

**IMPLEMENTASI PERATURAN BUPATI NO 21 TAHUN 2020
TENTANG PEDOMAN PELAYANAN PUBLIK DI
LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BANYUMAS
PERSPEKTIF *MASLAHAH*
(Studi Kasus di Kantor Kecamatan Wangon Kabupaten Banyumas)**



SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Prof. K.H.
Saifuddin Zuhri Purwokerto Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H.)**

**Oleh:
YUNI TRI ASTITI DAMAYANTI
1717303046**

**PROGRAM STUDI HUKUM TATA NEGARA
JURUSAN HUKUM TATA NEGARA
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
2022**

**Implementasi Peraturan Bupati No 21 Tahun 2020 Tentang Pedoman
Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas
Perspektif *Maṣlahah*
(Studi Kasus Di Kantor Kecamatan Wangon Kabupaten Banyumas)**

Yuni Tri Astiti Damayanti
NIM. 1717303046

Jurusan Hukum Tata Negara, Program Studi Hukum Tata Negara,
Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

Abstrak

Pelayanan publik yang diberikan instansi pemerintah daerah merupakan perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Tujuan dari pelayanan publik yaitu untuk mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan yang layak sesuai dengan asas-asas pelayanan serta peraturan yang berlaku. Kualitas pelayanan merupakan cerminan dari sebuah kualitas birokrasi pemerintah, oleh karenanya pelayanan di berbagai lembaga harus ditingkatkan kualitas pelayanannya sesuai asas-asas dan peraturan yang berlaku. Pemerintah Daerah Kabupaten Banyumas menerbitkan Peraturan Bupati No 21 Tahun 2020 untuk dijadikan acuan dalam memaksimalkan penyelenggaraan pelayanan publik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan Pasal 4 Peraturan Bupati No 21 Tahun 2020 di Kantor Kecamatan Wangon Perspektif *maṣlahah*. Penelitian ini termasuk penelitian kualitatif dengan jenis penelitian lapangan. Pendekatan penelitian menggunakan pendekatan *juridis sosiologis*. Sumber data primer berupa UU No 25 Tahun 2009, Perbup Banyumas No 21 Tahun 2020, dan hasil wawancara informan. Data sekunder berupa buku, jurnal, penelitian terdahulu, artikel, dll. Metode pengumpulan data berupa dokumentasi, observasi, wawancara. Metode analisis menggunakan reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Pasal 4 Peraturan Bupati Banyumas Nomor 21 Tahun 2020 telah terlaksana dengan baik di Kantor Kecamatan Wangon. Namun ada dua asas yang pelaksanaannya kurang maksimal yaitu asas partisipatif dan asas penyediaan fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Isi aturan Peraturan Bupati Nomor 21 Tahun 2020 telah memenuhi ketiga syarat sesuatu dapat dikatakan *maṣlahah*. Pertama, isi aturan Perbup membawa kemudahan akan pemenuhan kepentingan masyarakat karena menjelaskan standar pelayanan yang harus dipenuhi, dan aturannya dibuat untuk meminimalisir kesulitan. Kedua, isi aturan Perbup ditujukan untuk mewujudkan perlindungan atas segala kepentingan mayoritas masyarakat. Ketiga, isi aturan Perbup tidak bertentangan dengan ketentuan al-Qur'an, sunnah, ijma, qiyas. Karena isi aturan Perbup memenuhi ketiga syarat di atas maka Peraturan Bupati No 21 Tahun 2020 dapat dikatakan mengandung kemaslahatan. Artinya pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Wangon akan memberikan kemanfaatan, kemudahan, serta meminimalisir kesulitan dalam proses pelayanan karena aturan yang dijadikan sebagai pedoman telah mengandung kemaslahatan.

Kata Kunci : *Implementasi, Asas-asas Pelayanan Publik, Kantor Kecamatan Wangon, maṣlahah.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PENGESAHAN	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iv
ABSTRAK	v
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	vi
MOTTO	xii
PERSEMBAHAN	xiii
KATA PENGANTAR	xv
DAFTAR ISI	xviii
DAFTAR TABEL	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Definisi Operasional	9
C. Rumusan Masalah	10
D. Tujuan Penelitian	11
E. Manfaat Penelitian	11
F. Kajian Pustaka	12
G. Sistematika Pembahasan	16
BAB II Kebijakan Publik, Pelayanan Publik, dan <i>Maṣlahah</i>	
A. Kebijakan Publik	18
1. Pengertian Kebijakan Publik	18
2. Faktor-Faktor Keberhasilan Implementasi Kebijakan Publik	21
B. Pelayanan Publik	23
1. Pengertian Pelayanan Publik	23
2. Tujuan Pelayanan Publik	25
3. Ruang Lingkup Pelayanan Publik	26
4. Asas-asas Pelayanan Publik	29

