat dengan hasil observasi saat melakukan penelitian. Pelaksana pelayanan di Desa Kajeksan sangat aktif dalam membantu masyarakat yang kurang paham dalam pengurusan pelayanan. Mulai dari melakukan arahan dengan sikap ramah. Pelaksana pelayanan di Desa Kajeksan juga menunjukkan

¹⁹⁸ Bapak Selamat Wibisono, Kepala Desa Kajeksan, Diwawancarai oleh Mega Ayu Lestari, Sidoarjo 8 Januari 2023

¹⁹⁹ Bapak Suprpto, S.Pd., Sekretaris Desa Kajeksan, Diwawancarai oleh Mega Ayu Lestari, Sidoarjo 5 Januari 2023

²⁰⁰ Bapak Zainul Aifin, Kanwil Dusun Godekan, Diwawancarai oleh Mega Ayu Lestari, Sidoarjo 17 Januari 2023

²⁰¹ Bapak Indra Wahyu S, Kanwil Dusun Godekan, Diwawancarai oleh Mega Ayu Lestari, Sidoarjo 17 Januari 2022

profesionalitas dalam memberikan informasi kepada masyarakat yang berkaitan dengan hal-hal pelayanan.

2. Kemudahan Penggunaan SIPRAJA Bagi Masyarakat dan Pemerintahan Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo dalam Mengimplementasikan Asas Pelayanan Yang Baik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan

a. Kemudahan Penggunaan SIPRAJA Bagi Pemerintahan Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo

Indikator yang digunakan berupa penggunaan layanan yang sebelumnya dilakukan secara manual kini beralih ke layanan online SIPRAJA dalam rangka kemudahan pemberian kecepatan pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara yang didapatkan pada kegiatan penelitian terkait dengan kemudahan SIPRAJA bagi pemerintahan. Kemudahan penggunaan SIPRAJA dapat dilihat dari hasil wawancara pada Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo sebagai pelopor inovasi SIPRAJA sebagaimana berikut ini.

Iya, di tahun 2017 hadir sebagai bentuk perintisan, 2018 pembangunan aplikasi, 2019 di launching dan di tahun 2020 seluruh layanan di desa, kecamatan dan kabupaten menggunakan. SIPRAJA ini ada di 353 Desa, 18 Kelurahan dan OPD di perangkat daerah Sidoarjo hanya yang mengakomodirnya sebagai admin super yaitu sekretariat daerah melalui bagian pemerintahan. SIPRAJA ini merupakan kerangka Mall Pelayanan Publik (MPP) secara virtual yang menyiapkan seluruh layanan administrasi kependudukan, administrasi sosial, administrasi kebutuhan masyarakat untuk bantuan, kepolisian, instansi swasta, instansi vertikal lainnya, pembayaran-pembayaran yang bisa dilakukan di konter swasta

bisa dilakukan di SIPRAJA. SIPRAJA masuk dalam MPP yang berbentuk aplikasi. Komitmen untuk melakukan layanan secara online, misalnya KUA yang masih menggunakan manual dan desa-desa dan tidak menggunakan digital nantinya akan di evaluasi agar nantinya sesuai dengan SOP yang dibuat jadi tidak ada lagi yang secara manual. Hal tersebut juga sejalan dengan Misi Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Bersih, Transparan dan Tangkas Melalui Digitalisasi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik dan Kemudahan Berusaha.²⁰²

SIPRAJA merupakan inovasi yang dibuat oleh Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo yang dirancang sejak tahun 2018 dan mulai digunakan sejak tahun 2019. Hal tersebut diperkuat dengan dokumen yang didapatkan melalui Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo mengenai Surat Edaran Nomor 180/SE/9090/ 438.1.1.1/209 tentang Penggunaan Aplikasi “Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo” di seluruh Desa/Kelurahan dan Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo. SIPRAJA juga hadir sejalan dengan Misi Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Bersih, Transparan dan Tangkas Melalui Digitalisasi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik dan Kemudahan Berusaha.

Hadirnya inovasi SIPRAJA berdasarkan dari dokumen-dokumen yang didapatkan melalui Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo dilakukan untuk menyediakan pelayanan pengurusan surat menyurat di Kabupaten Sidoarjo secara digital yang saling terintegrasikan antar instansi yang ada di Kabupaten Sidoarjo. Penggunaan SIPRAJA ini

²⁰² Ibu Vira Murti Krida Laksmi, STTP, M.H. bagian Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo, Diwawancarai oleh Mega Ayu Lestari, Sidoarjo 5 Januari 2022

dilakukan dengan melakukan akses internet baik website maupun android di *play store*. Selain itu dilengkapi dengan tanda tangan dan stempel elektronik sehingga hasil layanannya bisa dilakukan melalui pengunduhan dan cetak mandiri. SIPRAJA ini hadir dengan melakukan kolaborasi dari pemerintahan desa, kecamatan, daerah, instansi vertikal dan swasta yang ada di Kabupaten Sidoarjo. Berdasarkan informasi yang didapatkan melalui wawancara bahwa SIPRAJA ini memiliki kelebihan dimana masyarakat dapat mengetahui sampai mana pengurusan layanan administrasi yang diajukan.

Sebagai bentuk memperkuat data kegiatan penelitian juga dilakukan dengan cara melakukan wawancara kepada perangkat desa tempat lokasi penelitian dilakukan yaitu pada Pemerintahan Desa Kajeksan, Kecamatan Tulangan, Kabupaten Sidoarjo. Hal tersebut untuk mengetahui lebih lanjut kemudahan penggunaan SIPRAJA pada pemerintahan Desa Kajeksan.

Iya memberikan kemudahan, lebih enak, sebenarnya masyarakat bisa mengakses sendiri terus kalau yang tidak bisa, bisa dibantu di kantor. Yang ketiga seumpama saya ada kegiatan diluar ada rapat tetep pelayanan tidak berhenti. Masyarakat bervariasi kalau yang paham IT lebih senang SIPRAJA. Kalau yang awam ya bingung gabisa. Kalau saya lebih senang pakai SIPRAJA.²⁰³ Iya kita terbantu dengan adanya aplikasi tersebut, selain mempercepat waktu pengurusan data yang digunakan lebih akurat dan efisien. Akurat itu SIPRAJA itu kan kita memasukkan NIK kemudian pakai email, email pengguna atau masyarakat yang mengurus dokumen. Jadi secara ngak langsung secara otentiknya lebih

²⁰³ Bapak Selamat Wibisono, Kepala Desa Kajeksan, Diwawancarai oleh Mega Ayu Lestari, Sidoarjo 5 Januari 2022

akuntabel tidak melalui calo. Efisien karena tidak perlu berkas banyak-banyak hard copynya.²⁰⁴

Kegiatan penelitian juga dilakukan dengan cara melakukan wawancara kepada Kanwil/Kasun di Dusun Kajeksan dan Dusun Godekan. Hal tersebut dikarenakan Pemerintahan Desa Kajeksan terdiri atas dua Dusun. Berikut hasil wawancara kemudahan penggunaan SIPRAJA dalam hal pelayanan surat-menyurat.

Memberikan pelayanan pasti mudah banget, kita soale pakai SIPRAJA penduduk desa ini bisa ngurus sambil di rumah gaperlu ke balai desa karena menggunakan sistem online. Yang kedua yawes transparan jadi memahamkan masyarakat, oh jadi ngurus apa-apa itu gaada biaya gaada KKN jadi lebih gampang dan lebih cepat. Kita lebih mudah memantau, mengakses. Dulu ngak pakai SIPRAJA contohnya manual tanda tangan saja leren nyari pak lurahnya dimana. Tapi kalau ada SIPRAJA ini kan tanda tangannya online, biar pun pak lurah rapat di kabupaten pelayanan bisa berjalan (Kanwil Dusun Godekan).²⁰⁵ Kemudahannya ngak ribet juga, ketika masyarakat ngak bisa masuk aplikasi diminta untuk datang ke balai desa nantinya dibantu perangkat desa. Kemudahannya karena kita bisa daftar dari rumah tanpa membuang waktu ketika kita bekerja kita bisa menyelesaikan baik KK atau KTP melalui aplikasi tersebut. Kalau malam sistemnya menggunakan aplikasi by WA hotline desa untuk mendapatkan petunjuk cara mengurus SIPRAJA(Kanwil Dusun Kajeksan).²⁰⁶

Sebagai langkah untuk mengetahui lebih lanjut mengenai kemudahan SIPRAJA bagi perangkat desa. Wawancara juga dilakukan kepada pelaksana pelayanan yang ada di desa. Berikut disajikan hasil wawancara mengenai kemudahan SIPRAJA.

²⁰⁴ Bapak Suprpto, Sekertaris Desa Kajeksan, Diwawancarai oleh Mega Ayu Lestari, Sidoarjo 8 Januari 2022

²⁰⁵ Bapak Zainul Aifin, Kanwil Dusun Godekan, Diwawancarai oleh Mega Ayu Lestari, Sidoarjo 17 Januari 2022

²⁰⁶ Bapak Indra Wahyu S, Kanwil Dusun Godekan, Diwawancarai oleh Mega Ayu Lestari, Sidoarjo 17 Januari 2022

Sangat memberikan kemudahan kalau masyarakatnya sendiri sudah siap, tapi kenyataannya disini sudah dikasih tau caranya, syaratnya tapi tetep orang-orang terima jadi disini. Sebenarnya kan enak gausah datang tinggal dari rumah tinggal nunggu jam berapa pun bisa. Kebanyakan masyarakat disini tidak punya email yang sepuh-sepuh. Memudahkan masyarakat juga selonggarnya mereka, misalnya ada yang kerja gausah kesini enak bisa gampang akses HP. Cuma kalau di Tulangan ditekankan menggunakan satu suara (arahan dari kecamatan Tulangan) kan saat ini ada dua aplikasi Plavon sama SIPRAJA. Kalau SIPRAJA khusus pembuatan surat-surat (kematian, kelahiran, SKTM) kalau untuk dokumen kependudukan melalui aplikasi Plavon bisa cetak mandiri. Kalau tipe A untuk desa misalnya surat kelahiran, kematian, surat belum menikah tanda tangannya cukup pak lurah. Kalau tipe B ada SKTM kecamatan, KTP, KK, surat pindah, waris tapi disini ga di pakai cuma tipe B yang di pakai SKTM Kecamatan untuk lainnya pindah ke Plavon. SIPRAJA program punyae Pemkab kalau Plavon ini dukcapil. Kalau tipe A di SIPRAJA di pakai semua kecuali KUA, dokumen kependudukan menggunakan Plavon. Selain itu masyarakat bisa download file surat sendiri melalui pdf.²⁰⁷ Pemohon bisa mengurus dari rumah, kalau yang sepuh-sepuh bisa datang kesini nanti di fasilitasi yang penting ada email. Kalau SIPRAJA ini pemohon bisa masuk akunnya sedangkan aplikasi lainnya itu hanya operator saja. Mudahnya juga aku gaperlu nyari pak lurah, kalau dulu kan manual misal pak lurah keluar ada surat kita gabisa memproses. Sedangkan kalau adanya SIPRAJA ini kita gaperlu nunggu lama-lama. SIPRAJA untuk KK KTP, Dukcapil juga ada. Kalau di kecamatan Tulangan untuk KK, KTP pakai Plavon untuk lainnya pakai SIPRAJA” (Pelaksana Layanan Desa Kajeksan).

²⁰⁸

Bentuk tindaklanjut terkait dengan jawaban dari pelaksana pelayanan di Desa Kajeksan. Wawancara juga dilakukan kepada bagian Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo untuk mengetahui pendapatnya terkait dengan kebijakan dari Kecamatan Tulangan yang ada di Desa Kajeksan terkait penggunaan Plavon Dukcapil dan

²⁰⁷ Ibu Rini Purwanti, S.Pd., pelaksana Pelayanan Desa Kajeksan, Diwawancarai oleh Mega Ayu Lestari, Sidoarjo 5 Januari 2022

²⁰⁸ Ibu Yaniar Parasita Susanti, pelaksana Pelayanan Desa Kajeksan, Diwawancarai oleh Mega Ayu Lestari, Sidoarjo 10 Januari 2022

SIPRAJA. Hal tersebut dilakukan sebagai bentuk konfirmasi terhadap keadaan yang ada di lokasi penelitian.

Nah nanti kedepannya Plavon itu kita masukkan ke dalam SIPRAJA kita integrasikan secepatnya kita tergantung teman-teman teknis di Kominfo. Masyarakat sudah kebingungan tapi pelayanan so far tidak ada masalah yang mau akses menggunakan Plavon dilayani sedangkan yang menggunakan SIPRAJA juga dilayani. Tergantung kebijakan pemerintahan desa dan kecamatannya, namun sudah dipaksakan oleh pemkab melalui surat edaran bahwa pelayanan menggunakan SIPRAJA. Kalau menggunakan Plavon desa tidak bisa membantu mengecek pelayanan, tetapi kalau pelayanan SIPRAJA pemerintah bisa mengidentifikasi pelayanan sampai dimana. Tergantung masyarakat mau memilih menggunakan Plavon atau SIPRAJA. Biayanya gratis, SIPRAJA juga hadir untuk menciptakan masyarakat yang berjiwa intelektual (Bagian Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo)²⁰⁹

Hasil wawancara menunjukkan bahwa kemudahan SIPRAJA dirasakan bagi pemerintahan dalam hal ini perangkat desa Kajeksan sebagai penyelenggara pelayanan. Kemudahan SIPRAJA ini memudahkan perangkat desa khususnya Kepala Desa. Meskipun nantinya Kepala Desa sedang tidak ada di desa tanda tangan bisa dilakukan melalui online. Melalui tanda tangan online tersebut pelayanan tipe A yang ada di SIPRAJA tetap berjalan tanpa kehadiran kepala desa.

Bagi pelaksana pelayanan di desa SIPRAJA juga memberikan kemudahan berupa kecepatan layanan tanpa harus menunggu kepala desa. Hal tersebut dikarenakan layanan administrasi desa dilakukan melalui online dengan penunjang tanda tangan dan stempel online

²⁰⁹ Ibu Vira Murti Krida Laksmi, STTP, M.H. bagian Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo, Diwawancarai oleh Mega Ayu Lestari, Sidoarjo 5 Januari 2022

oleh Kepala Desa. Adanya layanan SIPRAJA juga memberikan dampak transparansi penyelenggaraan layanan. Mengenai transparansi penyelenggaraan pelayanan disini masyarakat sebagai pemohon bisa masuk akses ke SIPRAJA. Jika pada aplikasi lain masyarakat tidak bisa mengetahui alur pelayanan yang dilakukan sampai mana.

SIPRAJA juga hadir untuk memudahkan masyarakat dalam pengurusan tanpa harus antri panjang ke lokasi pelayanan. Sehingga permasalahan pelayanan yang terkesan antri panjang bisa berkurang dengan layanan online. Poin pentingnya masyarakat bisa hemat tenaga, biaya dalam pengurusan. Sehingga selain memudahkan masyarakat, pemerintah juga mendapatkan kemudahan dalam memberikan pelayanan dengan adanya SIPRAJA. SIPRAJA juga memberikan kemudahan bagi perangkat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ketika terjadi keadaan yang mendesak.

Berdasarkan hasil wawancara dengan sistem online 24 jam pengurusan. Nantinya ketika ada hal-hal yang dibutuhkan dalam pengurusan surat menyurat masyarakat bisa menghubungi pihak desa melalui hotline desa atau whatsapp untuk melakukan pengurusan. Kemudahan pemberian layanan ini nantinya masyarakat bisa mengunduh filenya yang bentuknya pdf sehingga surat yang dibutuhkan dalam keadaan mendesak bisa terselesaikan tanpa harus menunggu jam kerja yang ada di balai desa.

SIPRAJA hadir sebagai bentuk terobosan inovasi demi kemudahan penyelenggaraan pelayanan publik. Fakta lapangan menunjukkan adanya aplikasi Plavon Dispendukcapil dan SIPRAJA mengalami benturan pelayanan khususnya dalam hal pelayanan administrasi kependudukan. Sehingga perlu adanya keseragaman di Kabupaten Sidoarjo yang memudahkan masyarakat nantinya dalam pengurusan administrasi surat menyurat. Fakta lainnya juga masyarakat masih banyak yang kurang paham mengenai penggunaan SIPRAJA meskipun sudah dilakukan sosialisasi dan pelaksana layanan membantu penggunaan SIPRAJA.

b. Kemudahan Penggunaan SIPRAJA Bagi Masyarakat Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo

SIPRAJA hadir bukan untuk memberikan kemudahan bagi pemerintahan dalam penyelenggaraan pelayanan. Inovasi tersebut hadir sebagai bentuk kemudahan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan. Kegiatan wawancara kepada masyarakat dilakukan dalam penelitian untuk mengetahui lebih lanjut kemudahan yang didapatkan masyarakat melalui penggunaan SIPRAJA. Indikator dari kemudahan pelayanan menggunakan SIPRAJA berupa kecepatan pelayanan dan cara akses layanan untuk mengukur kemudahan masyarakat untuk mendapatkan layanan.

Mudah karena dibantu perangkat desa, tetapi pengalaman saya waktu mengurus di desa lain saat menggunakan SIPRAJA bisa melihat sampai mana proses pengurusan surat menyurat disetujui atau tidak, mudah pengurusannya karena dari rumah

dan pengurusannya cepat.²¹⁰ Iya karena bisa akses online, namun saya waktu itu dibantu oleh pihak desa karena belum paham.²¹¹ Kalau di jaman modern bisa mempermudah bagi rakyat untuk yang mengerti digital.²¹² Iya memberikan kemudahan mempersingkat waktu, pelayanan lebih mudah dan bisa akses dari rumah.²¹³ Iya lebih mudah karena lebih modern dan cepat saya mengurus tidak sampai setengah jam.²¹⁴ Tidak pernah mengalami keterlambatan, tau verifikasi selesai surat dari email dan tau sampai pengurusannya.²¹⁵ Awalnya sih ngak mudah karena pertama kali tapi browsing-browsing dicoba aslinya sih mudah mempercepat waktu juga. Bisa cetak akta anak sendiri lewat pdf tadi bisa milih ambil di MPP atau print sendiri. Dapat verifikasi dari email kalau selesai, kalau ada salah dan kurangnya juga diberitahukan lewat aplikasi saat pengurusan²¹⁶. Mudah tapi aplikasinya gabisa dibuka lewat hp saya, tapi lewat chrome bisa. Kemudahannya lebih cepat selesai pengurusannya. Pakai ke balai desa, minta bantuan persyaratan yang harus dipenuhi.²¹⁷

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa kemudahan dari adanya SIPRAJA adalah kecepatan pengurusan pelayanan surat menyurat yang ada di desa. Masyarakat tidak harus menunggu lama-lama pengurusan surat menyurat. Hanya dalam hitungan beberapa menit surat pun jadi. Ada juga masyarakat yang lebih memilih mengurus dari rumah tanpa panduan perangkat desa melalui pemilihan hasil produk pelayanan dari SIPRAJA berupa pdf. Sehingga masyarakat tidak perlu membuang waktu dan tenaga cukup melakukan pengurusan di rumah.

