

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H) dan diajukan pada Jurusan Hukum Tata Negara Fakultas Syari'ah 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.

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

Serang, Juni 2020

**Abdul Roup**  
**Nim: 161120009**

## ABSTRAK

Nama: **Abdul Roup** NIM: **161120009** Judul Skripsi: **Penerapan Prinsip Pelayanan Yang Baik Dalam Pelayanan Publik Kota Jakarta Barat (Studi Kasus Kecamatan Grogol Petamburan, Berdasarkan Pasal 10 Undang-undang 30 Tahun 2014 AAUPB).**

Prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik (*Good Governance*) harus menjadi suatu landasaan pemerintahan yang baik, karena dalam hal ini pemerintah harus melayani dengan baik sesuai dari pada prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik (*Good Governance*) tata pemerintahan yang baik agar tidak sewenang-wenang dalam menjalankan tugas.

Berdasarkan Latar belakang diatas, maka perumusan masalah dari skripsi ini adalah 1). Bagaimana penerapan prinsip pelayanan baik di kecamatan Grogol Petamburan?. 2). Apa faktor yang mendorong terselenggaranya prinsip pelayanan yang baik menurut pasal 10 Undang-undang No. 30 Tahun 2014 ?. 1). Untuk mengetahui prinsip pelayanan baik di kecamatan Grogol Petamburan 2). Untuk mengetahui faktor yang mendorong terselenggaranya prinsip pelayanan yang baik menurut pasal 10 Undang-undang No. 30 Tahun 2014.

Metode penelitian dalam penulisan skripsi ini adalah menggunakan Metode Deskriptif Kualitatif yaitu dalam mengumpulkan data penulis menggunakan data kualitatif berupa sumber-sumber tertulis (pustaka) sebagai data primer. Dan melakukan studi lapangan untuk mendapatkan data skunder, dimana data yang didapatkan dari hasil lapangan dengan hasil wawancara dan observasi, selain itu juga studi pustaka dengan mengumpulkan bahan hukum dari Peraturan Perundang-undangan dan dokumen-dokumen resmi.

Hasil penelitian skripsi adalah Sudah menjalankan dengan baik mulai dari Kepastian hukum, Kemanfaatan, Ketidakberpihakan, Kecermatan, Tidak menyalahgunakan kewenangan, Keterbukaan, Kepentingan umum, Efektifitas dan efisiensi itu sudah di jalan kan dengan baik dan sistematis. Ini akan berdampak positif bagi pelayanan yang berada di Kecamatan Grogol Petamburan ini adalah suatu harapan yang baik bagi masyarakat karena semua izin yang berada di tingkat kecamatan semakin mudah digunakan.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah Karena ada visi dan misi yang jelas untuk melayani publik. Oleh karena visi tersebut maka setiap pelayanan publik sudah terstruktur dengan baik.



**FAKULTAS SYARIAH**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**“SULTAN MAULANA HASANUDDIN” BANTEN**

---

Nomor : Nota Dinas  
Lam : 1 (satu) Eksemplar  
Hal : Pengajuan Munaqasah  
a.n. Abdul Roup  
nim: 161120009

Kepada Yth,  
Dekan Fakultas Syariah  
UIN “SMH” Banten  
di –  
Serang

*Assalamu’alaikum Wr. Wb.*

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi Abdul Roup Nim: 161120009 judul skripsi: : **PENERAPAN PRINSIP PELAYANAN YANG BAIK DALAM PELAYANAN PUBLIK KOTA JAKARTA BARAT (Studi Kasus Kecamatan Grogol Petamburan, Berdasarkan Pasal 10 Undang-undang 30 Tahun 2014 AAUPB)**, kiranya dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqasah pada Jurusan Hukum Tata Negara Fakultas Syariah UIN “Sultan Maulana Hasanuddin” Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera dimunaqasahkan.