C. <i>Maṣlahah</i>	31
1. Pengertian <i>Maṣlahah</i>	31
2. Objek Kajian <i>Maṣlahah</i>	35
3. Syarat-Syarat Berlakunya <i>Maṣlahah</i>	36
4. Klasifikasi <i>Maṣlahah</i>	38
5. Kehujjahan <i>Maṣlahah</i>	41
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	46
B. Pendekatan Penelitian	47
C. Subjek dan Objek Penelitian	47
D. Lokasi dan Waktu Penelitian	49
E. Sumber Data	49
F. Teknik Pengumpulan Data	50
G. Metode Analisis Data	52
BAB IV Analisis Implementasi Peraturan Bupati No 21 Tahun 2020 Tentang Pedoman Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas Perspektif <i>Maṣlahah</i>	
A. Gambaran Umum Kantor Kecamatan Wangon	55
1. Profil Wilayah Kecamatan Wangon	55
2. Visi, Misi, dan Motto Kantor Kecamatan Wangon	57
3. Tugas Pokok Pegawai Kantor Kecamatan Wangon.....	58
4. Stuktur Organisasi Pegawai Kantor Kecamatan Wangon Tahun 2022	60
B. Implementasi Pasal 4 Peraturan Bupati No 21 Tahun 2020 Tentang Pedoman Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Wangon Kabupaten Banyumas	61
C. Analisis Peraturan Bupati No 21 Tahun 2020 Tentang Pedoman Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Wangon Kabupaten Banyumas ditinjau dari Konsep <i>Maṣlahah</i>	74

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	83
B. Saran.....	85

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1	Persamaan dan Perbedaan Penelitian	15
Tabel 2	Daftar Informan Wawancara.....	51
Tabel 3	Struktur Organisasi Pegawai Kantor Kecamatan Wangon Tahun 2022.....	60



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Keterangan Lulus Seminar Proposal
- Lampiran 2 Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif
- Lampiran 3 Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 4 Pedoman Wawancara
- Lampiran 5 Hasil Wawancara
- Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 7 Peraturan Bupati No 21 Tahun 2020 Tentang Pedoman Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas
- Lampiran 8 Biodata Mahasiswa



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sebuah negara mempunyai kewajiban melayani setiap warganya untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar mereka dalam kerangka pelayanan publik untuk mewujudkan kesejahteraan umum yang diatur dalam pembukaan UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945 alenia ke IV. Pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Penyelegaraan pelayanan kepada masyarakat merupakan fungsi yang harus dilaksanakan pemerintah dalam rangka mewujudkan tujuan negara sebagai tolak ukur terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik.¹

Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain. Sedangkan Pelayanan Publik merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh kelompok atau suatu birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Pada prinsipnya, pelayanan publik merupakan tanggung jawab dan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta

¹ Eva Cahayana, "Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Terhadap Pelayanan Administrasi di Kantor Camat Jelutung Kota Jambi", *Skripsi* (Jambi: UIN Sulthan Thaha Saifuddin, 2020), hlm. 1.

memberikan kepastian hukum terhadap pemenuhan hak-hak masyarakat yang berkualitas dan terpadu.²

Berdasarkan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa, pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.³ Konsep pelayanan publik dalam Undang-Undang ini menjadi acuan bagi Pemerintah Daerah untuk membuat dan menetapkan aturan terkait pelayanan publik yang mana konsepnya harus sesuai dan sejalan dengan isi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Kabupaten Banyumas telah membuat dan menetapkan Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas No 29 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Bupati Banyumas No 21 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas, yang secara umum konsep isi aturannya sesuai dengan konsep Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dengan adanya Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati tentang pelayanan publik ini dimaksudkan untuk

² Rais Agil Bahtiar, dkk, "Implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) (Studi di Kecamatan Purwokerto Utara, Purwokerto Selatan, Purwokerto Timur dan Purwokerto Barat)", *The Indonesian Journal of Public Administration*, Vol 4, No 2, Desember 2018, hlm. 14.

³ Husni Thamrin, *Hukum Pelayanan Publik di Indonesia* (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2013), hlm. 29.

memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya untuk mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan yang layak sesuai dengan asas-asas pelayanan dan peraturan yang berlaku. Pelayanan yang diberikan harus berkualitas karena kualitas pelayanan merupakan cerminan dari sebuah kualitas birokrasi pemerintah. Oleh karenanya birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif. Untuk itu pelayanan publik di semua lembaga harus meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan asas-asas yang ditetapkan.⁴

Diperlukan pelaksana pelayanan yang berkemampuan profesional dan bertanggung jawab dalam menyelenggarakan tugas pemerintahan. Karena seiring perkembangan teknologi, prosedur birokrasi yang berbelit-belit, lamban dan tidak efisien harus ditinggalkan sebab masyarakat sebagai penerima pelayanan akan menuntut pelayanan yang cepat dan akurat. Jadi pemerintah sebagai penyedia pelayanan bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, optimal, kompeten dan mampu menjawab tuntutan dari masyarakat.⁵

Sebagai instansi penyedia pelayanan publik, pemerintah harus memberikan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakatnya. Dalam rangka memberikan kualitas pelayanan dan kepastian hukum terhadap masyarakat

⁴ Robi Cahyadi Kurniawan, "Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah", *Fiat Justisia Journal of Law*, Vol. 10, No. 3, Juli-September 2016, hlm. 569.

⁵ Selvi Rianti, dkk, "Kualitas Pelayanan Publik", *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, Vol. 15, No. 3, Juli 2019, hlm. 413.

maka Pemerintah Daerah Kabupaten Banyumas menerbitkan Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 29 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Bupati Banyumas Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas. Diharapkan dengan adanya Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati di Kabupaten Banyumas akan mengoptimalkan penyelenggaraan pelayanan publik di berbagai sektor pelayanan sehingga tercipta kepuasan, kemaslahatan, dan kesejahteraan masyarakat.

Penulis memfokuskan penelitian terhadap implementasi Pasal 4 terkait asas-asas pelayanan publik. Penulis menggunakan Pasal 4 Peraturan Bupati Banyumas No 21 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelayanan Publik untuk mengukur keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Wangon. Penyelenggaraan pelayanan publik harus mewujudkan sistem yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang meliputi asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan, keterbukaan, akuntabilitas, adanya fasilitas & perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.⁶

Berdasarkan ketentuan pasal tersebut dapat dikemukakan bahwa pelayanan publik merupakan kewajiban bagi pemerintah yang harus dilaksanakan sebaik-baiknya baik dalam hal pelayanan administrasi, pelayanan barang dan pelayanan jasa.

