

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H) dan diajukan pada Jurusan Hukum Tata Negara Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten ini sepenuhnya asli merupakan karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah Fakultas Syari'ah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh isi skripsi ini merupakan hasil perbuatan *plagiarisme* atau mencontek tulisan karya orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 19 Juni 2025



Indri Undiyanti

NIM: 211120036

ABSTRAK

Nama: Indri Undiyanti, NIM: 211120036. Judul Skripsi: ***Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Dalam Sistem Good Governance (Studi Kasus di Kelurahan Pager Agung Kota Serang).***

Pelayanan publik diartikan sebagai rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan warga negara atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik. Latar belakang penelitian didasarkan pada pentingnya pelayanan publik yang berkualitas sebagai indikator utama keberhasilan tata kelola pemerintahan, serta adanya tantangan dalam penerapan prinsip-prinsip *good governance* di tingkat kelurahan.

Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini mencakup dua rumusan masalah, yaitu: (1) Bagaimana implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 di Kelurahan Pager Agung? (2) Apa saja faktor penghambat penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kelurahan Pager Agung?

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui implementasi Undang-Undang tersebut serta mengidentifikasi hambatan yang dihadapi dalam penerapan prinsip-prinsip *good governance* di tingkat kelurahan.

Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Melakukan penelitian dengan menggunakan metode pengumpulan data yang tidak numerik, seperti wawancara dan studi dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 di Kelurahan Pager Agung telah dilaksanakan semenjak peraturan ini disahkan, namun dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai kendala, antara lain; keterbatasan kapasitas sumber daya manusia, kurangnya pemanfaatan teknologi informasi, serta rendahnya partisipasi masyarakat dalam evaluasi dan pengawasan pelayanan publik. Temuan ini menyarankan perlunya peningkatan kapasitas aparatur kelurahan, penguatan partisipasi masyarakat, dan kesadaran hukum masyarakat guna mewujudkan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan responsif sesuai prinsip-prinsip *good governance*.

Kata Kunci: Implementasi, Pelayanan Publik, *Good Governance*

Nomor : Nota dinas
Lampiran : Skripsi
Hal : Pengajuan Ujian Munaqasyah
a.n. Indri Undiyanti
NIM: 211120036

Kepada Yth
Dekan Fakultas Syari'ah
UIN SMH Banten
di –
Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan menganalisis serta mengadakan koreksi seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudari Indri Undiyanti, NIM: 211120036 yang berjudul: ***Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Dalam Sistem Good Governance (Studi Kasus di Kelurahan Pager Agung Kota Serang)***. Telah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqasyah pada Fakultas Syari'ah Jurusan Hukum Tata Negara Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Demikian, atas segala perhatian Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 19 Juni 2025

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Hj. Iin Ratna Sumirat, S.H, M. Hum
NIP. 19690906 199603 2 002



Cucum Rohmawati, M. Pd
NIP. 19880702 202203 2 001

PERSETUJUAN

Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Dalam Sistem *Good Governance* (Studi Kasus di Kelurahan Pager Agung Kota Serang)

Oleh :

Indri Undiyanti
NIM : 211120036

Menyetujui,

Pembimbing I



Dr. Hj. Iin Ratna Sumirat, S.H, M. Hum
NIP. 19690906 199603 2 002

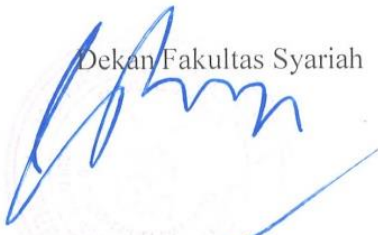
Pembimbing II



Cucum Rohmawati, M.Pd
NIP. 19880702 202203 2 001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Syariah



Dr. H. Ahmad Zaini, SH.,M.Si.
NIP. 19650607 199 203 1 005

Ketua Jurusan
Hukum Tata Negara



Atu Karomah, S.H.,M.Si.
NIP. 19690214 199903 2 001

PENGESAHAN

Skripsi a.n. Indri Undiyanti NIM : 211120036 yang berjudul: **Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Dalam Sistem *Good Governance* (Studi Kasus di Kelurahan Pager Agung Kota Serang)** telah diajukan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, pada tanggal 25 Juni 2025. Skripsi tersebut telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana program strata satu (S1) pada Fakultas Syariah Jurusan Hukum Tata Negara Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 25 Juni 2025