²¹⁰ Eva Nur Aini, Diwawancarai Mega Ayu Lestari, Sidoarjo 15 Januari 2023

²¹¹ Dwi Puspita Sari Anggaraini, Diwawancarai Mega Ayu Lestari, Sidoarjo 15 Januari 2023

²¹² Siti Arifatul Khorita, Diwawancarai Mega Ayu Lestari, Sidoarjo 15 Januari 2023

²¹³ Siti Lailatul Ni'mah, Diwawancarai Mega Ayu Lestari, Sidoarjo 15 Januari 2023

²¹⁴ Mochammad Rahmadhani, Diwawancarai Mega Ayu Lestari, Sidoarjo 16 Januari 2023

²¹⁵ Ilmiatul Hadiyanti, Diwawancarai Mega Ayu Lestari, Sidoarjo 12 Januari 2023

²¹⁶ Siti Mukarromah Wulandari, Diwawancarai Mega Ayu Lestari, Sidoarjo 12 Januari 2023

²¹⁷ Arifatul Mas Ulah, Diwawancarai Mega Ayu Lestari, Sidoarjo 12 Januari 2023

Kemudahan yang dirasakan masyarakat dalam penggunaan SIPRAJA dimana masyarakat bisa mengetahui sampai dimana pelayanan surat tersebut berjalan. Sehingga transparansi pelayanan bisa berjalan dengan optimal. Tidak ada keluhan dari berbelit-belitnya pengurusan. Sehingga selain kecepatan pelayanan, transparansi pelayanan, pelayanan yang selama ini terkesan berbelit-belit bisa dihindari dengan adanya inovasi SIPRAJA.

Aplikasi atau website error yang masih dirasakan masyarakat. Tidak hanya sampai disitu masih harus datang ke lokasi pelayanan untuk mengetahui bagaimana penggunaan SIPRAJA. Perangkat desa sudah memberikan sosialisasi bahkan mengarahkan cara penggunaan SIPRAJA namun masih saja banyak masyarakat yang kurang paham dan menyerahkan pengurusan surat menyurat ke pelaksana pelayanan yang ada di desa. Hasil wawancara menunjukkan bahwa keseluruhan masyarakat mengenal SIPRAJA ketika hendak melakukan pelayanan saja. Hal tersebut menunjukkan bahwa kebanyakan masyarakat masih belum mengetahui keberadaan SIPRAJA.

Website error menjadi penghalang penggunaan SIPRAJA dalam pengurusan pelayanan surat menyurat. Sebagai bentuk tindaklanjut kegiatan wawancara dilakukan dengan melakukan konfirmasi dengan Pemerintahan Kabupaten mengenai permasalahan tersebut. hasil wawancara sebagaimana berikut ini.

Berkordinasi segera dengan bimteknis dan kominfo. Karena terkait dengan jaringan itu, satu dari jumlah banyaknya layanan

dari 3 menit mempengaruhi kualitas kecepatan layanan. Karena kemampuan aplikasi kita belum setajam shopee, tokopedia seperti itu. Jadi SIPRAJA ini baru mampu mengatasi layanan 100/3 menit. Yang kedua kita kan pakai telkomsel, kalau telkomsel down maka SIPRAJA mengikuti tersebut.²¹⁸

Wawancara yang dilakukan tidak hanya kepada masyarakat yang pernah menggunakan SIPRAJA di Pemerintahan Desa Kajeksan. Kegiatan wawancara juga dilakukan kepada masyarakat yang belum menggunakan SIPRAJA dengan menjelaskan terlebih dahulu terkait inovasi tersebut. Kegiatan awal wawancara dilakukan dengan memberikan pertanyaan terkait dengan mengetahui atau tidak adanya SIPRAJA sebagai inovasi pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo.

Sudah tau karena dulu pernah mau ngurus SKTM di desa untuk KIP kuliah. Nah itu disuruh sama petugas desa untuk buka web SIPRAJA namun mboten sampai mengurus soalnya tidak jadi pakai SKTM buat pengurusan KIP kuliah jadi sekedar tau aja belum sampai menggunakan. Kalau digunakan di desa kan kebanyakan masyarakat yang usia tua kan kurang paham tapi untuk perangkat desa lebih memudahkan.²¹⁹ Belum pernah, ini baru tau dari kakak. Karena saya tidak bisa berkendara jadi mungkin lebih enak pengurusannya lewat online dari rumah kayak mbangking jadi mudah ngurusnya dari rumah aja.²²⁰

Dari hasil wawancara diatas kemudahan dari SIPRAJA ini dapat dirasakan untuk masyarakat yang memang paham mengenai kemajuan teknologi. Masih banyak masyarakat di Desa Kajeksan yang belum mengetahui tentang inovasi SIPRAJA. Hal tersebut dapat diketahui dari hasil wawancara yang menunjukkan bahwa masyarakat

²¹⁸ Ibu Vira Murti Krida Laksmi, STTP, M.H. bagian Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo, Diwawancarai oleh Mega Ayu Lestari, Sidoarjo 5 Januari 2022

²¹⁹ Dwi Nandini Novi Asri, Diwawancarai Mega Ayu Lestari, Sidoarjo 20 Januari 2023

²²⁰ Rosmini, Diwawancarai Mega Ayu Lestari, Sidoarjo 20 Januari 2023

yang pernah melakukan pengurusan menggunakan SIPRAJA yang mengetahuinya.

C. Pembahasan Temuan

1. Implementasi Asas Pelayanan yang Baik Melalui Penggunaan SIPRAJA Pada Pemerintahan Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo Berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan

Asas pelayanan yang baik dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan memiliki 4 (empat) tolak ukur untuk mengetahui dijalankannya dengan baik atau tidak asas tersebut. Pertama pemberian pelayanan yang sesuai dengan waktunya (tepat waktu). Kedua diberikannya pelayanan yang sesuai dengan prosedur dan biaya yang jelas. Ketiga pemberi pelayanan haruslah memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Tolak ukur keempat berupa pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan haruslah berdasarkan pada hukum positif yang ada.²²¹

Mengenai standar pelayanan sendiri diatur dalam pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang komponennya terdiri atas:

²²¹ Pasal 10 ayat (1) huruf h Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, (Lembar Negara Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601).

- a. Hukum positif yang menjadi payung hukum diselenggarakan layanan publik;
- b. Syarat untuk melakukan pengurusan layanan;
- c. Prosedur berupa langkah-langkah untuk melakukan memberi, menerima, pengaduan layanan;
- d. Batas waktu pelayanan;
- e. Biaya yang dibutuhkan dalam mendapatkan layanan;
- f. Bentuk layanan yang diberikan;
- g. Fasilitas yang dibutuhkan dalam pemberian layanan;
- h. Kemampuan pemberi layanan yang harus dimiliki pejabat pemberi layanan;
- i. Pejabat yang berugas mengawasi internal penyelenggaraan layanan;
- j. Tata cara pengaduan layanan;
- k. Jumlah pelaksana layanan;
- l. Jaminan pemberian layanan demi menciptakan kepastian;
- m. Pemberian jaminan keamanan layanan;
- n. Terkait dengan kegiatan sejauh mana pelayanan dilakukan yang merujuk pada ketentuan pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.²²²

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi pada saat kegiatan penelitian. Menunjukkan bahwa implementasi asas pelayanan yang baik melalui penggunaan SIPRAJA telah dijalankan dengan baik

²²² Imawan and Moh Taufik, *Hukum dan Kebijakan Publik*, (Yogyakarta: Tanah Air Beta, 2019), 81, <http://repository.upstegal.ac.id/3154/2/Hukum%20dan%20Kebijakan%20Publik.pdf> .

oleh Pemerintahan Desa Kajeksan, Kecamatan Tulangan, Kabupaten Sidoarjo namun ada beberapa hal yang harus dilakukan perbaikan untuk pelaksanaan pelayanan publik secara baik. Hal tersebut dikarenakan prosedur pelayanan secara khusus yang membahas mengenai SIPRAJA tidak dibuat. Pemerintahan Desa Kajeksan hanya membuat prosedur secara umum saja.

Kejelasan mengenai biaya pelayanan dengan tulisan “biaya gratis” juga belum diatur. Meskipun berdasarkan hasil wawancara menunjukkan komitmen besar Pemerintahan Desa Kajeksan untuk mencegah terjadinya pungli dengan menjelaskan bahwa biaya pelayanan di desa gratis. Hasil wawancara kepada masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan bahwa belum pernah terkena pungutan liar. Sebagai bentuk kepastian biaya harus ada kejelasan biaya pelayanan sebagai bentuk transparansi pelayanan.

Berdasarkan pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Maka Pemerintahan Desa Kajeksan telah mengimplementasikan pasal tersebut. Pemerintahan Desa Kajeksan membuat Keputusan Kepala Desa Kajeksan Nomor 10 tentang Pengangkatan Staff Kaur TU dan Umum (Tenagara Operator Pelayanan Online). Hal tersebut menunjukkan kesigapan Pemerintahan Desa Kajeksan dalam menyediakan pelaksana pelayanan yang sejalan dengan adanya Inovasi SIPRAJA.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya SIPRAJA juga mendorong terlaksananya asas pelayanan yang baik di Desa Kajeksan. Hal tersebut dapat dilihat dari kepuasan masyarakat terhadap kecepatan pelayanan yang diberikan oleh Pemerintahan Desa Kajeksan. Masyarakat tidak perlu menunggu lama-lama untuk mendapatkan pelayanan surat menyurat dengan cepat dan sesuai dengan ketentuan waktu pasal 10 ayat 1 huruf h Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.

SIPRAJA hadir sebagai pelayanan online yang bisa diakses kapan pun (24 jam). Ketika masyarakat dalam keadaan mendesak dapat memperoleh pelayanan. Hal tersebut juga didukung dengan kinerja pelaksana pelayanan meskipun tidak jam kerja bisa memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui hotline atau nomor pribadi. Masyarakat yang tidak paham penggunaan SIPRAJA juga diarahkan untuk datang langsung ke tempat pelayanan nantinya dibantu oleh pelaksana pelayanan dan juga menggunakan fasilitas sarana dan prasarana yang ada di desa. Hal ini juga menunjukkan kesigapan Pemerintahan Desa Kajeksan untuk menunjang pelaksanaan pelayanan online menggunakan SIPRAJA.

Penelitian ini meluaskan perspektifnya melalui implementasi asas pelayanan yang baik berdasarkan pada hukum positif. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjadi dasar hukum penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagaimana berikut ini:

- a. Kepentingan umum;
- b. Kepastian hukum;
- c. Kesamaan hak;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. Keprofesionalan;
- f. Partisipatif;
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. Keterbukaan;
- i. Akuntabilitas;
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. Ketepatan waktu;
- l. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.²²³

Penyelenggaraan pelayanan tidak bisa dilepaskan dari yang namanya pelaksana pelayannya. Sesuai dengan ketentuan pasal 34 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka pelaksana pada saat melakukan pelayanan harus memiliki sikap sebagaimana berikut ini:

- a. Adil dan tidak diskriminatif;
- b. Cermat;
- c. Santun dan ramah;
- d. Tegas, andal dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- e. Professional;
- f. Tidak mempersulit;
- g. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
- i. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- j. Terbuka dalam mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- l. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- m. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan dan / atau kewenangan yang dimiliki;
- n. Sesuai dengan kepantasan;
- o. Tidak menyimpang dari prosedur.²²⁴

²²³ Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembar Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 5038).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa asas pelayanan yang baik sudah diselenggarakan dengan baik oleh Pemerintahan Desa Kajeksan, meskipun ada beberapa hal yang menghambat pelaksanaan secara optimal asas pelayanan tersebut. Masyarakat merasa puas dengan kecepatan pelayanan yang ada disediakan. Hal tersebut juga mendorong pelaksanaan asas penyelenggaraan pelayanan publik sesuai pasal 4 Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Asas tersebut ialah asas kepentingan umum, kesamaan hak, keprofesionalan, keterbukaan, ketepatan, kecepatan, kemudahan dan keterjangkaun masyarakat dalam menerima pelayanan.

Pelaksanaan pelayanan yang baik juga tidak lepas dari kinerja pelaksana pelayanan. Melihat dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi menunjukkan bahwa pelaksana pelayanan di Pemerintahan Desa Kajeksan telah mengimplementasikan pasal 34 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksana pelayanan di Desa Kajeksan bekerja dengan sikap yang adil dan tidak diskriminasi, santun dan ramah, profesional, tidak berbelarut-larut dan tidak mempersulit. Sehingga masyarakat merasa puas dengan pelaksanaan pelayanan yang diberikan dan kecepatan pemberian pelayanan.

Penelitian ini juga menggunakan perspektif hukum ketatanegaraan islam dalam penggunaan analisis data. *Fiqh siyasah* digunakan dalam

²²⁴ Pasal 34 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembar Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 5038).

penguatan analisis data hasil penelitian. Salah satu tolak ukur implementasi asas pelayanan yang baik dilakukan dengan cara memberikan pelayanan sesuai dengan hukum positif. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjadi payung hukum penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia.

Siyasah idariyah menjadi bagian dari *siyasah dusturiyah* yang membahas mengenai administrasi dan kepegawaian dalam penyelenggaraan pemerintahan.²²⁵ Implementasi asas pelayanan yang baik pasal 10 ayat (1) huruf h Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan dilakukan dengan beberapa cara salah satunya memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan berkaitan dengan tata cara pengaduan sejalan dengan ketentuan pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.²²⁶ Tata cara pengaduan pelayanan ini sejalan dengan ketentuan Q.S. An-Nisa' ayat 97.

227

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KHAJ HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

إِنَّ الَّذِينَ تَوَفَّيْتَهُمُ الْمَلَائِكَةُ ظَالِمِي أَنْفُسِهِمْ قَالُوا فِيمَ كُنْتُمْ قَالُوا كُنَّا
مُسْتَضْعَفِينَ فِي الْأَرْضِ قَالُوا أَلَمْ تَكُنْ أَرْضُ اللَّهِ وَسِعَةً فَتُجْرُوا فِيهَا
فَأُولَئِكَ مَاوَأْتَهُمْ جَهَنَّمُ وَسَاءَتْ مَصِيرًا

Artinya: Sesungguhnya orang-orang yang diwafatkan malaikat dalam keadaan menganiaya diri sendiri, (kepada mereka) malaikat

²²⁵ H.A. Dzauli, *Fiqh Siyasah Implementasi Kemaslahatan Umat dalam Rambu-Rambu Syariah*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2018), 48.

²²⁶ Imawan and Moh Taufik, *Hukum dan Kebijakan Publik*, (Yogyakarta: Tanah Air Beta, 2019), 81, <http://repository.upstegal.ac.id/3154/2/Hukum%20dan%20Kebijakan%20Publik.pdf>.

²²⁷ Beni Ahmad Saebani, *Fiqh Siyasah Terminologi dan Lintasan Sejarah Politik Islam Sejak Muhammad SAW hingga Al-Khulafa Ar-Rasyidin*, (Bandung: Pustaka Setia, 2008), 147.

bertanya: "Dalam keadaan bagaimana kamu ini?". Mereka menjawab: "Adalah kami orang-orang yang tertindas di negeri (Mekah)". Para malaikat berkata: "Bukankah bumi Allah itu luas, sehingga kamu dapat berhijrah di bumi itu?". Orang-orang itu tempatnya neraka Jahannam, dan Jahannam itu seburuk-buruk tempat kembali.²²⁸

Pasal 34 huruf a Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana pelaksana pada saat melakukan pelayanan harus memiliki sikap adil dan tidak diskriminatif. Melalui sumber hukum Islam Q.S. An-Nisa' ayat 58 memberikan dasar akan prinsip keadilan dalam penyelenggaraan pelayanan. Keadilan disini juga dijadikan tolak ukur implementasi asas pelayanan yang baik melalui penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan hukum positif.

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴿٥٨﴾

Artinya: Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.²²⁹

Pasal 4 huruf c Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur terkait asas penyelenggaraan pelayanan publik mengenai kesamaan hak. Penyelenggaraan pemerintahan dalam hal pemberian pelayanan haruslah sejalan dengan prinsip persamaan

²²⁸ [Surat An-Nisa Ayat 97 Arab, Latin, Terjemah dan Tafsir | Baca di TafsirWeb](#) Diakses pada Senin 19 Desember 2022.

²²⁹ <https://tafsirweb.com/1590-surat-an-nisa-ayat-58.html> diakses pada Jumat, 11 Februari 2023.