⁶ Peraturan Bupati Banyumas Nomor 21 Tahun 2021 Tentang Pedoman Pelayanan Publik di Lingkungan Kabupaten Banyumas, www.jdihbanyumaskab.go.id.

Dalam setiap kebijakan pasti memiliki maksud dan tujuan untuk memaksimalkan pelaksanaan kebijakan yang dibuat dengan menjalankan substansi dari kebijakan tersebut. Dalam Pasal 3 Ayat (2) Peraturan Bupati Banyumas No 21 Tahun 2020, dijelaskan bahwa salah satu tujuan dalam pelayanan publik untuk mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.⁷ Dengan adanya asas-asas pelayanan diharapkan dapat menjadi acuan untuk memaksimalkan pelaksanaan pelayanan publik. Oleh karena itu asas-asas pelayanan publik harus dilaksanakan sungguh-sungguh, agar pelayanan publik dapat diselenggarakan dengan baik dan akan memberikan kepuasan bagi masyarakat sebagai pihak yang memperoleh pelayanan.

Penulis memfokuskan penelitian terkait pelayanan administratif khususnya yang mengatur urusan disdukcapil di Kantor Kecamatan Wangon. Penulis memilih meneliti di Kantor Kecamatan karena kecamatan menjadi salah satu instansi perangkat daerah yang memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik atau bisa dikatakan sebagai ujung tombak pelayanan publik. Kecamatan memiliki tugas melayani masyarakat sebaik-baiknya dengan metode yang sederhana, cepat, dan murah sebagai bentuk kualitas pelayanan kepada masyarakat.⁸

Penulis memilih lokasi di Kantor Kecamatan Wangon karena masuk dalam lingkungan pemerintah Kabupaten Banyumas yang memiliki satu

⁷ Peraturan Bupati Banyumas Nomor 21 Tahun 2021 Tentang Pedoman Pelayanan Publik di Lingkungan Kabupaten Banyumas, www.jdihbanyumaskab.go.id.

⁸ Rina Novianti, "Implementasi Standar Pelayanan Minimal Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Kemranjen Kabupaten Banyumas", *Skripsi* (Semarang: Universitas Negeri Semarang: 2016), hlm. 6.

kelebihan dari kecamatan lainnya, yaitu terdapat satu orang operator Disdukcapil Banyumas yang ditugaskan di Kantor Kecamatan Wangon untuk membantu mengendalikan pelayanan di wilayah Kecamatan Wangon dan sekitarnya. Operator Disdukcapil dapat membantu mempercepat pelayanan yang sangat mendesak dengan disertai alasan yang sangat penting serta dapat membantu pelayanan di Kantor Kecamatan lain.⁹

Meskipun telah dibuat peraturan terkait pedoman pelayanan publik, namun pelaksanaan pelayanan di Kantor Kecamatan Wangon masih ditemui beberapa kendala sehingga penulis tertarik meneliti lebih lanjut terkait sejauh mana asas-asas pelayanan ditetapkan. Beberapa kendala tersebut antara lain berkaitan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan. Dilihat dari sisi penyelenggaraanya respon pegawai pelayanan terhadap keluhan terkadang lambat melayani karena banyaknya masyarakat yang membutuhkan pelayanan sedangkan pegawainya terbatas, informasi yang diberikan antar pegawai pelayanan terkadang berbeda karena kurang koordinasi antar pegawai, penerbitan dokumen terkadang melebihi waktu yang ditetapkan karena keterbatasan blangko, dan penyediaan sarana prasarana seperti tempat duduk untuk mengantri yang kurang memadai. Selain itu masyarakat sering terlihat bingung dalam meminta pelayanan, kurang jelas dalam menanyakan informasi yang dibutuhkan dan kurang paham dengan aturan yang ditetapkan.¹⁰

Asas-asas pelayanan yang diuraikan dalam pedoman pelayanan publik di lingkungan pemerintah Kabupaten Banyumas diharapkan dapat

⁹ Wawancara dengan Ibu Endah Trisnawati, selaku Kepala Seksi Pelayanan Kantor Kecamatan Wangon, pada tanggal 24 Juli 2021 pukul 10.45 WIB.

¹⁰ Wawancara dengan masyarakat, pada tanggal 24 Juli 2021 pukul 13.15 WIB.

meningkatkan kualitas pelayanan, memberi kepastian hukum dan memenuhi hak-hak masyarakat untuk tercapainya kemaslahatan bersama. Dalam hukum Islam kemaslahatan memiliki kaitan yang erat dengan konsep *maṣlaḥah*. Hal ini membuat penulis tertarik untuk meneliti terkait pelaksanaan asas-asas pelayanan publik ditinjau dari konsep *maṣlaḥah*. Konsep *maṣlaḥah* dalam pelayanan publik diperlukan untuk menyelesaikan berbagai permasalahan terkait pelayanan yang diberikan pemerintah. Permasalahan ini belum ada yang meneliti sebelumnya, sehingga penulis mencoba menggali masalah tersebut dalam perspektif *maṣlaḥah*.