Demikian, atas perhatian Bapak kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu’alaikum Wr. Wb.*

Pembimbing I

Serang, Juni 2020

Pembimbing II

**Dr. Hj. Ruf'ah Abdullah, M.M**  
NIP. 19580711 198503 2 003

**H. Masduki, S.Ag., M.A**  
NIP. 19731105 199903 1 001

**PENERAPAN PRINSIP PELAYANAN YANG  
BAIK DALAM PELAYANAN PUBLIK KOTA  
JAKARTA BARAT  
(STUDI KASUS KECAMATAN GROGOL PETAMBURAN,  
BERDASARKAN PASAL 10 UNDANG-UNDANG 30  
TAHUN 2014 AAUPB)**

Oleh :

**ABDUL ROUP**  
NIM: 161120009

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

**Dr. Hj. Ruf'ah Abdullah, M.M**  
NIP. 19580711 198503 2 003

**H. Masduki, S.Ag., M.A**  
NIP. 19731105 199903 1 001

Mengetahui,

Dekan  
Fakultas Syariah

Ketua  
Jurusan Hukum Tata Negara

**Dr. H. Yusuf Somawinata, M.Ag**  
NIP: 19591119 199103 1 003

**Dr.H. Muhammad Ishom, M.A**  
NIP. 19760623 20064 1 002

## **PENGESAHAN**

Skripsi a.n. Abdul Roup Nim: 161120009 judul skripsi: Penerapan Prinsip Pelayanan Yang Baik Dalam Pelayanan Publik Kota Jakarta Barat (Studi Kasus Kecamatan Grogol Petamburan, Berdasarkan Pasal 10 Undang-undang 30 Tahun 2014 AAUPB), telah diajukan dalam Sidang Munaqasah Universitas Islam Negeri “Sultan Maulana Hasanuddin” Banten tanggal 2020. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H) pada Fakultas Syariah Jurusan Hukum Tata Negara Universitas Islam Negeri “Sultan Maulana Hasanuddin” Banten.

Serang, November 2020  
Sidang Munaqasah

Ketua Merangkap Anggota

Sekretaris Merangkap Anggota

**Dr. H. Ahmad Zaini, S.H., M.Si**  
NIP. 19650607 199203 1005

**Nina Chairina, S.Ag., M.H**  
NIDN. 2008027401

Penguji I

Anggota,

Penguji II

**Atu Karomah, S.H., M.Si.**  
NIP. 19690214 199903 1 001

Pembimbing I

**Dr. H. E. Zaenal Muttaqin., M.H., M.A**  
NIP. 19840802 201101 1 008

Pembimbing II

**Dr. Hj. Ruf'ah Abdullah, M.M**  
NIP. 19580711 198503 2 003

**H. Masduki, S.Ag., M.A**  
NIP. 19731105 199903 1 001

## **Persembahan**

Dengan mengucap rasa syukur  
Kepada Allah SWT  
Atas karunia serta kemudahan  
Yang telah dia berikan  
Akhirnya penulis mampu menyelesaikan  
skripsi sederhana ini  
penulis persembahkan skripsi ini kepada :  
Bapak dan Mamah tercinta  
Yang telah mendidik  
Serta selalu mencurahkan  
Rasa kasih sayangnya  
Kepada penulis,

Dan teruntuk Abah Nenek yang dikampung  
semoga sehat-sehat disana,  
mohon maaf lahir batin  
untuk Abah Dan Nenek

### MOTTO

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤْتُوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا  
حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۗ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا  
يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

*Sesungguhnya Allah menyuruh kamu  
menyampaikan amanat kepada yang berhak  
menerima, 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.*





## **RIWAYAT HIDUP**

Nama lengkap penulis adalah Abdul Roup, dilahirkan di Jakarta pada tanggal 15 Mei 1998. Anak ke-1 dari 2 bersaudara yaitu pasangan dari Bapak Emon Mawi Dan Ibu Satinah, bertempat tinggal di jl. Jelambara Utama Raya No 27. Rt 001\002, Jelambar Baru, Grogol Petamburan, Kota Jakarta Barat, Daerah khusus Ibukuota Jakarta 11460.

Jenjang pendidikan formal yang telah ditempuh oleh penulis adalah Sekolah Dasar Negeri Kapuk 07 Petang dan lulus pada tahun 2010, kemudian melanjutkan ke Madrasah Tsanawiyah 10 Jakarta dan lulus pada tahun 2013, kemudian melanjutkan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Jakarta dan lulus pada tahun 2016. Setelah itu penulis melanjutkan ke jenjang perguruan tinggi Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten mengambil jurusan Hukum Tata Negara mulai pada tahun 2016 selesai tahun 2020.

## **KATA PENGANTAR**

Syukur Alhamdulillah penulis pajatkan puji kepada Allah SWT atas rahmat, karunia, dan hidayahnya yang telah diberikan. Hanya dengan ijinnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga tercurahkan kepada junjungan nabi besar kita Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, dan pengikutnya sampai akhir jaman.