(*musawah*) dalam hukum ketatanegaraan islam sesuai Q.S. Al Hujurat ayat

10.²³⁰

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ ﴿١٠﴾

Artinya: Orang-orang beriman itu sesungguhnya bersaudara. Sebab itu damaikanlah (perbaikilah hubungan) antara kedua saudaramu itu dan takutlah terhadap Allah, supaya kamu mendapat rahmat.²³¹

Pelaksana pelayanan dalam memberikan pelayanan harus memiliki sikap profesionalisme dalam pemberian pelayanan demi memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Pasal 34 huruf e Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur terkait pelaksana pada saat melakukan pelayanan harus memiliki sikap profesionalisme sejalan dengan ketentuan Q.S. Al-Qashash ayat 26:

قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَا أَبَتِ اسْتَجِرْهُ إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَجَرْتَ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ

Artinya: Salah seorang dari kedua wanita itu berkata: "Ya bapakku ambillah ia sebagai orang yang bekerja (pada kita), karena sesungguhnya orang yang paling baik yang kamu ambil untuk bekerja (pada kita) ialah orang yang kuat lagi dapat dipercaya".²³²

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi pada Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo dan Pemerintahan Desa Kajeksan. Masyarakat dapat melakukan pengaduan secara langsung kepada Pemerintahan Desa Kajeksan melalui kotak pengaduan dan juga bisa langsung ke perangkat desa. Penyediaan helpdesk pada website SIPRAJA

²³⁰ Beni Ahmad Saebani, *Fiqh Siyash Terminologi dan Lintasan Sejarah Politik Islam Sejak Muhammad SAW hingga Al-Khulafa Ar-Rasyidin*, (Bandung: Pustaka Setia, 2008), 125.

²³¹ <https://tafsirweb.com/9780-surat-al-hujurat-ayat-10.html> diakses pada Jumat, 11 Februari 2023.

²³² <https://tafsirweb.com/7076-surat-al-qashash-ayat-26.html> Diakses pada Senin 19 Desember 2022.

juga sebagai sarana pengaduan masyarakat. Helpdesk ini nantinya saling terhubung antar instansi yang ikut serta dalam pelayanan SIPRAJA. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pelaksana pelayanan di Desa Kajeksan bekerja dengan sikap yang adil, tidak diskriminasi dan profesionalisme. Sehingga masyarakat merasa puas dengan pelaksanaan pelayanan yang diberikan dan kecepatan pemberian pelayanan. Penyelenggaraan asas kesamaan hak dijalankan dengan baik oleh Pemerintahan Desa Kajeksan. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil wawancara yang menunjukkan bahwa bagi masyarakat yang kurang memahami penggunaan SIPRAJA bisa langsung ke lokasi pelayanan. Masyarakat yang kurang paham nantinya akan diberikan arahan penggunaan SIPRAJA.

perspektif *fiqh siyasah* mengenai Implementasi Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik melalui Penggunaan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo Pada Pemerintahan Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo telah dijalankan dengan baik. Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo dan Desa Kajeksan telah menyiapkan layanan pengaduan sesuai pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pasal tersebut sejalan dengan ketentuan Q.S. An-Nisa' ayat 97. Pelaksana pelayanan juga memberikan pelayanan dengan sikap adil Pasal pasal 34 huruf a Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang sesuai dengan Q.S. An-Nisa ayat 58.

Penyelenggaraan pelayanan yang berdasarkan pada asas kesamaan hak Pasal 4 huruf c berupa kesamaan hak Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sejalan dengan Q.S. Al-Hujurat ayat 10 dijalankan dengan baik. Terakhir sikap profesionalisme sesuai Pasal 34 huruf e Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijalankan oleh pelaksana pelayanan dengan baik pada Pemerintahan Desa Kajeksan. Hal tersebut sejalan dengan ketentuan pada Q.S. Al-Qashash ayat 26.

2. Kemudahan Penggunaan SIPRAJA Bagi Masyarakat dan Pemerintahan Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo dalam Mengimplementasikan Asas Pelayanan Yang Baik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan

Pasal 1 angka 17 *jo* pasal 10 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan menjadi dasar hukum diwajibkannya penyelenggara pemerintahan dalam melakukan tindakan maupun keputusan berdasarkan pada AUPB.²³³ Pasal 10 ayat (1) huruf h Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan mengatur terkait dengan asas pelayanan yang baik sebagai acuan serta prinsip tindakan maupun keputusan yang dikeluarkan oleh

²³³ Pasal 1 angka 17 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, (Lembar Negara Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601).

pejabat pemerintah dalam penyelenggaraan sistem pemerintahan.²³⁴ Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintah hadir sebagai dasar hukum peningkatan kualitas dari pelayanan publik yang diberikan pemerintahan kepada warganya.²³⁵

Asas pelayanan yang baik dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan apabila diimplementasikan dengan baik mengarah pada beberapa tolak ukur yang dapat dilihat. Salah satu tolak ukur yang bisa dilihat berupa pemberian pelayanan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan. Tolak ukur yang kedua berupa penyelenggaraan pelayanan harus berdasarkan pada hukum positif yang mengatur. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjadi payung hukum penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia.²³⁶

Ruang lingkup pemberian pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan terdiri atas layanan jasa, barang maupun administrasi.²³⁷ Penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan asas penyelenggaraan pelayanan publik sesuai Pasal 4 huruf i Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengatur terkait dengan kecepatan, kemudahan dan

²³⁴ Pasal 10 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administasi Pemerintahan, (Lembar Negara Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601).

²³⁵ Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi, (Lembar Negara Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601).

²³⁶ Pasal 10 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administasi Pemerintahan, (Lembar Negara Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601).

²³⁷ Pasal 5 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 5038).

keterjangkauan.²³⁸ Pasal 4 huruf f Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa memberikan dasar akan penyelenggaraan pemerintahan desa dilakukan sebagai wujud untuk melakukan peningkatan pelayanan publik bagi warga desa demi mencapai kesejahteraan umum.²³⁹

Pemerintahan kabupaten Sidoarjo meluncurkan inovasi SIPRAJA yang berbasis online yang memanfaatkan teknologi untuk memberikan kemudahan pelayanan.²⁴⁰ Aplikasi SIPRAJA sebagai terobosan pemerintahan kabupaten Sidoarjo ini dilakukan sebagai bentuk memberikan masyarakat dalam mendapatkan layanan administrasi dari pemerintah. Melalui website maupun aplikasi SIPRAJA yang ada di *play store* masyarakat Sidoarjo dapat mengajukan pelayanan administrasi dalam hal surat menyurat dari tingkat desa sampai dengan kecamatan.²⁴¹

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan oleh peneliti melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Penggunaan SIPRAJA memberikan kemudahan pengurusan pelayanan yang ada di Desa Kajeksan, Kecamatan Tulangan, Kabupaten Sidoarjo. Hal tersebut didasarkan pada pemberian pelayanan yang memberikan kecepatan pelayanan. Masyarakat tidak perlu menunggu lama-lama dalam

²³⁸ Pasal 4 huruf i Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 5038).

²³⁹ Pasal 4 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Desa Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5495

²⁴⁰ Ihya Mada, "Penerapan Teknologi Informasi Dalam Birokrasi Publik di Kantor Desa Kebonagung", *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, Vol. 2, No. 4, (Juli, 2022), 100, <https://aksiologi.org/index.php/praja/article/view/422>.

²⁴¹ Aditma Azmy, W.K. Faizin Et All, "Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik", *Jurnal Syntax Transformation*, Vol. 1, No. 6, (Agustus, 2020), 208-209, <https://jurnal.syntaxtransformation.co.id/index.php/jst/article/view/76>.

pengurusan layanan administrasi di Kabupaten Sidoarjo menggunakan SIPRAJA.

SIPRAJA hadir untuk memudahkan masyarakat yang dalam hal ini segala pengurusan dilakukan melalui online dari rumah dan tidak perlu datang ke lokasi tempat pengurusan surat menyurat karena juga diperkuat dengan layanan siap antar. SIPRAJA hadir dengan 5 tipe layanan, tipe A, B, C, D dan tipe G yang terbaru. Terkait tipe G sendiri berisikan layanan mengenai informasi lowongan pekerjaan yang ada di Kabupaten Sidoarjo. Pengguna SIPRAJA ini adalah masyarakat yang memiliki KTP dengan wilayah Sidoarjo. Dengan kemudahan layanan melalui online sehingga masyarakat Sidoarjo tidak perlu datang ke lokasi. Selain itu sebagai bentuk komitmen Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo untuk menciptakan masyarakat Sidoarjo yang berintelektual dan pencegahan budaya pungli yang sampai sekarang masih marak.

Pemberian pelayanan secara tepat waktu menjadi tolak ukur penyelenggaraan pelayanan yang berdasarkan pada asas pelayanan yang baik. Bagi pemerintahan adanya SIPRAJA memberikan kemudahan pemberian pelayanan. Kemudahan disini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan kepala desa, sekertaris desa, kasun/kanwil dusun dan pelaksana pelayanan pada Pemerintahan Desa Kajeksan. Kemudian diperkuat dengan hasil wawancara dan dokumentasi berkas-berkas yang didapatkan melalui Bagian Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo.

Kemudahan yang didapatkan oleh Pemerintahan Desa Kajeksan disini berupa tanda tangan dan stempel elektronik untuk desa/kelurahan, kecamatan dan kepala instansi lainnya yang memiliki sertifikat BSeE (Balai Sertifikat Elektronik). Adanya inovasi tersebut menunjukkan jika dulu pelayanan manual harus menunggu kepala desa datang untuk mendapatkan tanda tangan surat yang diperlukan. Sekarang pelayanan dapat berjalan dengan baik secara online tanpa harus menunggu kepala desa untuk menandatangani surat yang diperlukan masyarakat. Sehingga kemudahan bagi Pemerintahan Desa Kajeksan dalam memberikan pelayanan tepat waktu bisa dilakukan dengan adanya SIPRAJA.

SIPRAJA ini saling terintegrasi antar instansi satu dengan lainnya. terdapat juga Tracking Sistem yang bisa melacak sampai mana pelayanan yang diajukan pemohon berjalan. Sehingga ketika terjadi permasalahan pengurusan pelayanan operator desa bisa menghubungi operator instansi lain guna mempercepat pelayanan sehingga pelaksanaan pelayanan yang sesuai dengan jangka waktu pelayanan melalui adanya SIPRAJA.

Kemudahan SIPRAJA bagi Pemerintahan Desa disini akses layanan 24 jam. Ketika terjadi keadaan mendesak dan masyarakat membutuhkan layanan administrasi bisa dijalankan meskipun diluar jam kerja pelayanan yang ada di Pemerintahan Desa Kajeksan. Sehingga adanya SIPRAJA selain memudahkan Pemerintahan Desa memberikan pelayanan kepada masyarakat. SIPRAJA juga hadir untuk mendorong Pemerintahan Desa dalam memberikan pelayanan yang prima kepada

masyarakat. Pelayanan yang prima ini memberikan rasa puas atas pelayanan yang diberikan Pemerintahan Desa Kajeksan kepada masyarakat sebagai penerima layanan.

Mengenai kemudahan yang didapatkan masyarakat melalui penggunaan SIPRAJA dalam pengurusan surat menyurat. Pertama kecepatan waktu pelayanan. Hal tersebut memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan tanpa harus menunggu waktu yang lama. Kedua kemudahan yang didapatkan berupa pengurusan pelayanan tanpa harus datang ke lokasi tempat berlangsung pelayanan sehingga dana, tenaga bisa berkurang dalam pengurusan pelayanan. Ketiga kemudahan yang didapatkan berupa masyarakat dapat mengetahui juga alur pelayanan yang didapatkan. Alur disini masyarakat bisa mengetahui sampai mana pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan. Sehingga memudahkan masyarakat untuk mengetahui proses pemberian pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara masih terdapat hambatan-hambatan yang didapatkan oleh masyarakat. Terdapat beberapa faktor yang menghambat kemudahan penyelenggaraan pelayanan menggunakan SIPRAJA di Desa Kajeksan, Kecamatan Tulangan, Kabupaten Sidoarjo. Pertama kurang pemahamnya masyarakat dalam menggunakan SIPRAJA padahal sudah dilakukan sosialisasi oleh Pemerintahan Desa Kajeksan mengenai penggunaan SIPRAJA. Masyarakat harus datang terlebih

dahulu ke tempat pelayanan dimana nantinya akan diarahkan oleh pelaksana pelayanan.

Hambatan yang kedua masyarakat yang paham SIPRAJA hanya masyarakat yang pernah melakukan pengurusan surat menyurat menggunakan SIPRAJA. Sisanya banyak tidak paham mengenai SIPRAJA itu sendiri. Hambatan yang terakhir berupa adanya aplikasi atau website serupa yang merupakan inovasi dari Dispendukcapil Sidoarjo. Aplikasi tersebut berupa Plavon Dukcapil.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa di Kecamatan Tulangan ini memiliki pengaturan sendiri mengenai penggunaan SIPRAJA dan Plavon Dukcapil. Pada SIPRAJA juga terdapat tempat untuk melakukan pengurusan yang berkaitan dengan kependudukan tersebut memiliki kesamaan dengan penyediaan layanan yang ada di Plavon Dukcapil. Sehingga untuk wilayah Kecamatan Tulangan pengurusan kependudukan dilakukan pada Plavon Dukcapil.

Hasil kegiatan observasi di Desa Kajeksan khususnya pada bagian pelayanan desa menunjukkan belum diberikan petunjuk teknis terkait adanya SIPRAJA dan Plavon Dukcapil. Hal tersebut bisa menghambat pelaksanaan pelayanan karena ketidaktahuan masyarakat terkait penggunaan kedua aplikasi atau website tersebut. Perlu adanya pengaturan secara tegas terkait dua aplikasi atau website tersebut agar tidak terjadi benturan penyelenggaraan pelayanan. Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo harus membuat kebijakan yang mengakomodir

kedua inovasi tersebut agar tidak menyusahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

Kesimpulan dari hal-hal diatas bahwa kemudahan penggunaan SIPRAJA dalam penyelenggaraan pelayanan surat menyurat di Kabupaten Sidoarjo khususnya di Desa Kajeksan sangat dirasakan. Kemudahan tersebut dirasakan baik dari pemerintahan desa sebagai penyelenggara layanan. Masyarakat sebagai penerima pelayanan mendapatkan kemudahan dalam hal kecepatan pelayanan serta tidak berbelit-belitnya pengurusan pelayanan sejalan ketentuan pasal 4 huruf l Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Meskipun ada beberapa hambatan namun hal tersebut tidak terlalu mempengaruhi kemudahan yang didapatkan dalam menggunakan SIPRAJA untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Implementasi asas pelayanan yang baik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan Pada Pemerintahan Desa Kajeksan, Kecamatan Tulangan, Kabupaten Sidoarjo melalui penggunaan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) telah dijalankan dengan baik namun ada beberapa hal yang harus dilakukan perbaikan dalam hal kejelasan prosedur dan biaya pelayanan. Mengenai perspektif *fiqh siyasah* Implementasi Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik melalui Penggunaan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo Pada Pemerintahan Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo telah dijalankan dengan baik.
2. Kemudahan yang didapatkan oleh Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo berupa kecepatan dan transparansi layanan kepada masyarakat. Kecepatan pelayanan ini karena di SIPRAJA terdapat tanda tangan dan stampel elektronik serta layanan 24 jam. Sedangkan untuk transparansi pelayanan disini adanya Tracking Sistem untuk mengetahui permohonan berkas sampai dimana. Dimana SIPRAJA ini bisa diakses masyarakat juga sehingga transparansi pelayanan dapat dijalankan.

Kemudahan yang didapatkan oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan berupa pemangkasan waktu, biaya dan tenaga dalam meminta pelayanan. Kecepatan pelayanan disini masyarakat tidak perlu menunggu

lama untuk mendapatkan pelayanan karena SIPRAJA ini saling terintegrasi antar instansi. Pemangkasan biaya disini masyarakat tidak perlu menyerahkan hardcopy cukup melakukan scan pada website dan aplikasi. Terakhir mengenai pemangkasan tenaga, masyarakat dapat mengajukan secara online tanpa harus datang ke lokasi pelayanan.

Adanya kemudahan tersebut juga terdapat hambatan yang mengurangi kemudahan pelayanan administrasi bagi penyelenggara pelayanan dan masyarakat. Adanya website dan aplikasi lain yang dibuat oleh Dispendukcapil Sidoarjo berupa Plavon Dukcapil. Hal tersebut dikarenakan adanya benturan kesamaan pelayanan baik administrasi kependudukan di SIPRAJA maupun Plavon Dukcapil berupa layanan administrasi kependudukan. Selain itu masih banyak masyarakat yang tidak memahami SIPRAJA. Hal tersebut dilihat dari hampir masyarakat yang pernah melakukan pelayanan harus datang ke lokasi pelayanan terlebih dahulu untuk meminta bantuan panduan pelayanan.

B. Saran

1. Pemerintahan Desa Kajeksan harus membuat prosedur pelayanan yang khusus untuk pelayanan SIPRAJA demi memudahkan masyarakat dalam melakukan permohonan pelayanan. Perlu adanya perbaikan kotak pengaduan demi memudahkan masyarakat dalam menyuarkan haknya. Hal tersebut bisa dilakukan melalui layanan pengaduan online yang disediakan Pemerintahan Desa Kajeksan yang teintegrasi dengan SIPRAJA. Terakhir perlu ada kejelasan biaya yang terpampang meskipun

belum terdapat kasus pungutan liar. Hal tersebut sebagai bentuk kejelasan biaya pelayanan.

2. Perlu adanya sosialisasi yang berlanjut dan terukur yang dilakukan oleh Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo dan pemerintahan Desa Kajeksan sehingga seluruh masyarakat dapat mengetahui bagaimana penggunaan SIPRAJA. Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo harus membuat kebijakan yang searah agar nantinya Penggunaan SIPRAJA dan Plavon Dukcapil tidak mengalami benturan penggunaan. Mengingat kedua inovasi tersebut sangatlah menunjang pelaksanaan pelayanan administrasi di Kabupaten Sidoarjo.



DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Ahmad Beni, *Fiqh Siyasah Terminologi dan Lintasan Sejarah Politik Islam Sejak Muhammad SAW hingga Khulafa Ar-Rasyidin*, Bandung: Pustaka Setia, 2015
- Dzahuli H.A., *Fiqh Siyasah Implementasi Kemaslahatan Umat dalam Rambu-Rambu Syariah*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2018
- HR Ridwan, *Hukum Administrasi Pemerintahan*, Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2006
- Huda Nurul, *Hukum Lembaga Negara*, Bandung: Refika Aditama, 2020
- Iqbal Muhammad, *Fiqh Siyasah Kontekstualisasi Doktrin politik Islam*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2014
- Kurniawan Basuki, *Logika dan Penalaran Hukum*, Bondowoso: Licensi, 2021
- M. Philipus Hadjon et al., *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, Yogyakarta: Gadjah University Press, 2015
- P. Hotma Sibuea, *Asas Negara Hukum, Peraturan Kebijakan dan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik*, Jakarta: Erlangga, 2010
- Sirajudin And Didik Sukriono, Winardi, *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi Dan Keterbukaan Informasi*, Malang: Setara Press, 2011
- Sirikat Syah and Rendhi Setiadi, Wawan Sobari, *Media dan Pelayanan Publik*, Surabaya: JPIP, 2015
- Soerjono, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia, 1986
- Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*, Jember: UIN Kiai Achmad Siddiq Jember, 2021

EBOOK

- Abdussamad Zuchri, *Metode Penelitian Kualitatif*, Makassar: Syakir Media Press, 2021, <https://repository.ung.ac.id/karyailmiah/show/8793/buku-metode-penelitian-kualitati.html>
- Bahartian and Santo, Fajar, *Analisis Data Penelitian Kualitatif (Konsep, Teknik & Prosedur)*, Makassar Badan Penerbit Universitas Negeri Makassar, 2020), <http://eprints.unm.ac.id/20838/>

- Imawan and Moh Taufik, *Hukum dan Kebijakan Publik*, Yogyakarta: Tanah Air Beta, 2019, <http://repository.upstegal.ac.id/3154/2/Hukum%20dan%20Kebijakan%20Publik.pdf>
- Ishaq, *Metode Penelitian Hukum dan Penulisan Skripsi, Tesis Serta Disertasi*, Bandung: Alfabeta, 2016, http://repository.uinjambi.ac.id/73/1/Book-Metode%20Penelitian%20Hukum%20dan%20Penulisan%20Skripsi%20Tesis%20serta%20Disertasi_Ishaq.pdf
- Isharyanto and Dila Eka, *Hukum Pemerintahan Desa Perspektif, Konseptualisasi dan Konteks Yuridis*, Yogyakarta: Absolute Media, 2016, [https://layanan.hukum.uns.ac.id/data/RENSI%20file/Buku%20ISHARYANTO/15.%20BUKU%20HUKUM%20PEMERINTAHAN%20DESA%20\(2016\).pdf](https://layanan.hukum.uns.ac.id/data/RENSI%20file/Buku%20ISHARYANTO/15.%20BUKU%20HUKUM%20PEMERINTAHAN%20DESA%20(2016).pdf)
- Kosasih Ade, John Kenedi and Imam Mahdi, *Dinamika Hukum Administrasi di Indonesia*, Bengkulu: Penerbit Vanda, 2017, <http://repository.iainbengkulu.ac.id/4688/1/Buku%20Dinamika%20Hukum%20Administrasi.pdf>
- Kusdarini Eny, *Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik dalam Hukum Administrasi Negara*, Yogyakarta: Uny Press, 2019, http://staffnew.uny.ac.id/upload/131570328/lainlain/ASAS-ASAS%20UMUM%20PEMERINTAHAN%20YANG%20BAIK%20%20HVS%2070gr%2016x23_20eks.pdf
- Mahdi Imam and Iskandar, *Hukum Administrasi Negara*, Bogor: PT Penerbit ITB Press, 2013, <http://repository.iainbengkulu.ac.id/7914/1/buku%20hukum%20administrasi%20negara.pdf>
- Maulidah Sri, *Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*, (Bandung: Indra Prahasta, 2014), <https://repository.uir.ac.id/1967/1/pelayanan%20publik%20full.pdf>
- Mubarok and Nanang Suparman, *Pelayanan Publik Kontemporer*, (Bandung: Administrasi Publik FISIP UIN Sunan Gunung Djati Bandung, 2019), 12, <http://digilib.uinsgd.ac.id/31780/>
- Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram: Mataram University Press, 2020, <http://eprints.unram.ac.id/20305/>
- Muntoha, *Negara Hukum Indonesia Pasca Perubahan UUD 1945*, Yogyakarta: Kaubala Dipantara, 2013, <https://law.uui.ac.id/wp-content/uploads/2017/06/Buku-Negara-Hukum-Indonesia-Pasca-Perubahan-UUD-1945-ilovepdf-compressed2.pdf>

- Nazaruddin and Mustika, R Muhammad, *Hukum Administrasi Negara*, Bogor: Lembaga Penelitian dan Pengabdian Universitas Pakuan, 2021, <https://repository.unpak.ac.id/tukangna/repo/file/files-20220118153914.pdf>
- Nurdin Ismail, *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*, (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019), <http://eprints.ipdn.ac.id/4509/>
- Rahyunir and Sri Maulidah, *Pemerintahan Desa*, Pekanbaru: Zanafa Publishing, 2015, <https://repository.uir.ac.id/1997/1/pemerintahan%20desa%20pdf.pdf%20>
- Rudy, *Buku Ajar Hukum Pemerintahan Desa*, Bandar Lampung: Anugrah Utama, 2022, <http://repository.lppm.unila.ac.id/40442/1/Hukum%20Pemdes.pdf>
- Salim and Syahrums, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Citapustaka Media, 2012, <http://repository.uinsu.ac.id/552/1/METODOLOGI%20PENELITIAN%20KUALITATIF.pdf>
- Sugiarto Imaman and Moh Taufik, *Hukum dan Kebijakan Publik*, Yogyakarta: Tanah Air Beta, 2019, <http://repository.upstegal.ac.id/3154/2/Hukum%20dan%20Kebijakan%20Publik.pdf>
- Widayanti, *Negara Hukum, Konstitusi, dan Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan*, Semarang: Unila Press, 2016, http://research.unissula.ac.id/file/publikasi/210391031/9542Full_Buku_-_BUKU_NEGARA_HUKUM,_KONSTITUSI_DAN_PPPU.pdf

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1986 tentang Peradilan Tata Usaha Negara; Lembar Negara Tahun 1986 Nomor 77 Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 3344

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Lembar Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa Lembar Negara Tahun 2014 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5495

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan Lembar Negara Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negera Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Bupati Nomor 22 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 4 Tahun 2019 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat

JURNAL

Augina Arnild, “Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat”, *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, Vol. 12, No. 3, (2020), 145-151, <https://jikm.upnvj.ac.id/index.php/home/article/view/102>

Azmy Aditma, W.K. Faizin Et All, “Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik”, *Jurnal Syntax Transformation*, Vol. 1, No. 6, (Agustus, 2020), 206-213, <https://jurnal.syntaxtransformation.co.id/index.php/jst/article/view/76>

Dedi Marsudi, “Negara Kesejahteraan (*Welfare State*) dalam Perspektif Pancasila”, *Jurnal Ilmiah*, Vol. 23, no. 2, (September, 2021), 139-151, <https://media.neliti.com/media/publications/501075-none-432e7d02.pdf>

Elivandri and Khuzdaifah, Absori, “Quo Vadis Negara Kesejahteraan Meneguhkan Ideologi *Welfare State* Negara Hukum Kesejahteraan Indonesia”, *Mimbar Hukum*, Vol. 31, No. 2, (Juni, 2019), 252-266, <https://jurnal.ugm.ac.id/jmh/article/download/32986/25629>

Herman, “Pelaksanaan Azaz-Azaz Umum Pemerintahan yang Baik dalam Lingkup Pemerintahan Daerah Kabupaten Bulukumba”, *Jurnal Petikum*, Vol. IV, No. 1, (April, 2016), 45-56, <https://uit.e-journal.id/JPetikum/article/view/447/319>

Liber Depri, “Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris: Karakteristik Khas Dari Metode Meneliti Hukum”, *Fiat Justisia Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 8, No. 1, (Januari-Maret, 2014), 15-35, <https://jurnal.fh.unila.ac.id/index.php/fiat/article/view/283/349>

M yusuf Leman, “Fungsi Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Pemerintahan di Indonesia”, *Jurnal Penelitian dan Karya Tulis Ilmiah*,

Vol. 1, (Januari-Juni, 2019), 97-113,
<http://ejournal.unis.ac.id/index.php/pelita/article/view/70>

Mada Ihya, “Penerapan Teknologi Informasi dalam Birokrasi Publik di Kantor Desa Kebonagung”, *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, Vol. 2, No. 4, (Juli, 2022), 99-104, <https://aksiologi.org/index.php/praja/article/view/422>

Najmi Fahlin, “Pengaruh Keandalan dan Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama Liang Anggang Kota Banjarbaru”, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, Vol. 3, No. 2, (Juli, 2017), 251-263, <https://ejournal.stiepancasetia.ac.id/jieb/article/view/102/86>

Prayuda Dema and Agus Widiyarta, “Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kabupaten Sidoarjo”, *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, Vol. 7, No. 2, 194-211, <http://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/jpap/article/view/4497>

Purnamawati Evi, “Perjalanan Demokrasi di Indonesia”, Vol. 18, No. 2, (Mei, 2020), 251-264, <https://jurnal.unpal.ac.id/index.php/solusi/article/view/290>

Putrijanti Aju and Ayunda Novia, “Perkembangan Asas Umum Pemerintahan yang Baik di Kecamatan Grengsing Untuk Meningkatkan Penyelenggaraan Pemerintahan”, *Jurnal Pasopati*, Vol. 3, No. 2, (2021), 112-117,
<https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/pasopati/article/view/7719/0>

Santoso Lukman, “Problematika Implementasi Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB) dalam Eksekusi Putusan PTUN”, *Jurnal Islamica*, Vol. 13, No. 1, (2016), 113-133,
<https://jurnal.iaiponorogo.ac.id/index.php/justicia/article/view/457/445>

Solechan, “Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik dalam Pelayanan Publik”, *Administrative Law & Government Journal*, Vol. 2, No. 3, (Agustus, 2019), 551-557,
<https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/alj/article/view/6521/0>

Sophia Eka, “Hukum dan Moral Dalam Administrasi Pemerintahan di Indonesia”, *Jurnal Hukum Peratun*, Vol. 4, No. 2, (Agustus, 2021), 157-170,
<https://jurnalhukumperatun.mahkamahagung.go.id/index.php/peratun/article/download/182/47/>

SKRIPSI

Mei Xena Sukmawati, “Tinjauan *Fiqh Siyasa* Dalam Peraturan Bupati Nomor 22 Tahun 2020 Terhadap Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA)”,

Skripsi, UIN Sunan Ampel Surabaya, 2021, http://digilib.uinsby.ac.id/49074/2/Xena%20Mei%20Sukmawati_C04217035.pdf. Huhu Bramiesdza Tongotongo, “Penerapan Asas Pelayanan Yang Baik Dalam Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Halmahera Utara Berdasarkan Undang- Undang No 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan”, Skripsi, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2019

Kusuma Ayu Wardhani, “Efektivitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa (Perspektif Hukum Tata Negara Islam)”. SKRIPSI, UIN Alauddin Makassar, 2018, <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/14815/1/Ayu%20Kusuma%20Wardhani%2010200114044.pdf>.

Sahadi Erpan, “Urgensi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik Persepektif *Siyasah Idariyah* (Studi Kasus Di Desa Sukaraja Kecamatan Kedurang Ilir Kabupaten Bengkulu Selatan)”, SKRIPSI, IAIN Bengkulu, 2021, <http://repository.iainbengkulu.ac.id/6840/1/SKRIPSI%20ERPAN%20SAHADI%20NIM%201711150053.pdf>.

Suhraeni, “Implementasi Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Kasus pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember)” SKRIPSI, IAIN JEMBER, 2020, <http://digilib.uinkhas.ac.id/2209/>.

WEBSITE

<https://tafsirweb.com/1590-surat-an-nisa-ayat-58.html> diakses pada Jumat, 11 Februari 2023.

<https://tafsirweb.com/7076-surat-al-qashash-ayat-26.html> Diakses pada Senin 19 Desember 2022.

<https://tafsirweb.com/9780-surat-al-hujurat-ayat-10.html> Diakses pada Jumat, 11 Februari 2023.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kamus versi online/ daring <https://kbbi.web.id/implementasi>, diakses pada Rabu, 28 September 2022

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kamus versi online/ daring <https://kbbi.web.id/pemerintah>, diakses pada Rabu, 28 September 2022

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kamus versi online/ daring <https://kbbi.web.id/baik>, diakses pada Rabu, 28 September 2022

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kamus versi online/ daring <https://kbbi.web.id/layan>, diakses pada Rabu, 28 September 2022

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kamus versi online/ daring <https://kbbi.web.id/baik>, diakses pada Rabu, 28 September 2022

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kamus versi online/ daring <https://kbbi.web.id/pemerintah>, diakses pada Rabu, 28 September 2022.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kamus versi online/ daring <https://kbbi.web.id/desa>, diakses pada Rabu, 28 September 2022.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kamus versi online/ daring, <https://kbbi.web.id/asas> diakses pada Rabu, 28 September 2022

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kamus versi online/ daring, <https://kbbi.web.id/umum>, diakses pada Rabu, 28 September 2022

Pelaksanaan Pelayanan Kependudukan Terintegrasi “Duo Lontong”, Pengadilan Negara Surabaya, <https://pn-surabayakota.go.id/pelaksanaan-pelayanan-kependudukan-terintegrasi-duo-lontong/> diakses pada Minggu, 07 Mei 2023

Sipraja, <https://www.sidoarjokab.go.id/Sipraja-Sistem-Pelayanan-Sidoarjo>, diakses Pada Sabtu, 10 September 2022.

[Surat An-Nisa Ayat 97 Arab, Latin, Terjemah dan Tafsir | Baca di TafsirWeb](#)
Diakses pada Senin 19 Desember 2022.

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mega Ayu Lestari

NIM : S20193043

Program Studi : Hukum Tata Negara

Fakultas : Syariah

Institusi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Memberikan pernyataan bahwa hasil dari penelitian yang dilakukan tidak mengandung unsur menjiplak hasil dari penelitian orang lain. Hal tersebut dikecualikan bagi kutipan-kutipan yang disertai dengan sumber rujukan baik berbentuk footnote maupun daftar Pustaka.

Jika dikemudian hari hasil penelitian ini mengandung unsur-unsur yang menjiplak hasil karya orang lain. Maka saya siap di proses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat sebagai bentuk pernyataan keaslian tulisan. Surat ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Jember, 7 April 2023



METERAI
TEMPEL
XCCA6AKX351434675

Mega Ayu Lestari

S20193043

Jurnal Kegiatan Penelitian

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN


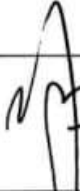





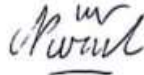



Nama : Mega Ayu Lestari

NIM : S20193043

Jurusan/Prodi : Hukum Islam/ Hukum Tata Negara

Judul Skripsi : Implementasi Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB)
Melalui Penggunaan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA)
Pada Pemerintahan Desa Kajekan Kecamatan Tulangan Kabupaten
Sidoarjo

NO	TANGGAL	KEGIATAN	INFORMAN	BUKTI PENDUKUNG
1.	20/12/2022	Mengurus Izin Penelitian Bangkesbapol Jawa Timur	Diterima oleh bagian Penerimaan Bangkesbapol Jawa Timur	Lampiran Skripsi
2.	20/12/2022	Mengurus Izin Penelitian Bangkesbapol Sidoarjo	Diterima oleh bagian Penerimaan Bangkesbapol Sidoarjo	Lampiran Skripsi
3.	27/12/2022	Menyerahkan Berkas Izin Penelitian Ke Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo	Diterima oleh Bagian Sekertaris Daerah Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo	Lampiran Skripsi
4.	4/01/2023	Menyerahkan Berkas Izin Penelitian Ke Pemerintahan Desa Kajeksan	Diterima Oleh Bagian Pelayanan Pemerintahan Desa Kajeksan	
5.	5/01/2023	Wawancara Kepala Desa Kajeksan	Bapak Selamat Wibisono	
6.	5/01/2023	Wawancara Pelaksana Pelayanan Desa Kajeksan	Ibu Rini Purwanti, S.Pd.	

7.	5/01/2023	Wawancara Pelaksana Pelayanan Kajeksan Desa	Ibu Yaniar Parasita Susanti	
8.	9/01/2023	Wawancara Bagian Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo	Ibu Vira Murti Krida Laksmi, STTP, M.H.	
9.	9/10/2023	Wawancara Sekertaris Kajeksan Desa	Bapak Suprpto, S.Pd	
10.	12/01/2023	Pengguna SIPRAJA Kajeksan Desa	Ibu Arifatul Mas Ulah	
11.	12/01/2023	Pengguna SIPRAJA Kajeksan Desa	Ibu Siti Mukarromah Wulandari	
12.	12/01/2023	Pengguna SIPRAJA Kajeksan Desa	Ilmiatul Hadiyanti	
13.	15/01/2023	Wawancara Pengguna SIPRAJA Kajeksan Desa	Siti Lailatul Ni'mah	
14.	15/01/2023	Wawancara Pengguna SIPRAJA Kajeksan Desa	Ibu Nurul Indrawati (Diwakili oleh Eva Nur Aini)	
15.	15/01/2023	Wawancara Pengguna SIPRAJA Kajeksan Desa	Dwi Puspita Sari Anggraini	
16.	15/01/2023	Wawancara Pengguna SIPRAJA Kajeksan Desa	Siti Arifatul Khorita	
17.	16/01/2023	Wawancara Pengguna SIPRAJA Kajeksan Desa	Mochammad Rahmadhani	

18.	17/01/2023	Wawancara Kawil/Kasun Dusun Godekan	Bapak M Zainul Arifin	
19.	17/01/2023	Wawancara Kawil/Kasun Dusun Kajeksan	Bapak M Indra Wahyu S	
20.	20/01/2023	Wawancara Bukan Pengguna SIPRAJA Desa Kajeksan	Dwi Nandini Novi Asri	
21.	20/01/2022	Wawancara Bukan Pengguna SIPRAJA Desa Kajeksan	Ibu Rosmini	

TRANSKRIP WAWANCARA

Nama Informan : Vira Murti Krida Laksmi, STTP, M.H.