Maṣlaḥah secara etimologi adalah kata tunggal dari *al-maṣaliḥ*, yang searti dengan kata *ṣalah*, yaitu mendatangkan kebaikan. Terkadang digunakan juga istilah lain yaitu *al-Istishlāḥ* yang berarti "mencari kebaikan". *Maṣlaḥah* dapat berarti kebaikan, kebermanfaatan, kepantasan, kelayakan, keselarasan, kepatutan. Kata *maṣlaḥah* dilawankan dengan kata *mafsadah* yang artinya kerusakan. Tidak jarang kata *maṣlaḥah* atau *istishlāḥ* ini disertai dengan kata *al-munasib* yang berarti hal-hal yang cocok, sesuai dan tepat penggunaannya. Pengertian *maṣlaḥah* dalam bahasa Arab yaitu perbuatan-perbuatan yang mendorong kepada kebaikan manusia. *Maṣlaḥah* berarti sesuatu yang dipandang baik oleh akal sehat karena mendatangkan kebaikan dan menghindarkan keburukan (kerusakan) bagi manusia, sejalan dengan tujuan syara' dalam menetapkan hukum.¹¹

¹¹ Amir Syarifuddin, *Ushul Fiqh Jilid 2* (Jakarta: Kencana, 2008), hlm. 325.

Menurut Jalaluddin Abdurrahman as-Suyuthi sebagaimana dikutip oleh Muksana Pasaribu, memberikan defenisi *maṣlahah* ialah memelihara hukum syara terhadap berbagai kebaikan yang telah digariskan dan ditetapkan batas-batasnya, bukan berdasarkan keinginan dan hawa nafsu manusia belaka. Sedangkan Imam Al-Ghazali, mendefenisikan *maṣlahah* ialah berusaha meraih dan mewujudkan manfaat atau menolak kemudaratan. Ibnu Taimiyah, sebagaimana yang dikutip oleh Imam Abu Zahrah, mengatakan bahwa *maṣlahah* ialah pandangan mujtahid tentang perbuatan yang mengandung kebaikan yang jelas dan bukan perbuatan yang berlawanan dengan syara.¹²

Dari definisi diatas pada prinsipnya mengandung arti yang sama, bahwa *maṣlahah* adalah kemaslahatan yang menjadi tujuan syara', sebab tujuan pensyari'atan hukum tidak lain adalah untuk mewujudkan kemaslahatan bagi manusia dalam segala aspek kehidupan di dunia agar terhindar dari kerusakan. Jadi setiap ketentuan hukum yang telah digariskan oleh syari' adalah bertujuan untuk menciptakan kemaslahatan bagi manusia.¹³

Pejabat publik sebagai pelayan masyarakat harus menegakan prinsip moral yang berdasar pada nilai kemanfaatan yang akan diperoleh. Berkaitan dengan kemaslahatan ulama mensyaratkan bahwa kemaslahatan tidak boleh bertentangan dengan *maqāsid syarī'ah*. Kemaslahatan tersebut harus bersifat rasional, dan pelaksanaan kemaslahatan tidak boleh menimbulkan kesulitan tapi hendaknya mendatangkan kemudahan.

¹² Muksana Pasaribu, "Maslahat dan Perkembangannya Sebagai Dasar Penetapan Hukum Islam", *Jurnal Justitia*, Vol. 1, No. 04, Desember 2014, hlm. 351.

¹³ Muksana Pasaribu, "Maslahat" . . . , hlm. 352.

Hukum Islam yang berkaitan dengan urusan pelayanan dibuat dan diatur untuk mewujudkan kemaslahatan umat. Sehingga suatu peraturan yang dibuat agar menghindarkan dari kesulitan dan dapat mendatangkan kebaikan. Tuntutan bagi pemegang kekuasaan dalam sebuah negara yaitu berkewajiban menciptakan aturan-aturan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta melaksanakan aturannya ditujukan untuk mewujudkan kemaslahatan.¹⁴

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan di atas, maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih lanjut masalah tersebut ke dalam sebuah penelitian dengan judul: **“Implementasi Peraturan Bupati No 21 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas Perspektif *Maslahah* (Studi Kasus di Kantor Kecamatan Wangon Kabupaten Banyumas)”**

B. Definisi Operasional

Untuk menjaga dari kesalah pahaman maksud terhadap penelitian diatas, maka beberapa istilah yang perlu mendapat penjejelasan diantaranya:

1. Peraturan Bupati Banyumas No 21 Tahun 2020

Peraturan ini membahas tentang Pedoman Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas yang ditetapkan di Purwokerto pada tanggal 30 April 2020 oleh Bupati Banyumas Achmad Husein untuk diperhatikan dan dilaksanakan dengan semestinya. Penulis memfokuskan penelitian terhadap implementasi Pasal 4 terkait asas-asas pelayanan publik.

¹⁴ Mursyidin Ar-Rahmani, “Teori Al-Istishlāh dalam Penerapan Hukum Islam”, *Al-Qadha Jurnal Hukum Islam Dan Perundang-undangan*, Vol. 4, No. 2, 2017, hlm. 35.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan Publik menurut UU No 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik.¹⁵ Penulis memfokuskan penelitian terkait pelayanan administratif khususnya yang mengatur urusan disdukcapil di Kantor Kecamatan Wangon.

3. *Maṣlahah*

Maṣlahah dapat diartikan kebaikan, kebermanfaatan, kepastian, kelayakan, keselarasan, kepatutan. Pada prinsipnya *maṣlahah* adalah kemaslahatan yang menjadi tujuan syara', bukan semata-mata berdasar keinginan dan hawa nafsu semata. Sebab tujuan pensyari'atan hukum untuk merealisasikan kemaslahatan manusia dalam segala aspek kehidupan didunia agar terhindar dari sesuatu yang membawa kemudharatan.¹⁶

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana implementasi Pasal 4 Peraturan Bupati No 21 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Wangon Kabupaten Banyumas?