Dengan pertolongan Allah SWT dan usaha yang sungguh-sungguh penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: **Penerapan Prinsip Pelayanan Yang Baik Dalam Pelayanan Publik Kota Jakarta Barat (Studi Kasus Kecamatan Grogol Petamburan, Berdasarkan Pasal 10 Undang-undang 30 Tahun 2014 AAUPB).**

penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari kekurangan, kelemahan, dan masih jauh dari kata kesempurnaan, keterbatasan pengetahuan, pengalaman serta kemampuan penulis, oleh sebab itu penulis mengharapkan penapat, saran dan kritik yang bersifatnya mambangun guna mencapai kesempurnaan pada masa yang akan datang.

Dengan kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Fauzul Imam, M,A, Rektor Universitas Islam Negeri sultan Maulana Hasanuddin Banten.

2. Bapak Dr H. Yusuf Somawinata, M.Ag. Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Yang telah membantu dan memberikan motivasinya dalam menyelesaikan skripsi ini dengan setulus hati.
3. Bapak Dr. H. Ishom, M.A. Ketua Jurusan Hukum Tata Negara Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberika persetujuan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
4. Bapak Dr. H. E. Zaenal Muttaqin.,M.H.,M.A Sekertaris Jurusan Hukum Tata Negara Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberika persetujuan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
5. Ibu Dr. Hj. Ru'fah Abullah, M.M, Pembibing I yang telah memberikan nasehat, pengarahan, semangat, motivasi, dukungan dan meluangkan waktunya dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Masduki, S. Ag., M.A. Pembimbing II yang telah memberikan Nasehat, Pengarahan, semangat, motivasi dan bimbingan dan meluangkan waktunya dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu dosen serta staf akademik dan karyawan Fakultas Syariah yang telah memberikan bekal pengetahuan yang begitu berharga selama penulis kuliah

Fakultas Suariah di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanudin Banten.

8. Seluruh jajaran Aparatur Kecamatan Grogol Petamburan yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Kakak-kakaku yang selalu memberikan dukungan dan motivasi tiada henti dan selalu mendukung dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman seperjuangan HTN-A 2016 yang telah mewarnai dan telah mengisi hari-hari selama 4 tahun ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak lepas dari kekurangan, kelemahan dan masih jauh dari kesempurnaan, keterbatasan pengetahuan, pengalaman serta kemampuan penulisan. Oleh karena itu penulis mengharapkan pendapat, saran dan kritik yang bersifat membangun guna mencapai kesempurnaan untuk masa yang akan datang.

Akhirnya, hanya kepada Allah penulis memohon agar seluruh kebaikan dari semua pihak yang membantu selesai skripsi ini semoga diberi alasan yang berlipat ganda. Penulis berharap kiranya karya tulis ini turut mewarnaai khazanah ilmu pengetahuan dan dapat bermanfaat bagi penulis khususnya, dan bagi para pembaca pada umumnya.

Serang, Juni 2020

Penulis

**Abdul Roup**

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>SURAT PENGAJUAN</b> .....	iii
<b>SURAT PERSETUJUAN DEKAN</b> .....	iv
<b>PENGESAHAN</b> .....	v
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>MOTO</b> .....	vii
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>BAB I     PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Masalah.....	9
D. Manfaat Teoritis .....	9
E. Metodologi Penelitian .....	10
F. Kerangka Teori.....	16
G. Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	29
H. Sistematika Pembahasan .....	31
<b>BAB II     KONDISI OBJEKTIF DAN LOKASI</b>	
<b>PENELITIANAN</b>	
A. Kondisi     Geografis     Kecamatan     Grogol Petamburan.....	33

B. Kondisi Demografis Kecamatan Grogol Petamburan.....	34
C. Kondisi Sosiografis Kecamatan Grogol Petamburan.....	38
D. Visi, Misi dan Tujuan Kecamatan Grogol Petamburan/ Jakarta Barat.....	44

### **BAB III LANDASAN TEORI PENERAPAN**

#### **PELAYANAN YANG BAIK DALAM PELAYANAN PUBLIK**

A. Pelayanan Publik.....	46
B. Asas-asas Umum Pemerintahan yang Baik.....	56
C. Good Governance.....	63

### **BAB IV PENERAPAN PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN GROGOL PETAMBURAN**

A. Penerapan Prinsip Pelayanan Baik Di Kecamatan Grogol Petamburan .....	
B. Faktor Yang Mendorong Terselenggaranya Prinsip Pelayanan Yang Baik Menurut Undang- undang No 30 Pasal 10 Tahun 2014 .....	85

### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	94
B. Saran.....	95

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**