Waktu Wawancara : 9 Januari 2022

Keterangan : Bagian Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo

1. Apa dasar hukum penggunaan SIPRAJA?

Ada Peraturan Bupati tetapi memang belum disahkan untuk saat ini menggunakan Surat Edaran Peraturan Bupati Nomor 22 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 4 Tahun 2019 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat

2. Apakah SIPRAJA ini program Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo?

Iya, di tahun 2017 hadir sebagai bentuk perintisan dan kebijakan, 2018 pembangunan aplikasi, 2019 di launching dan di tahun 2020 seluruh layanan di desa, kecamatan dan kabupaten menggunakan. SIPRAJA ini ada di 353 Desa, 18 Kelurahan dan OPD di perangkat daerah Sidoarjo hanya yang mengakomodirnya sebagai admin super yaitu sekretariat daerah melalui bagian pemerintahan

3. Mengapa Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo meluncurkan SIPRAJA?

SIPRAJA ini merupakan kerangka Mall Pelayanan Publik (MPP) secara virtual yang menyiapkan seluruh layanan administrasi kependudukan, administrasi sosial, administrasi kebutuhan masyarakat untuk bantuan, kepolisian, instansi swasta, instansi vertikal lainnya, pembayaran-pembayaran yang bisa dilakukan di konter swasta bisa dilakukan di SIPRAJA. SIPRAJA masuk dalam MPP yang berbentuk aplikasi. Komitmen untuk melakukan layanan secara online, misalnya KUA yang masih menggunakan manual dan desa-desa dan tidak menggunakan digital nantinya akan di evaluasi agar nantinya sesuai dengan SOP yang dibuat jadi tidak ada lagi yang secara manual

4. Bagaimana prosedur dan standar pelayanan penggunaan SIPRAJA?

Harus secara digital ada SOP, tidak boleh ditambahi tidak boleh dikurangi desa harus mengikuti SOP yang kita buat, yang ada di website

5. Bagaimana tanggapan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dengan adanya Plavon dan SIPRAJA?

Masyarakat sudah kebingungan tapi pelayan so far tidak ada masalah yang mau akses menggunakan Plavon dilayani sedangkan yang menggunakan SIPRAJA juga dilayani. Tergantung kebijakan pemerintahan desa dan kecamatannya, namun sudah dipaksakan oleh pemkab melalui surat edaran bahwa pelayanan menggunakan SIPRAJA. Kalau menggunakan Plavon desa tidak bisa membantu pelayanan desa tidak bisa mengecek pelayanan, tetapi kalau pelayanan SIPRAJA pemerintah bisa mengidentifikasi pelayanan sampai dimana. Tergantung masyarakat mau memilih menggunakan Plavon atau SIPRAJA. Biayanya gratis, SIPRAJA juga hadir untuk menciptakan masyarakat yang berjiwa intelektual

6. Bagaimana tata cara pengaduan penggunaan SIPRAJA?

Ada helpdesk, misalnya pungli, pelayanan lambat, operator menyusahkan bisa melaporkan

7. Bagaimana tanggapan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo yang tidak bisa menggunakan SIPRAJA?

Bisa langsung datang ke desa dan ada operator SIPRAJA yang siap melayani dan mengarahkan penggunaan SIPRAJA, kewajiban pemerintahan desa untuk melatih masyarakat untuk melakukan layanan secara mandiri

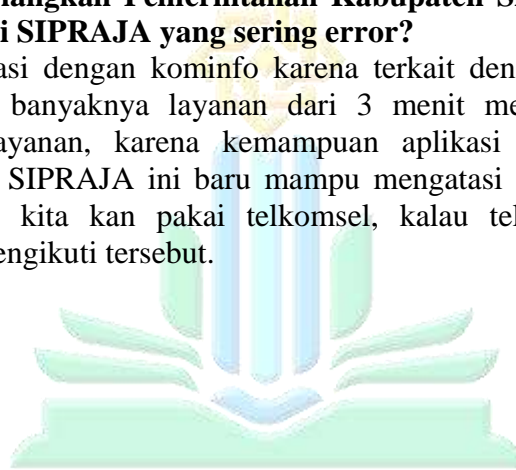
8. Bagaimana lanjutan tindakan Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo atas prestasi yang di raih oleh SIPRAJA?

Pemerintah Kabupaten Sidoarjo

Di replikasi oleh 4 daerah, namun daerah menyiapkan ongkos daerah (situbondo, tanah datang, lampung tengah, kediri)

9. Bagaimana langkah Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo atas website atau aplikasi SIPRAJA yang sering error?

Berkomunikasi dengan kominfo karena terkait dengan jaringan itu satu dari jumlah banyaknya layanan dari 3 menit mempengaruhi kualitas kecepatan layanan, karena kemampuan aplikasi kita belum setajam shopee. Jadi SIPRAJA ini baru mampu mengatasi layanan 100/3 menit. Yang kedua kita kan pakai telkomsel, kalau telkomsel down maka SIPRAJA mengikuti tersebut.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

TRANSKRIP WAWANCARA

Nama Informan : Selamet Wibisono

Waktu Wawancara : 5 Januari 2022

Keterangan : Kepala Desa Kajeksan

1. Apakah SIPRAJA memberikan kemudahan dalam penyelenggaraan pelayanan di desa?

Iya memberikan kemudahan, lebih enak, sebenarnya masyarakat bisa mengakses sendiri terus kalau yang tidak bisa, bisa dibantu di kantor. Yang ketiga seumpama saya ada kegiatan diluar ada rapat tetep pelayanan tidak berhenti. Masyarakat bervariasi kalau yang paham IT lebih senang SIPRAJA. Kalau yang awam ya bingung gabisa. Kalau saya lebih senang pakai SIPRAJA.

2. Apakah sudah pernah dilakukan sosialisasi mengenai SIPRAJA untuk masyarakat desa?

Udah sosialisasinya sudah tetapi tidak ke seluruh masyarakat ya lembaga desa, RT, RW, PKK seperti itu. Tidak ke seluruh masyarakat. Tetapi ketika masyarakat butuh semisal kemaren program pemerintah, program bantuan kan butuh pelayanan disini itu kita langsung sampaikan kalau pakai SIPRAJA.

3. Bagaimana tindakan pemerintahan desa menyikapi masyarakat yang tidak paham SIPRAJA?

Sebagian besar masyarakat masih disini menggunakan komputer desa, kita sampaikan ketika ada rapat kita jelaskan bahwa di desa sudah ada pelayanan melalui SIPRAJA masyarakat bisa mengakses sendiri. Tetapi mayoritas hampir 99% masih di balai desa dibantu oleh perangkat desa.

4. Bagaimana pengawasan penyelenggaraan layanan penggunaan SIPRAJA di desa?

Pak carik itu, jadi saya lebih banyak di masyarakat di lapangan yang kantor itu pak carik (pak sekdes)

5. Bagaimana evaluasi kinerja pelayanan perangkat yang ada di desa?

Ada tempat pengaduan, kotak saran. Ada evaluasi insidental (sesuai kebutuhan) kadang ya setiap minggu kita adakan rapat kadang satu bulan tidak, jadi kondisional, kita fleksibel aja. Kalau ada komplain dari masyarakat langsung kita sikapi. Selain kotak saran, desa juga ada WA grub lembaga desa jadi sosialisasi bisa melalui rapat, bisa melalui WA grub. Komplain pun seperti itu jika ada saran, masukan pak RT, RW lembaga keseluruhan bisa melalui itu. Pengaduan bisa langsung atau via WA. Bisa komplain secara langsung ketemu perangkat desa ya perangkat desa, ketemu saya ya saya.

Tindakan pengaduan kita ajak bicara, di panggil diajak ngomong, ada pengaduan masyarakat tapi karena ketidaktahuan warga. Seperti contoh minta pelayanan surat tetapi tidak sesuai prosedur, kadang itu ada dan sering kali. Masyarakat sendiri yang salah paham. Sanksi berat belum ada, hanya diingatkan saja. Saya selama hampir 2 tahun yang saya cermati

masyarakatnya yang kurang memahami prosedur layanan padahal sudah dijelaskan (tetapi tidak pelayanan umum) surat menyurat atau SIPRAJA ini ndak ada.

6. Bagaimana standar pelayanan di desa mulai dari prosedur, biaya pelayanan?

Kalau secara umum ada kalau untuk biaya tidak ada biaya apapun. Belum ada yang meminta biaya.

7. Apa saja sarana dan prasana yang menunjang pelayanan menggunakan SIPRAJA di Desa?

Komputer, print, wifi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

TRANSKRIP WAWANCARA

Nama Informan : Suprpto, S.Pd.

Waktu Wawancara : 9 Januari 2023

Keterangan : Sekertaris Desa Kajeksan

1. Apakah SIPRAJA memberikan kemudahan dalam penyelenggaraan pelayanan di desa?

Iya kita terbantu dengan adanya aplikasi tersebut, selain mempercepat waktu pengurusan data yang digunakan lebih akurat dan efisien. Akurat itu SIPRAJA itu kan kita memasukkan NIK kemudian pakai email, email pengguna atau masyarakat yang mengurus dokumen. Jadi secara ngak langsung secara otentiknya lebih akuntabel tidak melalui calo. Efisien karena tidak perlu berkas banyak-banyak hard copynya.

2. Apakah sudah pernah dilakukan sosialisasi mengenai SIPRAJA untuk masyarakat desa?

Sosialisasi lewat RT, RW kemudian masyarakat yang tidak betul-betul menguasai nanti dibantu oleh masyarakat Desa untuk login. Kalau orang tua usia lanjut bisa pakai HP anaknya.

3. Bagaimana tindakan pemerintahan desa menyikapi masyarakat yang tidak paham SIPRAJA?

Untuk yang usia lanjut bisa pakai fasilitas desa

4. Bagaimana pengawasan penyelenggaraan layanan penggunaan SIPRAJA di desa?

Pengawasan pelayanan semua bisa berjalan semestinya, masyarakat sampai tidak ada yang tertunda, jam kerjanya juga sesuai 07.30 WIB sampai 15.30 WIB, saya pantau CCTV bagaimana pelayanan dan masyarakat yang mendapatkan pelayanan. Masyarakat tidak ada yang complain bisa berjalan sewajarnya. Ada kotak saran di depan untuk pengaduan layanan, kemudian kita siapkan nomor untuk bisa dihubungi. Tindakan pengaduan kita lihat isinya yang dibutuhkan seperti apa. Apabila pada sistemnya kita sampaikan pada kecamatan atau kabupaten untuk update sistem. Kalau nanti pada segi SDM atau petugas layanan kita lakukan pembinaan. Belum ada pengaduan layanan, masyarakat ada yang kurang paham mengenai prosedur yang dilakukan.

5. Bagaimana evaluasi kinerja pelayanan perangkat yang ada di desa?

Rapat berkala atau dinas 2 minggu sekali, rapat yang mendesak yang perlu dimusyawarahkan bisa sewaktu-waktu dilakukan.

6. Bagaimana standar pelayanan di desa mulai dari prosedur, biaya pelayanan?

SOP pengurusan sudah ada

7. Apa saja sarana dan prasana yang menunjang pelayanan menggunakan SIPRAJA di Desa?

Komputer, printnya juga bisa, ada HP kantor, wifi 24 jam

TRANSKRIP WAWANCARA

Nama Informan : M Zainul Arifin

Waktu Wawancara : 17 Januari 2022

Keterangan : Kawil/Kasun Dusun Godekan

1. Apakah SIPRAJA memberikan kemudahan dalam penyelenggaraan pelayanan di desa?

Memberikan pelayanan pasti mudah banget, kita soale pakai SIPRAJA penduduk desa ini bisa ngurus sambil di rumah gaperlu ke balai desa karena menggunakan sistem online. Yang kedua yawes transparan jadi memahami masyarakat, oh jadi ngurus apa-apa itu gaada biaya gaada KKN jadi lebih gampang dan lebih cepat. Kita lebih mudah memantau, mengakses. Dulu ngak pakai SIPRAJA contohnya manual tanda tangan saja leren nyari pak lurahnya dimana. Tapi kalau ada SIPRAJA in ikan tanda tangannya online, biar pun pak lurah rapat di kabupaten pelayanan bisa berjalan.

2. Apakah sudah pernah dilakukan sosialisasi mengenai SIPRAJA untuk masyarakat desa?

Ada sosialisasi

3. Bagaimana tindakan pemerintahan desa menyikapi masyarakat yang tidak paham SIPRAJA?

Ada sosialisasi kalau yang mensosialisasi tidak ada biasanya yang bertanya di balai desa atau pelayanan nanti diajari staf pelayanan diajari oleh mbak rini sampai bisa di pandu juga pembuatan email di bantu. Di desa juga disiapkan HP/ hotline.

4. Bagaimana pengawasan penyelenggaraan layanan penggunaan SIPRAJA di desa?

Pengawasan pelayanan disini yang pertama pak sekdes baru pak sekdes melaporkan ke kepala desa. Alhamdulillah tidak ada teguran atau sanksi.

5. Bagaimana evaluasi kinerja pelayanan perangkat yang ada di desa?

Evaluasi dilakukan tiap 3 bulan, evaluasi mingguan tiap hari senin pasti kita rapat kepala desa sama perangkat desa. Menanyakan kekurangan, kelebihan, kendala pasti ada evaluasi. Evaluasi semuanya.

6. Bagaimana standar pelayanan di desa mulai dari prosedur, biaya pelayanan?

Biaya gratis, standar pelayanan kita ini gratis, jangka waktu kalau bisa cepet ya dicepetno. Tergantung situasi mbak, kalau ktia pakai standar pelayanan ngak jalan. Kalau misal ada orang sakit kita ngak pakai standar pelayanan kita yang langsung. Yang darurat itu dipermudah. Banyak disini pelayanan malam-malam.

7. Apa saja sarana dan prasana yang menunjang pelayanan menggunakan SIPRAJA di Desa?

Kita nyiapno HP mbak, di dusun orang tua-tua kan ngak punya HP, gaktek gapunya email staff membantu membuan email biasanya gitu, kalau di desa ada wifi masyarakat bisa akses wifi desa.

TRANSKRIP WAWANCARA

Nama Informan : M Indra Wahyu S

Waktu Wawancara : 17 Januari 2022

Keterangan : Kawil/Kasun Dusun Kajeksan

1. Apakah SIPRAJA memberikan kemudahan dalam penyelenggaraan pelayanan di desa?

Kemudahannya ngak ribet juga, ketika masyarakat ngak bisa masuk aplikasi diminta untuk datang ke balai desa nantinya dibantu perangkat desa. Kemudahannya karena kita bisa daftar dari rumah tanpa membuang waktu ketika kita bekerja kita bisa menyelesaikan baik KK atau KT melalui aplikasi tersebut. Kalau malam sistemnya menggunakan aplikasi by WA hotline desa untuk mendapatkan petunjuk cara mengurus SIPRAJA.

2. Apakah sudah pernah dilakukan sosialisasi mengenai SIPRAJA untuk masyarakat desa?

Sudah pernah dilakukan sosialisasi melalui musdes yang anggotanya ada BPD, ketua RT, RW dan juga melalui tersurat ke seluruh ketua RT dan RW.

3. Bagaimana tindakan pemerintahan desa menyikapi masyarakat yang tidak paham SIPRAJA?

Ketika masyarakat ngak bisa masuk aplikasi diminta untuk datang ke balai desa nantinya dibantu perangkat desa.

4. Bagaimana pengawasan penyelenggaraan layanan penggunaan SIPRAJA di desa?

Disini yang bagian surat menyurat Kaur TU, semua administrasi di tanda tangani kepala desa.

5. Bagaimana evaluasi kinerja pelayanan perangkat yang ada di desa?

Evaluasi kerja ada rapat 1 bulan sekali atau 2 bulan sekali untuk bahas persiapan atau kendala.

6. Bagaimana standar pelayanan di desa mulai dari prosedur, biaya pelayanan?

Itu ada Perbubnya sendiri, dari desa tidak membuat

7. Apa saja sarana dan prasana yang menunjang pelayanan menggunakan SIPRAJA di Desa?

Laptop dan komputer

TRANSKRIP WAWANCARA

Nama Informan : Rini Purwanti, S.Pd.

Waktu Wawancara : 5 Januari 2022

Keterangan : Bagian Pelayanan Desa Kajeksan

1. Apakah adanya SIPRAJA memberikan kemudahan pemerintah desa dalam menyelenggarakan layanan kepada masyarakat?

Sangat memberikan kemudahan kalau masyarakatnya sendiri sudah siap, tapi kenyataannya disini sudah dikasih tau caranya, syaratnya tapi tetep orang-orang terima jadi disini. Sebenarnya kan enak gausah datang tinggal dari rumah tinggal nunggu jam berapa pun bisa. Kebanyakan masyarakat disini tidak punya email yang sepuh-sepuh. Memudahkan masyarakat juga, se longgarnya mereka, misalnya ada yang kerja gausah kesini enak bisa gampang akses HP. Cuma kalau di tulangan ditekankan menggunakan satu suara (arahan dari kecamatan tulangan) kan saat ini ada dua aplikasi Plavon sama SIPRAJA. Kalau SIPRAJA khusus pembuatan surat-surat (kematian, kelahiran, SKTM) kalau untuk dokumen kependudukan melalui aplikasi Plavon bisa cetak mandiri. Kalau tipe A untuk desa misalnya surat kelahiran, kematian, surat belum menikah tanda tangannya cukup pak lurah. Kalau tipe B ada SKTM kecamatan, KTP, KK, surat pindah, waris tapi disini ga di pakai cuma tipe B yang di pakai SKTM Kecamatan untuk lainnya pindah ke Plavon. SIPRAJA program punyae Pemkab kalau Plavon ini dukcapil. Kalau tipe A di SIPRAJA di pakai semua kecuali KU, dokumen kependudukan menggunakan Plavon. Selain itu masyarakat bisa download file surat sendiri melalui pdf

2. Bagaimana pemerintahan desa menyikapi masyarakat yang kurang paham teknologi?

Tetep kesini sesuai jam kerja, masyarakat yang tidak punya HP kesini manual

3. Apakah pernah dilakukan sosialisasi mengenai SIPRAJA?

Melalui surat edaran ke RT, RW yang ada di desa

4. Sebelum adanya SIPRAJA, pelayanan surat menyurat di desa Kajeksan menggunakan apa?

Manual

5. Apa saja kekurangan dan kelebihan menggunakan SIPRAJA?

Kekurangannya sering lemot dan belum adanya sistem notifikasi ke operator jadi harus mengecek dulu, kelebihanannya memudahkan jam kerja.