¹⁵ Husni Thamrin, *Hukum Pelayanan . . .*, hlm. 29.

¹⁶ Muksana Pasaribu, "Maslahat" . . . , hlm. 352.

2. Bagaimana tinjauan *maṣlahah* terkait Peraturan Bupati No 21 Tahun 2020 tentang Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Wangon Kabupaten Banyumas?

D. Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini tentunya penulis mempunyai tujuan yang ingin dicapai yaitu:

1. Untuk mengetahui implementasi Pasal 4 Peraturan Bupati No 21 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Wangon Kabupaten Banyumas.
2. Untuk mengetahui tinjauan *maṣlahah* terkait Peraturan Bupati No 21 Tahun 2020 tentang Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Wangon Kabupaten Banyumas.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat yang di harapkan penulis dalam penelitian ini antara lain:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Diharapkan penelitian ini memberikan sumbangan pemikiran untuk dijadikan rujukan referensi penelitian yang akan datang.
 - b. Menjadi salah satu kontribusi akademis dalam mengembangkan konsep dan teori pelaksanaan asas-asas pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan memberikan wawasan akan pentingnya kualitas pelayanan yang didasarkan pada asas-asas pelayanan, serta

memberikan pengetahuan kepada masyarakat bagaimana pelayanan yang baik sesuai dengan peraturan yang ada.

b. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan memberikan pengetahuan dan masukan kepada pemerintah agar dapat bersikap lebih profesional dalam memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan asas-asas pelayanan, serta menjadi bahan evaluasi pelaksanaan Peraturan Bupati No 21 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelayanan Publik di lingkungan pemerintah Kabupaten Banyumas.

F. Kajian Pustaka

Kajian pustaka ini bertujuan untuk memperoleh gambaran berkaitan dengan topik yang akan diteliti tentang beberapa penelitian terdahulu sehingga diharapkan tidak terjadi pengulangan. Sepanjang penulis ketahui bahwa penelitian yang berjudul Implementasi Peraturan Bupati No 21 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas Perspektif *Maslahah* (Studi Kasus di Kantor Kecamatan Wangon Kabupaten Banyumas) belum pernah diteliti. Terdapat beberapa penelitian yang dapat dijadikan rujukan atau acuan dan pertimbangan dalam penelitian ini yang temanya sejenis, yaitu:

Skripsi yang ditulis oleh Donna Eriza Kharisma dari Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung dengan judul Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Perspektif Fiqh Siyasah (Studi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar

Lampung). Fokus penelitian tersebut tentang analisis pelaksanaan kualitas pelayanan publik pada Disdukcapil Kota Bandar Lampung didasarkan pada asas-asas pelayanan yang dijelaskan dalam Pasal 4 UU No 25 Tahun 2009, serta pelayanan di Disdukcapil perspektif Fiqh Siyasah. Pelayanan di Disdukcapil sudah memenuhi asas-asas pelayanan dan SOP (Standar Operasional Pelayanan) yang ditetapkan sehingga mensejahterakan dan mengayomi masyarakat.¹⁷ Penelitian penulis mengkaji tentang pelaksanaan asas-asas pelayanan publik yang didasarkan pada Pasal 4 Peraturan Bupati Banyumas No 21 Tahun 2020 di Kecamatan Wangon Kab. Banyumas kemudian penelitian ditinjau dari konsep *Maṣlahah*.

Jurnal yang ditulis oleh Defi Maya Oktasari dari Universitas Mulawarman Samarinda dengan judul Implementasi KEPMEN PAN No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara. Fokus penelitian tersebut tentang pelaksanaan KEPMEN PAN No. 63 Tahun 2003 di Kantor Kecamatan Sepaku Kab. Penajam Paser Utara dengan menganalisis menggunakan indikator-indikator pada asas-asas pelayanan. Pelayanan di kecamatan Sepaku telah diupayakan dengan baik namun pelaksanaannya belum maksimal.¹⁸ Penelitian penulis mengkaji tentang pelaksanaan Peraturan

¹⁷ Donna Eriza Kharisma, "Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dalam Perspektif *Fiqh Siyasah* (Studi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung)", *Skripsi* (Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan, 2019).

¹⁸ Defi Maya Oktasari, "Implementasi Kepmen Pan No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Publik di Kantor Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara", *Jurnal Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Mulawarman Samarinda*, Vol. 3, No. 2, 2015.

Bupati Banyumas No 21 Tahun 2020 di Kecamatan Wangon Kabupaten Banyumas dengan menganalisis menggunakan indikator-indikator pada Pasal 4 terkait asas-asas pelayanan, kemudian penelitian ditinjau dari konsep *Maṣlahah*.

Jurnal yang ditulis oleh Restu Dedis Ahdhan dari Universitas Mulawarman Samarinda dengan judul Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser. Fokus penelitian tersebut tentang analisis pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik di Disdukcapil Kab. Paser berdasarkan asas-asas yang ada. Pelayanan di Disdukcapil Kab. Paser sudah mengupayakan pelayanan sesuai indikator dalam asas-asas pelayanan, namun dalam pelaksanaannya masih mendapat hambatan.¹⁹ Penelitian penulis mengkaji tentang pelaksanaan Peraturan Bupati Banyumas No 21 Tahun 2020 tentang Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Wangon berdasarkan Pasal 4 terkait asas-asas pelayanan kemudian penelitian ditinjau dari konsep *Maṣlahah*.