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota



Dr. H. Entol Zaenal Muttaqin, M.H., M.A

NIP.198408022011011008

Anggota,

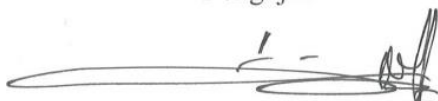
Sekretaris Merangkap Anggota



Tb. Ahmad Mahdi, S.Pd.I., M.Pd

NIP.197506162006041008

Penguji I



Dr. Ade Fartini, S.Ag., M.H

NIP.197308072006042028

Penguji II



Dr. Fandy Adpen Lazzavietamsi, S.Pd., M.H

NIP. 198705232020121006

Pembimbing I



Dr. Hj. Iin Ratna Sumirat, S.H., M.Hum

NIP. 196909061996032002

Pembimbing II



Cucum Rohmawati, M.Pd

NIP. 198807022022032001

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin, rasa syukur yang sebesar-besarnya kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, Tuhan semesta alam, atas segala nikmat dan karunia-Mu, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk sampai pada tahap ini, dan menyelesaikan karya ini dengan penuh kesabaran dan keikhlasan. *Shalawat* dan *salam* senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, dan seluruh umat yang mengikuti dan mengamalkan sunnahnya sampai akhir zaman.

Persembahan skripsi ini penulis berikan kepada Ibunda N. Rosmanawati, S.Pd, seseorang yang biasa penulis sebut maaa. Terima kasih untuk semua dukungan dan do'a tulus yang selalu mengalir untuk penulis. Semoga mama sehat selalu dan hiduplah lebih lama lagi. Mama harus selalu ada disetiap perjalanan dan pencapaian penulis. *I love you more.*

MOTTO

*"God has perfect timing, never early, never late. It takes a little patience
and it takes a lot of faith, but it's a worth to wait"*

*"Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu.
Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk
menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu
berjalan lancar. Tapi, gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau
ceritakan"*

(Boy Candra)

*"Semua jatuh bangunmu hal yang biasa, angan dan pertanyaan waktu
yang mejawabnya, berikan tenggat waktu bersedihlah secukupnya,
rayakan perasaanmu sebagai manusia"*

"Hidup bukan saling mendahului, bermimpilah sendiri-sendiri"

(Baskara Putra – Hindia)

RIWAYAT HIDUP PENULIS

Penulis bernama Indri Undiyanti, lahir di Serang pada tanggal 29 September 2001, anak kedua dari 4 (empat) bersaudara, dari orang tua Ayahanda Budi Sumardi, S.E dan Ibunda N. Rosmanawati, S.Pd.

Adapun jenjang pendidikan formal yang penulis tempuh yaitu sekolah tingkat dasar di SD Negeri Jaha tahun 2014, kemudian sekolah tingkat menengah pertama di SMP Negeri 8 Kota Serang lulus pada tahun 2017, kemudian sekolah tingkat menengah atas di SMA Negeri 6 Kota Serang lulus pada tahun 2020, dan dilanjutkan ke perguruan tinggi di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Tahun Akademik 2021/2022 Fakultas Syariah UIN SMH Banten.

KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya yang telah diberikan kepada penulis. Hanya dengan izin-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan Salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, sebagai pembawa risalah ilahi kepada seluruh umat, beserta keluarganya, sahabatnya, serta pengikutnya hingga akhir zaman.

Dengan pertolongan Allah SWT dan usaha sungguh-sungguh penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul: Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Dalam Sistem *Good Governance* (Studi Kasus di Kelurahan Pager Agung Kota Serang), sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H) pada Jurusan Hukum Tata Negara Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Karena itu melalui kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. KH. Wawan Wahyuddin, M.Pd. Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah

mengelola dan mengembangkan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten lebih maju.