6. Bagaimana Prosedur SIPRAJA?

Bisa dilihat di web sudah ada

7. Apa dasar hukum SIPRAJA di desa?

Ada sosialisasi menggunakan surat edaran, untuk lebih lanjutnya gatau

8. Bagaimana jangka waktu pelayanan SIPRAJA?

Kalau kita tau ya langsung dikerjakan, kalau misalnya bukan jam kerja orang-orang ga WA ya besoknya di hari kerja

9. Bagaimana standar pelayanan di desa?

Gaada, kalau biaya gratis, ada blangko prosedur layanan
10. Ada berapa jumlah pelaksana pelayanan di desa?
Ada dua



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

TRANSKRIP WAWANCARA

Nama Informan : Yaniar Parasita Susanti

Waktu Wawancara : 5 Januari 2022

Keterangan : Bagian Pelayanan Desa Kajeksan

1. Apakah adanya SIPRAJA memberikan kemudahan pemerintah desa dalam menyelenggarakan layanan kepada masyarakat?

Pemohon bisa mengurus dari rumah, kalau yang sepuh-sepuh bisa datang kesini nanti di fasilitasi yang penting ada email. Kalau SIPRAJA ini pemohon bisa masuk akunnya sedangkan aplikasi lainnya itu hanya operator saja. Mudahnya juga aku gaperlu nyari pak lurah, kalau dulu kan manual misal pak lurah keluar ada surat kita gabisa memproses. Sedangkan kalau adanya SIPRAJA ini kita gaperlu nunggu lama-lama. SIPRAJA untuk KK KTP, Dukcapil juga ada. Kalau di kecamatan Tulangan untuk KK, KTP pakai Plavon untuk lainnya pakai SIPRAJA

2. Bagaimana pemerintahan desa menyikapi masyarakat yang kurang paham teknologi?

Kalau gaada respon dari pengurusan menggunakan SIPRAJA nantinya datang ke desa, diarahkan, dikasih tau

3. Apakah pernah dilakukan sosialisasi mengenai SIPRAJA?

Pernah

4. Sebelum adanya SIPRAJA, pelayanan surat menyurat di desa Kajeksan menggunakan apa?

Menggunakan aplikasi cepet moleh punya kecamatan tulangan

5. Apa saja kekurangan dan kelebihan menggunakan SIPRAJA?

Kelebihan mudah, kekurangan tidak bisa digunakan untuk lembaga

6. Bagaimana Prosedur SIPRAJA?

Kalau KTP, KK itu plavon, kalau SIPRAJA itu cuma surat-surat saja, prosedurnya ngikutin website. Tapi kebanyakan menyerahkan ke pihak desa, ada beberapa. Kalau ngomongin biaya kita kan gak boleh dek ngomong biaya di pelayanan prima, biaya memang 0, kalau ada yang bayar di diberi tau gratis

7. Apa dasar hukum SIPRAJA di desa?

Menggunakan surat edaran, kalau peraturan kepala desa gaada

8. Bagaimana jangka waktu pelayanan SIPRAJA?

Kalau dari operator itu secepatnya, biasanya lambat di tanda tangan. Paling lama sore hari nunggu pimpinan menyetujui.

9. Bagaimana standar pelayanan di desa?

Belum ada

10. Ada berapa jumlah pelaksana pelayanan di desa?

Ada dua

11. Bagaimana hasil pelayanan SIPRAJA?

bisa di print bisa juga berbentuk pdf

12. Bagaimana layanan pengaduan?

Menggunakan hotline desa dan nomor pribadi pelayanan

TRANSKRIP WAWANCARA

Nama Informan : Nurul Indrawati (Diwakili oleh Eva Nur Aini)

Waktu Wawancara : 15 Januari 2023

Keterangan : Pengguna SIPRAJA

1. Bagaimana bisa mengenal SIPRAJA?

Sudah tau sejak mengurus akta kelahiran anak tapi di desa yang lain, sedangkan di desa Kajeksan waktu itu mengurus akta kematian ayah menggunakan NIK ibu saya yang memang warga desa sini.

2. Apa saja pengurusan yang dilakukan pada saat menggunakan SIPRAJA?

Mengurus akta kematian ayah, ahli waris, KK, SKTM untuk mengurus biaya rumah sakit ayah saya yang memang warga desa kajeksan dengan menggunakan NIK ibu.

3. Apakah SIPRAJA memberikan kemudahan dalam hal pengurusan?

Mudah karena dibantu perangkat desa, tetapi pengalaman saya waktu mengurus di desa lain saat menggunakan SIPRAJA bisa melihat sampai mana proses pengurusan surat menyurat disetujui atau tidak, mudah pengurusannya karena dari rumah dan pengurusannya cepat.

4. Apakah menggunakan SIPRAJA lebih cepat pengurusannya?

Iya cepat, waktu itu saya ngurus surat SKTM untuk biaya rumah sakit ayah, karena terburu-buru saya minta langsung jadi dan pihak desa menelfon bagian kecamatan dan surat jadi.

5. Apakah pernah mengalami keterlambatan penyelesaian dalam pengurusan menggunakan SIPRAJA?

Tidak

6. Apakah pernah mengalami pungutan liar dalam pengurusan menggunakan SIPRAJA?

Tidak pernah

7. Bagaimana bisa mengetahui prosedur pelayanan menggunakan SIPRAJA?

Pihak pelayanan desa

8. Apa kelebihan dan kekurangan SIPRAJA?

Kelebihannya cepat, bisa dari rumah sedangkan kekurangannya tidak ada karena sudah merasa cukup puas dengan menggunakan SIPRAJA.

9. Apakah pernah dibantu oleh pegawai pelayanan desa pada saat menggunakan SIPRAJA?

Iya

TRANSKRIP WAWANCARA

Nama Informan : Dwi Puspita Sari Anggraini

Waktu Wawancara : 15 Januari 2023

Keterangan : Pengguna SIPRAJA

1. **Bagaimana bisa mengenal SIPRAJA?**
Pihak desa
2. **Apa saja pengurusan yang dilakukan pada saat menggunakan SIPRAJA?**
KK ganti kesalahan pengetikan nama
3. **Apakah SIPRAJA memberikan kemudahan dalam hal pengurusan?**
Iya karena bisa akses online, namun saya waktu itu dibantu oleh pihak desa karena belum paham
4. **Apakah menggunakan SIPRAJA lebih cepat pengurusannya?**
Iya karena online, jika ada yang kurang ada pemberitahuan dan bisa tau letak kesalahannya.
5. **Apakah pernah mengalami keterlambatan penyelesaian dalam pengurusan menggunakan SIPRAJA?**
Tidak
6. **Apakah pernah mengalami pungutan liar dalam pengurusan menggunakan SIPRAJA?**
Tidak pernah
7. **Bagaimana bisa mengetahui prosedur pelayanan menggunakan SIPRAJA?**
Pihak pelayanan desa
8. **Apa kelebihan dan kekurangan SIPRAJA?**
Kelebihannya cepat, bisa dari rumah sedangkan kekurangannya karena waktu pertama kali menggunakan jadinya merasa kebingungan
9. **Apakah pernah dibantu oleh pegawai pelayanan desa pada saat menggunakan SIPRAJA?**
Iya

TRANSKRIP WAWANCARA

Nama Informan : Siti Arifatul Khorita

Waktu Wawancara : 15 Januari 2023

Keterangan : Pengguna SIPRAJA

1. Bagaimana bisa mengenal SIPRAJA?

Ndugi mbak rini perangkat desa (dari mbak rini perangkat desa)

2. Apa saja pengurusan yang dilakukan pada saat menggunakan SIPRAJA?

Saya ngurus SKTM kecamatan untuk beasiswa pemkab sidoarjo

3. Apakah SIPRAJA memberikan kemudahan dalam hal pengurusan?

Kalau di jaman modern bisa mempermudah bagi rakyat untuk yang mengerti digital

4. Apakah menggunakan SIPRAJA lebih cepat pengurusannya?

Termasuk cepat karena hanya menunggu beberapa menit

5. Apakah pernah mengalami keterlambatan penyelesaian dalam pengurusan menggunakan SIPRAJA?

Mboten pernah (tidak pernah), karena hanya daftar akun saja satu kali

6. Apakah pernah mengalami pungutan liar dalam pengurusan menggunakan SIPRAJA?

Mboten pernah (tidak pernah)

7. Bagaimana bisa mengetahui prosedur pelayanan menggunakan SIPRAJA?

Pihak pelayanan desa

8. Apa kelebihan dan kekurangan SIPRAJA?

Kurang paham mengenai SIPRAJA hanya daftar akun saja sehingga tidak tau kelebihan, kekurangannya orang yang tidak paham teknologi mengalami kesulitan.

9. Apakah pernah dibantu oleh pegawai pelayanan desa pada saat menggunakan SIPRAJA?

Iya

TRANSKRIP WAWANCARA

Nama Informan : Siti Lailatul Ni'mah

Waktu Wawancara : 15 Januari 2023

Keterangan : Pengguna SIPRAJA

1. **Bagaimana bisa mengenal SIPRAJA?**
Perangkat desa
2. **Apa saja pengurusan yang dilakukan pada saat menggunakan SIPRAJA?**
SKTM kecamatan tipe B
3. **Apakah SIPRAJA memberikan kemudahan dalam hal pengurusan?**
Iya memberikan kemudahan mempersingkat waktu, pelayanan lebih mudah dan bisa akses dari rumah
4. **Apakah menggunakan SIPRAJA lebih cepat pengurusannya?**
Iya cepat karena langsung jadi
5. **Apakah pernah mengalami keterlambatan penyelesaian dalam pengurusan menggunakan SIPRAJA?**
Tidak pernah
6. **Apakah pernah mengalami pungutan liar dalam pengurusan menggunakan SIPRAJA?**
Tidak pernah
7. **Bagaimana bisa mengetahui prosedur pelayanan menggunakan SIPRAJA?**
Pihak pelayanan desa namun untuk bentuk tertulisnya tidak pernah lihat
8. **Apa kelebihan dan kekurangan SIPRAJA?**
Kelebihan akses online, lebih mudah dan cepat selesai kalau kekurangan bagi yang tidak paham akan mengalami kesulitan dalam menggunakannya.
9. **Apakah pernah dibantu oleh pegawai pelayanan desa pada saat menggunakan SIPRAJA?**
Iya

J E M B E R

TRANSKRIP WAWANCARA

Nama Informan : Mochammad Rahmadhani

Waktu Wawancara : 16 Januari 2022

Keterangan : Pengguna SIPRAJA

1. **Bagaimana bisa mengenal SIPRAJA?**
Melalui perangkat desa waktu pengurusan surat
2. **Apa saja pengurusan yang dilakukan pada saat menggunakan SIPRAJA?**
Surat keterangan hilang (surat umum desa)
3. **Apakah SIPRAJA memberikan kemudahan dalam hal pengurusan?**
Iya lebih mudah karena lebih modern dan cepat saya mengurus tidak sampai setengah jam
4. **Apakah menggunakan SIPRAJA lebih cepat pengurusannya?**
Iya cepat
5. **Apakah pernah mengalami keterlambatan penyelesaian dalam pengurusan menggunakan SIPRAJA?**
Tidak pernah, mengetahui gratis karena tidak ditarik biaya
6. **Apakah pernah mengalami pungutan liar dalam pengurusan menggunakan SIPRAJA?**
Tidak pernah
7. **Bagaimana bisa mengetahui prosedur pelayanan menggunakan SIPRAJA?**
Dari perangkat desa
8. **Apa kelebihan dan kekurangan SIPRAJA?**
Kelebihannya cepat sedangkan kekurangannya tidak ada karena tidak merasa kesulitan
9. **Apakah pernah dibantu oleh pegawai pelayanan desa pada saat menggunakan SIPRAJA?**
Iya

J E M B E R

TRANSKRIP WAWANCARA

Nama Informan : Ilmiatul Hadiyanti

Waktu Wawancara : 12 Januari 2022

Keterangan : Pengguna SIPRAJA

1. Bagaimana bisa mengenal SIPRAJA?

Saat mau mengurus surat-surat, dulu kan pernah mengurus surat-surat taunya dari situ

2. Apa saja pengurusan yang dilakukan pada saat menggunakan SIPRAJA?

Mengurus SKTM tipe B

3. Apakah SIPRAJA memberikan kemudahan dalam hal pengurusan?

Tidak pernah mengalami keterlambatan, tau verifikasi selesai surat dari email dan tau sampai pengurusannya

4. Apakah menggunakan SIPRAJA lebih cepat pengurusannya?

Iya cepat

5. Apakah pernah mengalami keterlambatan penyelesaian dalam pengurusan menggunakan SIPRAJA?

Tidak pernah

6. Apakah pernah mengalami pungutan liar dalam pengurusan menggunakan SIPRAJA?

Tidak tapi untuk tulisan gratis di desa belum pernah lihat

7. Bagaimana bisa mengetahui prosedur pelayanan menggunakan SIPRAJA?

Dikasih tau temen, belum pernah melihat banner prosedur pelayanan SIPRAJA di desa

8. Apa kelebihan dan kekurangan SIPRAJA?

Kelebihannya karena online jadi tidak perlu mengurus ke kecamatan kalau kekurangannya mungkin belum tau banyak tentang SIPRAJA

9. Apakah pernah dibantu oleh pegawai pelayanan desa pada saat menggunakan SIPRAJA?

Pernah dibantu

TRANSKRIP WAWANCARA

Nama Informan : Siti Mukarromah Wulandari

Waktu Wawancara : 12 Januari 2022

Keterangan : Pengguna SIPRAJA

1. Bagaimana bisa mengenal SIPRAJA?

Awalnya mengenal karena untuk mengurus akta anak tanya-tanya katanya online jadi taunya dari situ.

2. Apa saja pengurusan yang dilakukan pada saat menggunakan SIPRAJA?

Mengurus akta anak

3. Apakah SIPRAJA memberikan kemudahan dalam hal pengurusan?

Awalnya sih ngak mudah karena pertama kali tapi browsing-browsing dicoba aslinya sih mudah mempercepat waktu juga. Bisa cetak akta anak sendiri lewat pdf tadi bisa milih ambil di MPP atau print sendiri. Dapat verifikasi dari email kalau selesai, kalau ada salah dan kurangnya juga diberitahukan lewat aplikasi saat pengurusan

4. Apakah menggunakan SIPRAJA lebih cepat pengurusannya?

Pengurusannya cepat 2 harian sudah jadi

5. Apakah pernah mengalami keterlambatan penyelesaian dalam pengurusan menggunakan SIPRAJA?

Kalau saya sendiri yang ngurus tidak

6. Apakah pernah mengalami pungutan liar dalam pengurusan menggunakan SIPRAJA?

gratis

7. Bagaimana bisa mengetahui prosedur pelayanan menggunakan SIPRAJA?

Browsing-browsing terus dicoba aja, langsung lihat SIPRAJA

8. Apa kelebihan dan kekurangan SIPRAJA?

Kelebihannya lebih hemat biaya, waktu dan tenaga, kalau kekurangannya bagi saya enggak kayaknya.

9. Apakah pernah dibantu oleh pegawai pelayanan desa pada saat menggunakan SIPRAJA?

Eenggak, coba-coba sendiri

TRANSKRIP WAWANCARA

Nama Informan : Arifatul Mas Ulah

Waktu Wawancara : 12 Januari 2022

Keterangan : Pengguna SIPRAJA

1. Bagaimana bisa mengenal SIPRAJA?

Ngurus SIPRAJA tahun 2020 tau dari perangkat desa

2. Apa saja pengurusan yang dilakukan pada saat menggunakan SIPRAJA?

Mengurus akta, KK, KTP

3. Apakah SIPRAJA memberikan kemudahan dalam hal pengurusan?

Mudah tapi aplikasinya gabisa dibuka lewat hp saya, tapi lewat chrome bisa. Kemudahannya lebih cepat selesai pengurusannya. Pakai ke balai desa, minta bantuan persyaratan yang harus dipenuhi

4. Apakah menggunakan SIPRAJA lebih cepat pengurusannya?

Cepat, tapi lupa waktunya soalnya sudah lama

5. Apakah pernah mengalami keterlambatan penyelesaian dalam pengurusan menggunakan SIPRAJA?

Tepat waktu

6. Apakah pernah mengalami pungutan liar dalam pengurusan menggunakan SIPRAJA?

Tidak pernah gratis karena soalnya pengambilan KK diambil di kecamatan, desa gratis kan ngurusnya saja di SIPRAJA suratnya ngambil di desa sama kecamatan

7. Bagaimana bisa mengetahui prosedur pelayanan menggunakan SIPRAJA?

Tau dari perangkat desa

8. Apa kelebihan dan kekurangan SIPRAJA?

Kelebihan pengurusan lebih cepat kekurangannya aplikasi tidak bisa dibuka

9. Apakah pernah dibantu oleh pegawai pelayanan desa pada saat menggunakan SIPRAJA?

Pernah kesulitan minta bantuan ke balai desa

TRANSKRIP WAWANCARA

Nama Informan : Dwi Nandini Novi Asri

Waktu Wawancara : 20 Januari 2022

Keterangan : Bukan Pengguna SIPRAJA

1. Apakah sudah mengetahui SIPRAJA?

Sudah dulu pernah mau mengurus SKTM di desa untuk KIP kuliah, nah itu disuruh sama petugas desa untuk buka web SIPRAJA namun mboten sampai mengurus soalnya tidak jadi pakai SKTM buat pengurusan KIP kuliah jadi sekedar tau aja belum sampai menggunakan

2. Apakah sebelumnya sudah ada yang memberikan informasi mengenai SIPRAJA?

Iya dari perangkat desa

3. Apakah pernah dibantu dalam pembuatan akun SIPRAJA?

Belum pernah diarahkan aja cara penggunaannya

4. Menurut anda apakah Adanya SIPRAJA ini dengan sistem online dan akses dari rumah bisa memudahkan anda dalam pengurusan layanan surat menyurat?