Agar lebih mudah memahami persamaan dan perbedaan mengenai penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan penelitian terdahulu, maka dibuat tabel seperti di bawah ini:

¹⁹ Restu Dedis Ahdhan, "Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser", *Jurnal Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Mulawarman Samarinda*, Vol. 2, No. 2, 2014.

Tabel 1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian

No	Judul Skripsi	Persamaan	Perbedaan
1.	Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Dalam Perspektif Fiqh Siyasah (Studi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung)	Kedua penelitian ini sama-sama membahas tentang implementasi peraturan tentang pelayanan publik	Dalam Skripsi yang ditulis oleh Donna Eriza Kharisma membahas tentang implementasi Undang-Undang tentang Pelayanan Publik perspektif Fiqh Siyasah di Disdukcapil Bandar Lampung, sedangkan penulis meneliti tentang implementasi Peraturan Bupati Banyumas tentang Pelayanan Publik perspektif <i>maṣlahah</i> di Kantor Kecamatan Wangon Kab. Banyumas
2.	Implementasi KEPMEN PAN No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara	Kedua penelitian ini sama-sama membahas tentang implementasi peraturan tentang pelayanan publik di Kantor Kecamatan	Dalam Jurnal yang ditulis oleh Defi Maya Oktasari membahas tentang Implementasi KEPMEN PAN tentang pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara, sedangkan penulis meneliti tentang implementasi Peraturan Bupati Banyumas tentang Pelayanan Publik perspektif <i>maṣlahah</i> di Kantor Kecamatan Wangon Kab. Banyumas
3.	Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pada Dinas	Kedua penelitian ini sama-sama membahas tentang implementasi peraturan tentang pelayanan publik	Dalam Jurnal yang ditulis oleh Restu Dedis Ahdhan membahas tentang implementasi Undang-Undang tentang Pelayanan

	Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser		Publik di Disdukcapil Kabupaten Paser, sedangkan penulis meneliti tentang implementasi Peraturan Bupati Banyumas tentang Pelayanan Publik perspektif <i>masalah</i> di Kantor Kecamatan Wangon Kab. Banyumas
--	---	--	--

G. Sistematika Pembahasan

Penulisan skripsi ini terdiri dari lima Bab, masing-masing bab membahas permasalahan yang diuraikan beberapa sub-bab, untuk mendapatkan gambaran yang jelas serta mempermudah dalam pembahasan secara global. Adapun sistematikanya dirumuskan sebagai berikut:

BAB I : berisi tentang pendahuluan yang meliputi latar belakang masalah, definisi operasional, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian pustaka, dan sistematika pembahasan.

BAB II : berisi tentang landasan-landasan teori mengenai kebijakan publik, pelayanan publik, dan *masalah* dari segi pengertian maupun pembahasan-pembahasan lain yang berhubungan dengan judul skripsi.

BAB III : berisi tentang metodologi penelitian yang digunakan oleh penulis yang terdiri dari jenis penelitian, pendekatan penelitian, subjek dan objek penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV : berisi tentang pembahasan dan analisis hasil penelitian terhadap pokok permasalahan yaitu terkait gambaran umum Kantor

Kecamatan Wangon Kabupaten Banyumas, implementasi Peraturan Bupati No 21 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Wangon Kabupaten Banyumas, dan analisis Peraturan Bupati No 21 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Wangon Kabupaten Banyumas ditinjau dari konsep *maṣlahah*.

BAB V : berisi tentang kesimpulan yang merupakan jawaban dari rumusan masalah dalam penelitian serta saran sebagai akhir pembahasan.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis hasil penelitian dari pembahasan skripsi ini, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa:

1. Implementasi Pasal 4 Peraturan Bupati Banyumas Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas telah terlaksana dengan baik di Kantor Kecamatan Wangon Kabupaten Banyumas, meskipun ada dua asas yang implementasinya belum maksimal. Pelaksana pelayanan telah melakukan kewajibannya dengan baik dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat sehingga masyarakat mendapatkan hak yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Hanya saja dalam pelaksanaan asas partisipatif kurang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam memberikan survey penilaian, saran, dan kritik untuk evaluasi pelayanan. Kemudian terkait asas penyediaan fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan sudah terlaksana akan tetapi belum maksimal. Sudah ada fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan namun belum memadai karena orang berkebutuhan khusus jarang meminta pelayanan secara mandiri jadi pelaksana pelayanan kurang memfasilitasi kebutuhannya.
2. Isi aturan dari Peraturan Bupati Nomor 21 Tahun 2020 telah memenuhi ketiga syarat sesuatu dapat dikatakan *masalah*. Pertama, dianggap