2. Bapak Dr. H. Ahmad Zaini, S.H., M.Si. Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan persetujuan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
3. Ibu Atu Karomah, S.H., M.Si. Ketua Jurusan Hukum Tata Negara yang telah memberikan persetujuan dan bantuannya dalam menyusun skripsi ini. Ibu Dr. Hj. Iin Ratna Sumirat, S.H., M.Hum. Dosen Pembimbing 1 dan Ibu Cucum Rohmawati, M.Pd. Dosen Pembimbing II yang telah memberikan nasehat, pengarahan, dan meluangkan waktunya dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen serta staf akademik dan karyawan UIN, yang telah memberikan bekal pengetahuan yang begitu berharga selama penulis kuliah di UIN SMH Banten.
5. Ibunda N. Rosmanawati, S.Pd. Perempuan hebat yang menjadi tulang punggung keluarga sekaligus menjalankan dua peran orang tua bagi anak-anaknya, yang telah memberikan do'a, dukungan, semangat, serta kasih sayang yang tak terhingga kepada penulis. Terimakasih sudah melahirkan, merawat, dan membesarkan penulis dengan penuh cinta.

6. Saudara kandung penulis Imam Ramansah, Aida Safitri, dan Andini, yang selalu menjadi alasan penulis untuk lebih semangat dalam berjuang untuk mendapat gelar S.H.
7. Kepada seluruh keluarga penulis yang sudah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis dan selalu mendoakan yang terbaik.
8. Teman *childhood* penulis Eva Latifah, S.E., Fahitah, Muhayati. Terimakasih sudah menemani penulis, selalu bersedia menjadi tempat keluh kesah penulis, serta memberikan dukungan dan do'a yang tiada henti.
9. Teman dekat penulis yang menemani proses perkuliahan, Melsya Ayu Nabila Herwandi, Stefani Amalia Liusbey, Andina, serta teman-teman HTN-A angkatan 2021, yang telah bersama-sama berjuang dari semester satu sampai detik ini. Semoga kita menjadi orang sukses, Aamiin.
10. *Last but not least*. Terimakasih untuk Indri Undiyanti, diri saya sendiri yang telah berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tidak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi, ini merupakan pencapaian yang patut untuk dibanggakan.

Dengan kerendahan hati, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari kekurangan, kelemahan dan masih jauh dari kesempurnaan,

keterbatasan pengetahuan, pengalaman serta kemampuan penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan pendapat, saran dan kritik yang akan datang.

Akhirnya, hanya kepada Allah SWT jugalah memohon agar seluruh kebaikan dari semua pihak yang membantu skripsi ini, semoga diberikan balasan yang berlipat ganda. Penulis berharap kiranya karya tulis ini turut mewarnai khazanah ilmu pengetahuan dan dapat bermanfaat bagi para pembaca pada umumnya.

Serang, 25 Juni 2025

Indri Undiyanti

NIM: 211120036

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK	ii
NOTA DINAS	iv
PERSETUJUAN	v
PENGESAHAN	vi
PERSEMBAHAN	vii
MOTTO	viii
RIWAYAT HIDUP PENULIS	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Penelitian Terdahulu yang Relevan	10
F. Kerangka Pemikiran.....	15
G. Metode Penelitian.....	26
H. Sistematika Pembahasan	34
BAB II KAJIAN TEORITIS	37
A. Implementasi	37
1. Pengertian Implementasi.....	37
2. Teori Implementasi Kebijakan.....	39
3. Teori Kesadaran Hukum	44
4. Teori Kewibawaan Hukum	45
B. Pelayanan Publik	48
1. Pengertian Pelayanan Publik	48
2. Asas-Asas Pelayanan Publik.....	49

3. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	52
C. Good Governance.....	54
1. Pengertian Good Governance	54
2. Prinsip-prinsip <i>Good Governance</i>	56
BAB III Gambaran Umum Lokasi Penelitian	60
A. Gambaran Umum Kelurahan Pager Agung	60
B. Visi dan Misi Kelurahan Pager Agung	62
C. Tugas dan Fungsi Perangkat Daerah.....	64
D. Struktur Organisasi Kelurahan Pager Agung.....	72
BAB IV IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 25	
TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK DALAM	
SISTEM <i>GOOD GOVERNANCE</i> DI KELURAHAN PAGER	
AGUNG KOTA SERANG	75
A. Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kelurahan Pager Agung	75
B. Faktor Penghambat Penerapan Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> Dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Pager Agung.....	90
C. Pembahasan.....	98
BAB V PENUTUP	102
A. Kesimpulan	102
B. Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA.....	106
LAMPIRAN	109

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penelitian Skripsi Terdahulu	11
Tabel 1. 2 Informan Penelitian	29
Tabel 2. 1 Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelompok Umur	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Berfikir	15
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Kelurahan Pager Agung.....	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	109
Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara.....	113