Kalau digunakan di desa kan kebanyakan masyarakat yang usia tua kan kurang paham tapi untuk perangkat desa lebih memudahkan



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

TRANSKRIP WAWANCARA

Nama Informan : Rosmini

Waktu Wawancara : 20 Januari 2022

Keterangan : Bukan Pengguna SIPRAJA

1. Apakah sudah mengetahui SIPRAJA?

Belum pernah, ini baru tau dari kakak

2. Apakah sebelumnya sudah ada yang memberikan informasi mengenai SIPRAJA?

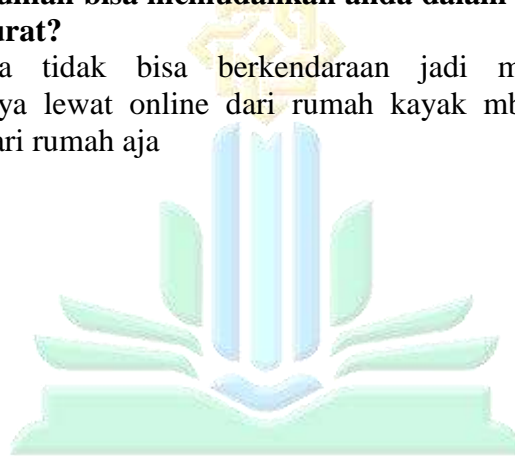
Belum, barusan ini dikasih tau

3. Apakah pernah dibantu dalam pembuatan akun SIPRAJA?

Belum pernah

4. Menurut anda apakah Adanya SIPRAJA ini dengan sistem online dan akses dari rumah bisa memudahkan anda dalam pengurusan layanan surat menyurat?

Karena saya tidak bisa berkendara jadi mungkin lebih enak pengurusannya lewat online dari rumah kayak mbangking jadi mudah ngurusnya dari rumah aja



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Gambar Pelayanan yang ada pada Website SIPRAJA



Layanan Tipe A



Layanan Tipe B



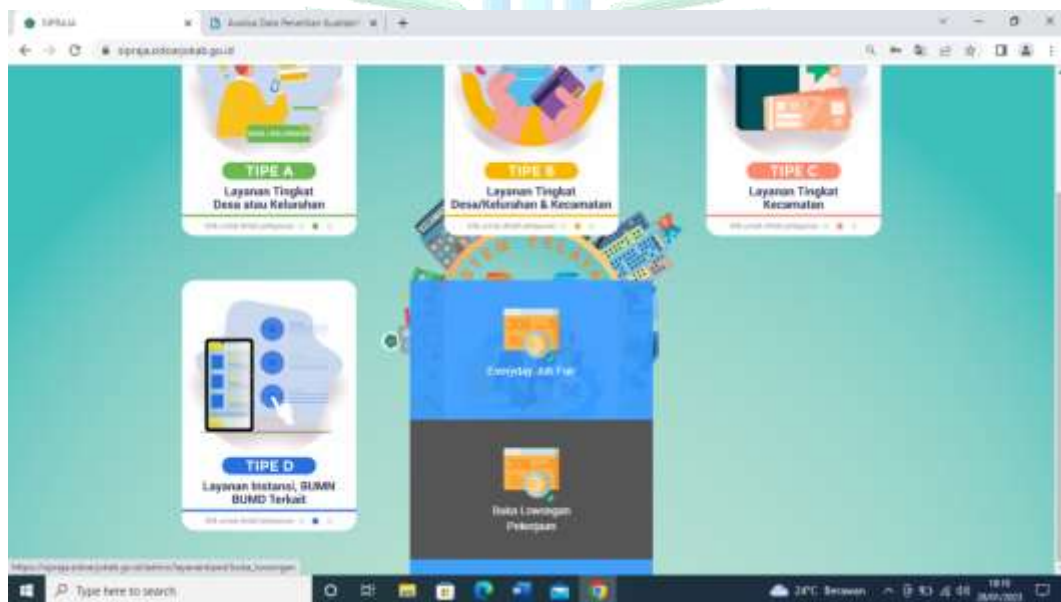
Layanan Tipe C



Layanan Tipe D



Layanan Tipe G



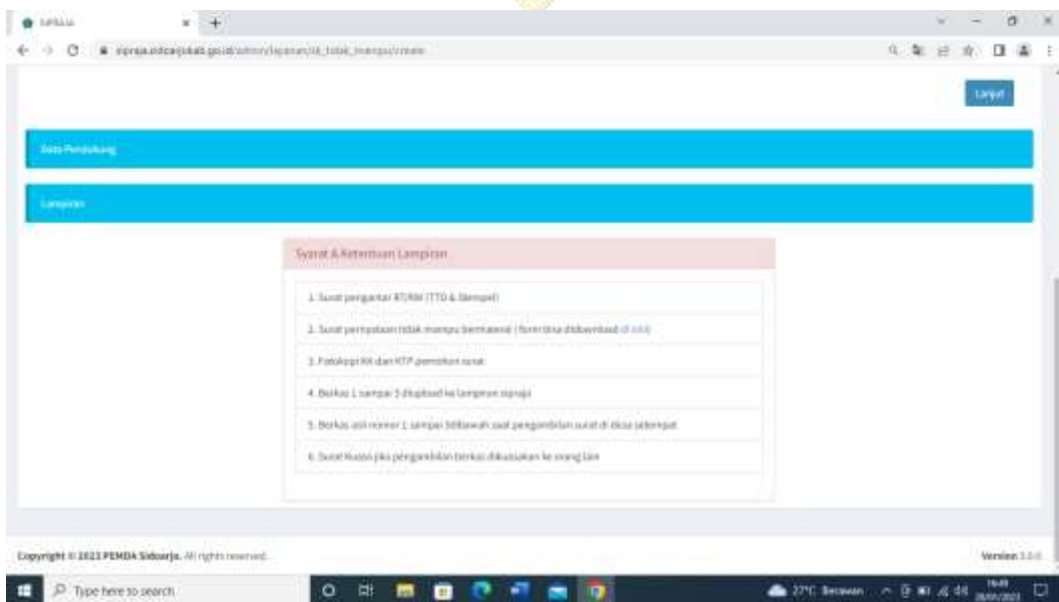
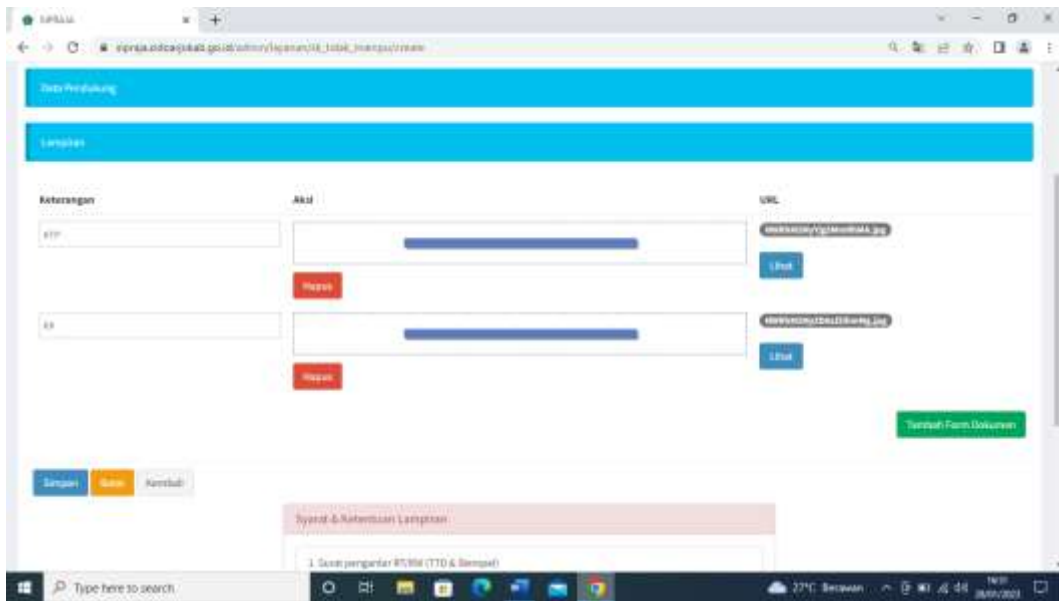
Contoh Prosedur Pelayanan Tipe A Permohonan SK Tidak Mampu Desa

The screenshot shows the 'SK Tidak Mampu' web application interface. At the top, there is a navigation bar with the title 'SK Tidak Mampu' and a 'Home' button. Below the navigation bar, there are three blue horizontal bars labeled 'Data Pemohon', 'Data Pendukung', and 'Lampiran'. The main content area contains a form with three columns: 'Keterangan', 'Aksi', and 'URL'. The 'Keterangan' column has two rows with input fields containing '07' and '08'. The 'Aksi' column has two rows with a red 'Hapus' button. The 'URL' column has two rows with a blue 'Link' button and a text field containing 'www.kemendagri.go.id'. At the bottom of the browser window, the Windows taskbar is visible with the search bar and system tray.

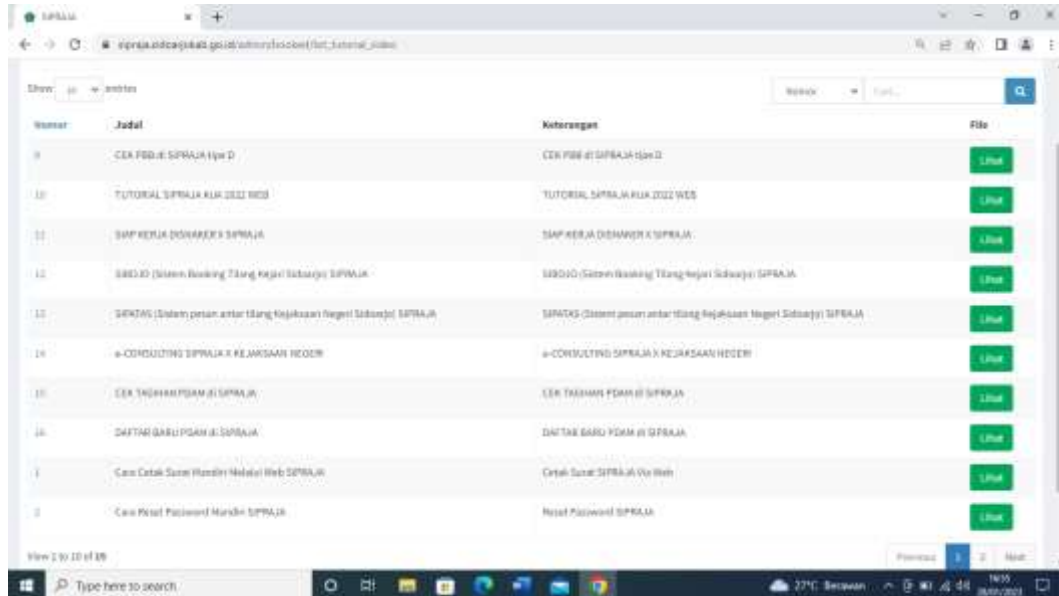
The screenshot shows the 'SK Tidak Mampu' web application interface, specifically the 'Data Pendukung' section. The section is highlighted with a blue bar. Below the bar, there is a 'Jenis Surat' dropdown menu with 'SKTM Selesai' selected. There are four input fields: 'Nama Pemohon (Penasalangan)*', 'Pekerjaan*', 'Tajuan*', and 'Alasan Pemohon*'. At the bottom right of the form, there are 'Kembali' and 'Lanjut' buttons. Below the form, there is a blue bar labeled 'Lampiran'. At the bottom of the browser window, the Windows taskbar is visible with the search bar and system tray.

Syarat & Ketentuan Lampiran

1. Surat pengantar RT/RW (TID & Beres)
2. Surat pernyataan tidak mampu beresama (form bisa diunduh di sini)



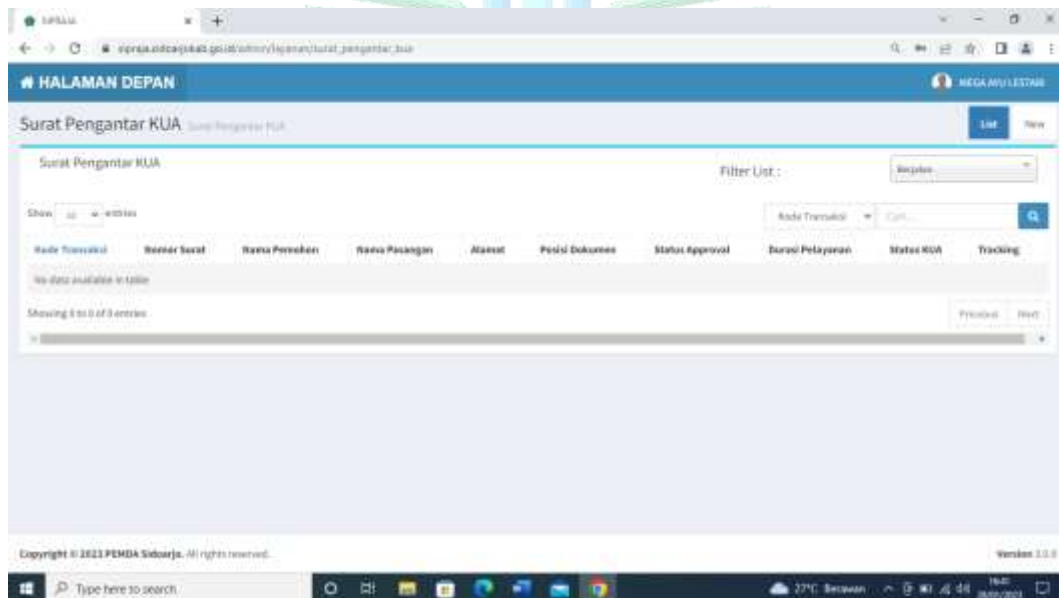
Informasi Terkait Penggunaan SIPRAJA



The screenshot displays the SIPRAJA system interface. At the top, there is a search bar and a 'Filter List' dropdown. Below this is a table with columns for 'Nomor', 'Judul', 'Keterangan', and 'File'. The table contains 10 rows of document information. At the bottom of the table, it says 'View 2 of 10 of 10'. The Windows taskbar is visible at the very bottom.

Nomor	Judul	Keterangan	File
9	CEK PDB di SIPRAJA Ijw D	CEK PDB di SIPRAJA Ijw D	Link
10	TUTORIAL SIPRAJA KUA 2022 WES	TUTORIAL SIPRAJA KUA 2022 WES	Link
11	SAP KERJA (DISAPKER) SIPRAJA	SAP KERJA (DISAPKER) SIPRAJA	Link
12	SBDSD (Sistem Booking Tanggal Kerja Sibaujo) SIPRAJA	SBDSD (Sistem Booking Tanggal Kerja Sibaujo) SIPRAJA	Link
13	SIMPAT (Sistem pesan antar Tanggal Pekerjaan Heger Sibaujo) SIPRAJA	SIMPAT (Sistem pesan antar Tanggal Pekerjaan Heger Sibaujo) SIPRAJA	Link
14	e-CONSULTING SIPRAJA X KEJAKSAAN NEGRI	e-CONSULTING SIPRAJA X KEJAKSAAN NEGRI	Link
15	CEK TASHIRI PDAM di SIPRAJA	CEK TASHIRI PDAM di SIPRAJA	Link
16	DAFTAR BARU PDAM di SIPRAJA	DAFTAR BARU PDAM di SIPRAJA	Link
17	Cara Cetak Surat Mandiri Melalui Web SIPRAJA	Cara Cetak Surat SIPRAJA Via Web	Link
18	Cara Reset Password Mandiri SIPRAJA	Reset Password SIPRAJA	Link

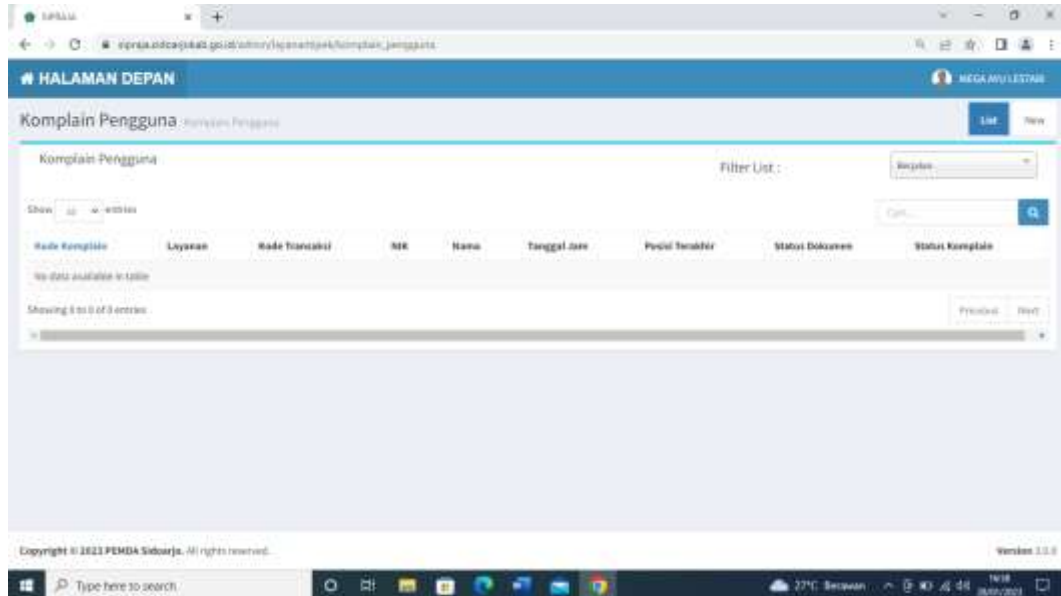
Tracking Sistem (Pelacakan Dokumen)



The screenshot shows the 'Surat Pengantar KUA' tracking page in the SIPRAJA system. The page has a blue header with 'HALAMAN DEPAN' and the user's name 'MEGA ANU LISTIANE'. Below the header, there is a search bar and a 'Filter List' dropdown. The main content area shows a table with columns for 'Kode Transaksi', 'Bentuk Surat', 'Nama Perseorah', 'Nama Pacangan', 'Alamat', 'Pendidik Dokumen', 'Status Approval', 'Durasi Pelayanan', 'Status KUA', and 'Tracking'. The table currently displays 'No data available in table'. At the bottom, there is a copyright notice 'Copyright © 2021 PEMDA Sibaujo. All rights reserved.' and the version number 'Versi 1.3.0'.