maṣlahah jika berupa *maṣlahah* hakiki. Isi aturannya membawa kemudahan akan pemenuhan kepentingan masyarakat secara umum karena aturannya menjelaskan terkait standar pelayanan yang harus dipenuhi. Isi aturannya dibuat untuk meminimalisir kesulitan dalam proses pelaksanaan pelayanan karena di dalamnya dijelaskan secara rinci bagaimana hubungan masyarakat dan penyelenggara dalam menjalankan hak dan kewajiban. Kedua, dianggap *maṣlahah* hendaklah berupa kepentingan umum, bukan kepentingan pribadi. Isi aturannya ditujukan untuk mewujudkan perlindungan atas segala kepentingan masyarakat serta memberikan kepastian hukum dalam proses penyelenggaraan pelayanan. Peraturan Bupati Nomor 21 Tahun 2020 ini dibentuk untuk mendatangkan manfaat berupa adanya kepastian hukum dan menolak kesulitan bagi mayoritas masyarakat, dan peraturannya tidak dibuat untuk mendatangkan kepentingan pribadi. Ketiga, dianggap *maṣlahah* tidak bertentangan dengan al-Qur'an, sunnah, ijma, qiyas. Isi aturan Peraturan Bupati Nomor 21 Tahun 2020 tidak bertentangan dengan ketentuan al-Qur'an, sunnah, ijma, qiyas. Karena isi Perbup tersebut telah memenuhi ketiga syarat di atas maka Peraturan Bupati Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas dapat dikatakan mengandung kemaslahatan. Artinya pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Wangon akan memberikan kemanfaatan, kemudahan, serta meminimalisir kesulitan dalam proses pelayanan karena aturan yang dijadikan sebagai pedoman telah mengandung kemaslahatan.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan dan hasil penelitian di atas, maka penulis ingin menyampaikan saran sebagai berikut:

1. Saran penulis untuk masyarakat yaitu karena informasi terkait pelayanan dapat diakses dengan mudah dan disediakan secara memadai maka masyarakat diharapkan agar lebih memahami setiap informasi yang ada, terutama terkait berkas persyaratan pengajuan pelayanan, agar ketika meminta pelayanan tidak perlu bolak-balik karena kendala berkas yang kurang lengkap.
2. Saran penulis untuk pelaksana pelayanan di Kantor Kecamatan Wangon yaitu agar mengupayakan pemaksimalan penyediaan fasilitas khusus bagi kelompok rentan seperti dibuat antrian prioritas, bangku khusus lansia, ibu hamil langsung dilayani tanpa antrian, adanya akses layanan khusus bagi penyandang disabilitas dan korban bencana, dan perlakuan khusus lainnya.
3. Penulis menyarankan agar penyelenggaraan asas-asas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Wangon yang sudah terlaksana dengan baik agar senantiasa dipertahankan bahkan ditingkatkan lagi kualitas pelayanannya. Untuk asas-asas pelayanan yang pelaksanaannya belum maksimal seperti asas partisipatif agar dioptimalkan pembagian lembar survey penilaian, kritik, dan saran kepada setiap masyarakat setelah selesai menerima pelayanan agar pelaksanaan pelayanan publik memperoleh masukan dari masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- 'Al, Abdul Hayy Abdul. *Pengantar Ushul Fikih*. Jakarta: Pustaka Al-Kautsar. 2014.
- Effendi, Satria dan M. Zein. *Ushul Fiqh*. Jakarta: Kencana. 2005.
- Fathoni, Abdurahmat. *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: PT Rineka Cipta. 2006.
- Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media. 2011.
- Khallaf, Abdul Wahhab. *Kaidah-Kaidah Hukum Islam (Ilmu Ushul Fiqh)*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada. 1993.
- Machmud, Muslimin. *Tuntutan Penulisan Tugas Akhir Berdasarkan Prinsip Dasar Penelitian Ilmiah*. Malang: Selaras. 2016.
- Mamik. *Metodologi Kualitatif*. Sidoarjo: Zifatama Publisher. 2015.
- Mulyana, Deddy. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya. 2006.
- Nugrahani, Farida. *Metode Penelitian Kualitatif: dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. Surakarta: Cakra Books. 2014.
- Rahmadi. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Banjarmasin: Antasari Press. 2011.
- Sarwono, Jonathan. *Metode Riset Skripsi: Pendekatan Kuantitatif (Menggunakan Prosedur SPSS)*. Jakarta: Gramedia. 2012.
- Soemitro, Ronny Hanitijo. *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*. Jakarta: Ghalia Indonesia. 1990.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2019.
- Sugiyono. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta. 2010.
- Suwanda, Dadang, dkk. *Mal Pelayanan Publik: Percepatan Peningkatan Kualitas Inovasi Layanan Masyarakat*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. 2021.
- Suwarjin. *Ushul Fiqh*. Yogyakarta: Teras. 2012.

- Syafe'i, Rachmat. *Ilmu Ushul Fiqih*. Bandung: Pustaka Setia. 2015.
- Syarifuddin, Amir. *Ushul Fiqh Jilid 2*. Jakarta: Kencana. 2008.
- Syarifuddin, Amir. *Ushul Fiqh Jilid II*. Jakarta: Prenada Media Group. 2011.
- Tanzeh, Ahmad. *Metodologi Penelitian Praktis*. Yogyakarta: Teras. 2011.
- Thamrin, Husni. *Hukum Pelayanan Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo. 2013.
- Usman, Husaini dan Purnomo Setiady Akbar. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara. 2008.
- Zuhri, Saifudin. *Ushul Fiqih: Akal Sebagai Sumber Hukum Islam*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2011.

JURNAL

- Adinugraha, Hendri Hermawan dan Mashudi. "Al-Maslahah Al-Mursalah dalam Penentuan Hukum Islam". *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*. Vol. 4, no. 01, 2018, 64-74.
- Ahdhan, Restu Dedis. "Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser". *Jurnal Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Mulawarman Samarinda*. Vol. 2, no. 2, 2014.
- Akib, Haedar. "Implementasi Kebijakan: Apa, Mengapa, dan Bagaimana". *Jurnal Administrasi Publik*. Vol. 1, no. 1, 2010, 4.
- Ar-Rahmaniy, Mursyidin. "Teori Al-Istishlāh dalam Penerapan Hukum Islam". *Al-Qadha Jurnal Hukum Islam Dan Perundang-undangan*. Vol. 4, no. 2, 2017, 35.
- Bahtiar, Rais Agil, dkk. "Implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) (Studi di Kecamatan Purwokerto Utara, Purwokerto Selatan, Purwokerto Timur dan Purwokerto Barat)". *The Indonesian Journal of Public Administration*. Vol. 4, no. 2, Desember 2018, 14.
- Kurniawan, Robi Cahyadi. "Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah". *Fiat Justisia Journal of Law*. Vol. 10, no. 3, 2016, 569-572.
- Musyafa'ah, Nur Lailatul dan Arif Wijaya. "Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Lamongan dalam Perspektif Fikih Siyasah". *Jurnal Hukum Dan Perundangan Islam*. Vol. 10, No. 2, 2020, 255.

Oktasari, Defi Maya. "Implementasi Kepmen Pan No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Publik di Kantor Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara". *Jurnal Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Mulawarman Samarinda*. Vol. 3, no. 2, 2015, 1340-1342.

Pasaribu, Muksana. "Maslahat dan Perkembangannya Sebagai Dasar Penetapan Hukum Islam". *Jurnal Justitia*. Vol. 1, no. 04, Desember 2014, 351-355.

Rachmadi, Muhammad dan Muslim. "Manajemen Pelayanan Publik dalam Perspektif Islam (Studi di Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Pekanbaru)". *JURIS*. Vol. 14, no. 2, 2015, 155.

Rianti, Selvi, dkk. "Kualitas Pelayanan Publik". *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*. Vol. 15, no. 3, Juli 2019, 413.

Rijali, Ahmad. "Analisis Data Kualitatif". *Jurnal Alhadharah*. Vol. 17, no. 33, Januari-Juni 2018, 94.

Suryanegara, Ade Harsa. "Reformasi Birokrasi dan Pemenuhan Hak Warga dalam Mengakses Pelayanan Publik melalui Mal Pelayanan Publik". *Volksgeist*. Vol. 2, no. 2, Desember 2019, 190.

SKRIPSI

Cahayana, Eva. "Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Terhadap Pelayanan Administrasi di Kantor Camat Jelutung Kota Jambi". *Skripsi*. Jambi: UIN Sulthan Thaha Saifuddin. 2020.

Kharisma, Donna Eriza. "Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dalam Perspektif Fiqh Siyasah (Studi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung)". *Skripsi*. Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan. 2019.

Novianti, Rina. "Implementasi Standar Pelayanan Minimal Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Kemranjen Kabupaten Banyumas". *Skripsi*. Semarang : Universitas Negeri Semarang. 2016.

INTERNET

Badan Pusat Statistik Kabupaten Banyumas. "Kecamatan Wangon Dalam Angka 2021". Banyumas: CV. Prima Puspa Sari. 2021. www.banyumaskab.bps.go.id. Diakses pada 30 November 2021.

Dqlab. "Teknik Analisis Data: Mengenal Lebih Dalam Analisis Data". www.dqlab.id. Diakses pada 10 Agustus 2021.

Peraturan Bupati Banyumas Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Pedoman Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas. www.jdihbanyumaskab.go.id.

Peraturan Bupati Banyumas Nomor 68 Tahun 2018 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Di Kabupaten Banyumas. www.jdih.banyumaskab.go.id.

Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 29 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Publik. www.jdihbanyumaskab.go.id.

Rosikin, Ahmad Nur. "Kecamatan Wangon Kabupaten Banyumas". www.tribunnewswiki.com. Diakses pada 2 Desember 2021.

www.kbbi.web.id. Diakses pada 15 Oktober 2021.

WAWANCARA

Wawancara dengan Bapak Budi, selaku masyarakat Kecamatan Wangon, pada tanggal 06 Januari 2022 pukul 10.10 WIB.

Wawancara dengan Bapak Suwito, selaku masyarakat Kecamatan Wangon, pada tanggal 06 Januari 2022 pukul 08.50 WIB.

Wawancara dengan Bapak Toha, selaku masyarakat Kecamatan Wangon, pada tanggal 06 Januari 2022 pukul 11.55 WIB.

Wawancara dengan Ibu Ari Sulastri, selaku masyarakat Kecamatan Wangon, pada tanggal 06 Januari 2022 pukul 09.40 WIB.

Wawancara dengan Ibu Endah Trisnawati, selaku Kepala Seksi Pelayanan Kantor Kecamatan Wangon, pada tanggal 24 Juli 2021 dan 05 Januari 2022 pukul 13.20 WIB.

Wawancara dengan Ibu Misri, selaku masyarakat Kecamatan Wangon, pada tanggal 06 Januari 2022 pukul 10.30 WIB.

Wawancara dengan Ibu Mistem, selaku masyarakat Kecamatan Wangon, pada tanggal 06 Januari 2022 pukul 10.50 WIB.

Wawancara dengan Ibu Nadila, selaku masyarakat Kecamatan Wangon, pada tanggal 06 Januari 2022 pukul 12.20 WIB.

Wawancara dengan Ibu Nur, selaku masyarakat Kecamatan Wangon, pada tanggal 06 Januari 2022 pukul 09.15 WIB.

Wawancara dengan Ibu Purwaningsih, selaku masyarakat Kecamatan Wangon, pada tanggal 06 Januari 2022 pukul 11.30 WIB.

Wawancara dengan Ibu Wila, selaku masyarakat Kecamatan Wangon, pada tanggal 06 Januari 2022 pukul 11.10 WIB.