Kode Transaksi	Bentuk Surat	Nama Perseorah	Nama Pacangan	Alamat	Pendidik Dokumen	Status Approval	Durasi Pelayanan	Status KUA	Tracking
No data available in table									

Helpdesk Website SIPRAJA



Gambar Ruang Pelayanan Pada Pemerintahan Desa Kajeksan





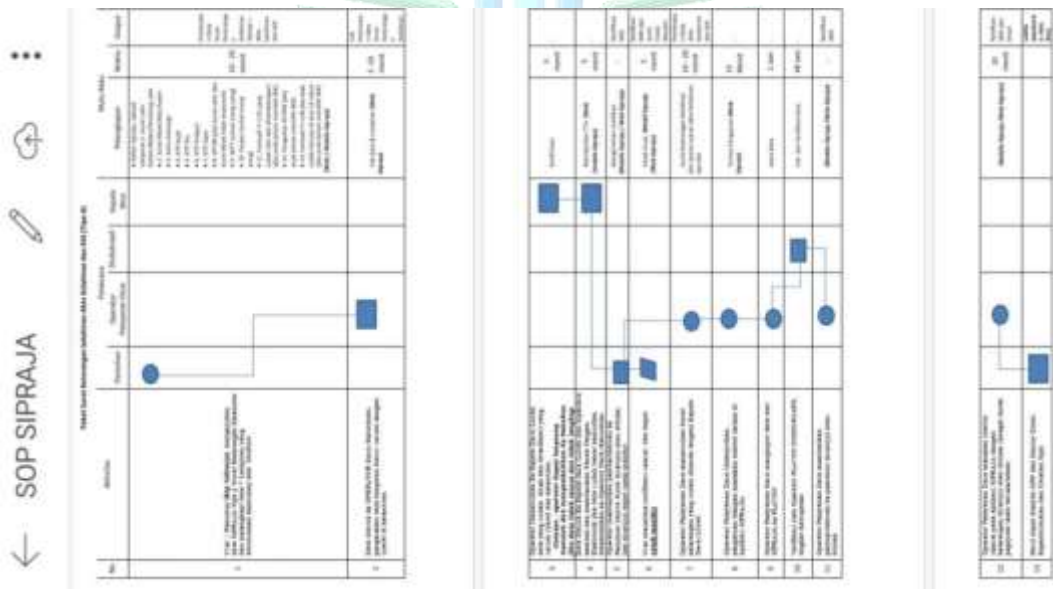
Gambar Kotak Pengaduan



Gambar Pengawasan Oleh Sektertaris Desa



Gambar SOP Pelayanan SIPRAJA Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo



Gambar Produser Pelayanan Pemerintahan Desa Kajeksan

PERMOHONAN PEMBUATAN E- KTP

1. MENGISI FORMULIR PENGAJUAN DARI DESA
2. FOTO COPY KARTU KELUARGA (KK)
3. KTP LAMA APABILA RUSAK
4. SURAT KEHILANGAN DARI POLSEK JIKA KTP LAMA HILANG

PERMOHONAN PEMBUATAN E- KTP

1. MENGISI FORMULIR PENGAJUAN DARI DESA
2. FOTO COPY KARTU KELUARGA (KK)
3. KTP LAMA APABILA RUSAK
4. SURAT KEHILANGAN DARI POLSEK JIKA KTP LAMA HILANG

PERMOHONAN PEMBUATAN E- KTP

1. MENGISI FORMULIR PENGAJUAN DARI DESA
2. FOTO COPY KARTU KELUARGA (KK)
3. KTP LAMA APABILA RUSAK
4. SURAT KEHILANGAN DARI POLSEK JIKA KTP LAMA HILANG

PERMOHONAN PEMBUATAN E- KTP

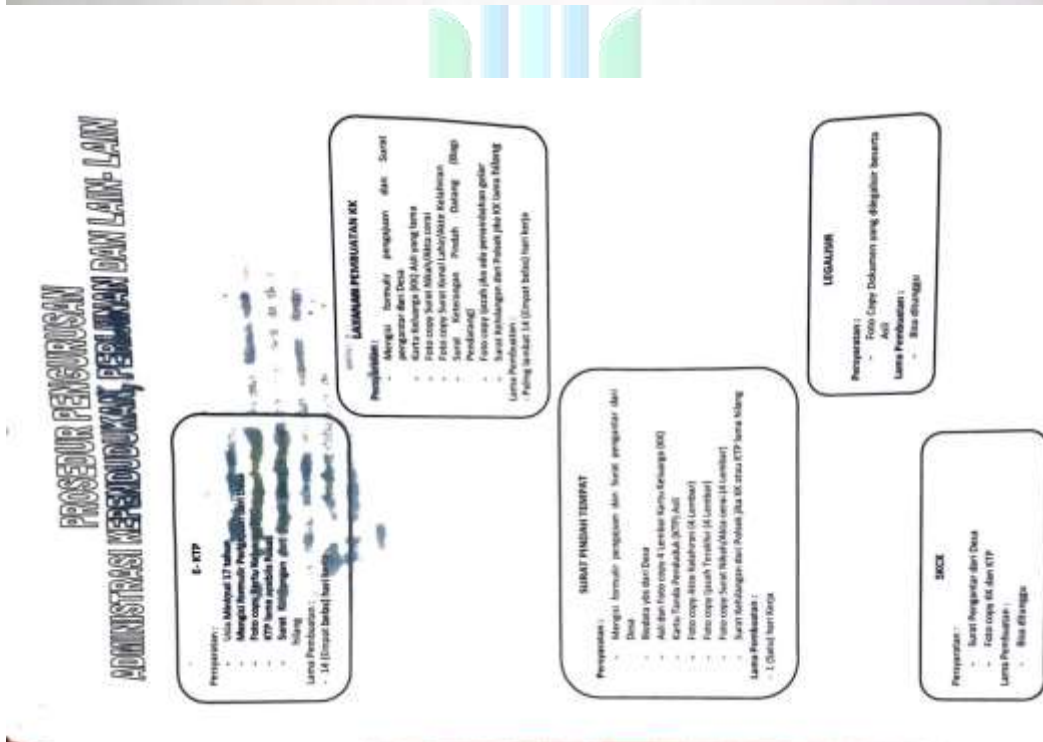
5. MENGISI FORMULIR PENGAJUAN DARI DESA
6. FOTO COPY KARTU KELUARGA (KK)
7. KTP LAMA APABILA RUSAK
8. SURAT KEHILANGAN DARI POLSEK JIKA KTP LAMA HILANG

PERMOHONAN PEMBUATAN E- KTP

9. MENGISI FORMULIR PENGAJUAN DARI DESA
10. FOTO COPY KARTU KELUARGA (KK)
11. KTP LAMA APABILA RUSAK
12. SURAT KEHILANGAN DARI POLSEK JIKA KTP LAMA HILANG

PERMOHONAN PEMBUATAN E- KTP

13. MENGISI FORMULIR PENGAJUAN DARI DESA
14. FOTO COPY KARTU KELUARGA (KK)
15. KTP LAMA APABILA RUSAK
16. SURAT KEHILANGAN DARI POLSEK JIKA KTP LAMA HILANG





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS SYARIAH

Jl. Mataram No. 1 Mangli, Jember Kode Pos 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail : syariah@uinkhas.ac.id Website : www.uinkhas.ac.id

No : B. 3406 / Un.22/ 4.a/ PP.00.9/ 10/ 2022

02 Desember 2022

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Yth : Bupati Kabupaten Sidoarjo

Diberitahukan dengan hormat bahwa untuk penyelesaian Program Sarjana Strata Satu di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, Mohon berkenan kepada Bapak/Ibu pimpinan untuk memberikan izin penelitian lapangan kepada mahasiswa berikut :

Nama : Mega Ayu Lestari
Nim : S20193043
Semester : 7 (Tujuh)
Jurusan/Prodi : Hukum Islam/Hukum Tata Negara
Judul Skripsi : Implementasi Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB) Melalui Penggunaan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Pada Pemerintahan Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo

Demikian surat permohonan ini, atas perhatian dan kerjasamanya, disampaikan terimakasih.

an. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik


Muhammad Faisol



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS SYARIAH

Jl. Mataram No. 1 Mangli, Jember Kode Pos 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail : syariah@uinkhas.ac.id Website : www.uinkhas.ac.id

No : B. 3284 / Un.22/ 4.a/ PP.00.9/ 10/ 2022 22 November 2022
Hal : Permohonan Izin Penelitian
Yth : Kepala Desa Kajeksan, Kecamatan Tulangan, Kabupaten Sidoarjo

Diberitahukan dengan hormat bahwa untuk penyelesaian Program Sarjana Strata Satu di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, Mohon berkenan kepada Bapak/Ibu pimpinan untuk memberikan izin penelitian lapangan kepada mahasiswa berikut :

Nama : Mega Ayu Lestari
Nim : S20193043
Semester : 7 (Tujuh)
Jurusan/Prodi : Hukum Islam/Hukum Tata Negara
Judul Skripsi : Implementasi Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB) Melalui Penggunaan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Pada Pemerintahan Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo

Demikian surat permohonan ini, atas perhatian dan kerjasamanya, disampaikan terimakasih.

an. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik


Mohammad Faisol



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
JALAN PUTAT INDAH NO.1 TELP. (031) – 5677935, 5681297, 5675493
SURABAYA – (60189)

SURAT KETERANGAN PENELITIAN
Nomor : 070/ 12458 /209.4/2022

DASAR	: 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 41 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Dalam Negeri (Benta Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 316), Sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 14 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 41 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Dalam Negeri (Benta Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 168); 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian.
MENIMBANG	: Surat dari Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember Nomor : B.3406/Un.22/4.a/PP.00.9/10/2022 Tanggal 02 Desember 2022
NAMA	: MEGA AYU LESTARI
ALAMAT	: Godekan RT 03 RW 03, Desa Kajeksan, Kec. Tulangan, Kabupaten Sidoarjo
PEKERJAAN	: Pelajar / Mahasiswa
NOMOR TELPON	: 0895337194617
JUDUL PENELITIAN	: "Implementasi Asas-asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB) Melalui Penggunaan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Pada Pemerintahan Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo"
BIDANG PENELITIAN	: Mencari data, Wawancara, Skripsi / Hukum Islam
LOKASI PENELITIAN	: Kabupaten Sidoarjo
WAKTU PENELITIAN	: 3 (Tiga) Bulan
STATUS PENELITIAN	: Baru
ANGGOTA TIM PENELITIAN	:

Dikeluarkan di : Surabaya
Pada Tanggal : 20 Desember 2022

An. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
PROVINSI JAWA TIMUR



Tembusan :

Yth. 1. Bupati Sidoarjo
Cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik;



**PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**

Jl. Raya A. Yani No. 4 Telepon. 031 8921954
Email : bakesbangpolsidoarjo@gmail.com
Website : bakesbangpol.sidoarjokab.go.id

Sidoarjo, 21 Desember 2022

Kepada

Yth. 1. Sdr. Sekretaris Daerah Kabupaten Sidoarjo
2. Sdr. Camat Tulangan, Kabupaten Sidoarjo
di

Nomor : 070/2124/438.6.5/2022
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Rekomendasi Penelitian/Survey/Kegiatan An. Sdr. MEGA AYU
LESTARI

SIDOARJO

Berdasarkan Surat Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Jawa Timur nomor : 070/12458/209.4/2022 tanggal 20 Desember 2022 Perihal **Permohonan Rekomendasi Penelitian / Survey / Kegiatan / PKL / KKN / Magang / OJT**, maka bersama ini kami hadapkan :

Nama : MEGA AYU LESTARI
Tempat/Tgl Lahir : Sidoarjo, 23 Juli 2001
Pekerjaan : Mahasiswi
Alamat : Godekan Kel/Desa Kajeksan RT. 003 RW. 003 Kec. Tulangan Kab. Sidoarjo
Instansi : UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER /
FAKULTAS SYARIAH
NIM : S20193043 NIK: 3515096307010002
Judul : **IMPLEMENTASI ASAS-ASAS UMUM PEMERINTAHAN YANG BAIK (AUPB) MELALUI
PENGUNAAN SISTEM PELAYANAN RAKYAT SIDOARJO (SIPRAJA) PADA
PEMERINTAHAN DESA KAJEKSAN KECAMATAN TULANGAN KABUPATEN SIDOARJO**
Pembimbing : Basuki Kurniawan, M.H.
Peserta : -
Bidang : Sosial
Tujuan : Permintaan Data, Wawancara, Penelitian
Waktu : 21 Desember 2022 s/d 21 Maret 2023
Telephone/Hp : 0895337194617

Untuk melakukan Penelitian/Survey/PKL/KKN/Magang/Kegiatan di Instansi/Wilayah Saudara guna kepentingan studi, dengan syarat-syarat/ketentuan sebagai berikut :

1. Berkeajiban menghormati dan mentaati Peraturan dan Tata Tertib di Daerah setempat/Lokasi Penelitian/Survey/PKL/KKN/Magang/Kegiatan.
2. Pelaksanaan penelitian agar tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan keamaan dan ketertiban didaerah/lokasi.
3. Yang bersangkutan diberi tugas sesuai relevansinya dengan mata kuliah/pelajaran di sekolah/ perguruan tinggi.
4. Wajib melaporkan hasil Penelitian ke Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Siodarjo dalam kesempatan pertama.
5. Surat Keterangan ini akan dicabut/tidak berlaku apabila yang bersangkutan tidak memenuhi syarat-syarat serta ketentuan seperti tersebut di atas.
6. Melaksanakan Protokol Kesehatan pada saat melakukan Penelitian/Survey/PKL/KKN/Magang/Kegiatan.

Demikian untuk menjadikan Maklum.

Tembusan :

- Yth. 1. Sdr. Kepala Bappeda;
2. Sdr. Kepala Desa Kajeksan, Kec. Tulangan;
3. Sdr. Dekan Fakultas Syariah
UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember;
4. Sdr. Yang bersangkutan.

**KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KABUPATEN SIDOARJO**



Ditandatangani secara elektronik oleh

Dr. MUSTAIN, M. Pd.I
NIP. 196503111991031006

Dr. MUSTAIN, M.Pd.I
Pembina Utama Muda
NIP.196503111991031006




Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSEI sesuai dengan Undang-Undang No 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, tandatangan secara elektronik memiliki kekuatan hukum dan akibat hukum yang sah.

Tanda Terima Izin Penelitian Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo

PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO
SEKRETARIAT DAERAH
Jl. Gubernur Suryo No. 1 Telepon 8921946, 8941145 Pesawat (116)
SIDOARJO - 61211

TANDA TERIMA SURAT

Asal surat : Balestanyol
Tanggal surat : 21-12-2022
Nomor surat : 070 / 2129 / 138.65 / 2022
Perihal : Rekomendasi Penelitian / Survey / Wawancara
 : a.n. (Dr) Mega Ayu Lastari Dan Maslul Anant.

Sidoarjo, 27-12-2022
Yang menerima _____


Scanned by TapScanner


UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Dokumentasi Wawancara

Ibu Vira Murti Krida Laksmi, SSTP, M.H. Bagian Pemerintahan Kabupaten
Sidoarjo



Bapak Selamat Wibisono Kepala Desa Kajeksan



Bapak Suprpto, S.Pd. Sekertaris Desa Kajeksan



Bapak Zainul Arifin Kanwil/Kasun Dusun Godekan



Bapak M Indra Wahyu S Kanwil/Kasun Dusun Kajeksan



Rini Purwanti, S.Pd. dan Ibu Yaniar Parasita Susanti Bagian Pelayanan Desa
Kajeksan



Arifatul Mas Ulah Masyarakat Pengguna Layanan SIPRAJA Desa Kajeksan
(Namun September 2022 Pindah Desa)



Siti Mukarromah Wulandari Masyarakat Pengguna Layanan SIPRAJA Desa
Kajeksan



Siti Lailatun Ni'mah Masyarakat Pengguna Layanan SIPRAJA Desa Kajeksan



Siti Arifatul Khorita Masyarakat Pengguna Layanan SIPRAJA Desa Kajeksan



Nurul Indrawati yang diwakili (Eva Nur Aini) Masyarakat Pengguna Layanan SIPRAJA Desa Kajeksan



Dwi Puspita Sari Angraini Masyarakat Pengguna Layanan SIPRAJA Desa Kajeksan



Mochamad Rahmadani Masyarakat Pengguna Layanan SIPRAJA Desa Kajeksan



Ilmiatul Hidayanti Masyarakat Pengguna Layanan SIPRAJA Desa Kajeksan



Dwi Nandini Novi Asri Masyarakat Bukan Pengguna Layanan SIPRAJA Desa Kajeksan



Rosmini Masyarakat Bukan Pengguna Layanan SIPRAJA Desa Kajeksan



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BIODATA PENULIS



A. Biodata Diri

Nama : Mega Ayu Lestari
NIM : S20193043
TTL : Sidoarjo, 23 Juli 2001
Alamat : Dusun Godekan, Rt.03/Rw.03, Desa Kajeksan,
Kecamatan Tulangan, Kabupaten Sidoarjo
Prodi : Hukum Tata Negara
Fakultas : Syariah
Nomor HP : 0895337194617
Email : mega53322@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

1. TK Dharma Wanita Tlasih (2005-2007)
2. SDN Tlasih (2007-2013)
3. SMPN 2 Porong (2013-2016)
4. SMA Muhammadiyah 3 Tulangan (2016-2019)
5. Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember (2019-2023)

C. Riwayat Organisasi

GMNI UIN KHAS Jember (2020-2023)