

**IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NO. 25 TAHUN 2009 :
STUDI EVALUASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN
ADMINISTRASI PUBLIK PADA BAB (1) PASAL (1) AYAT (1)
DI KANTOR CAMAT SUSOH KABUPATEN ACEH BARAT
DAYA**

SKRIPSI

DI SUSUN OLEH :

ADIENTYA YULISTIANI

NIM. 210403063



**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2025 M/1447 H**

SKRIPSI

Diajukan untuk Fakultas Dakwah dan Komunikasi (FDK)

Universitas Islam Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh

Gelar Sarjana S-1 Dalam Ilmu Dakwah dan Komunikasi

Prodi Manajemen Dakwah (MD)

Diajukan Oleh

Adiestya Yulistiani

210403063

Disetujui Oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II

A R - R A N I R Y

Dr. Jailani M.Si
NIP.196010081995031

Muhajir, S.Sos, I., M.Ag.

SKRIPSI

Telah diuji oleh panitian ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas dakwah dan Komunikasi UIN-Ar-Raniry dan
Dinyatakan Lulus serah diterima sebagai salah satu Tugas Akhir studi
Program Sarjana (SI) dalam Ilmu Manajemen Dakwah

Diajukan Oleh:
Adiestya Yulistiani
NIM. 210403063

Pada hari/ tanggal
Senin, 21 juli 2025
26 Muharram 1447 H
Di

Darussalam-Banda Aceh
Dewan Penguji Sidang Munaqashah

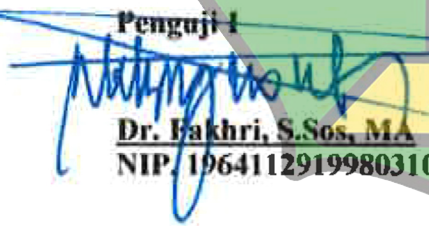
Ketua


Dr. Jailani, M.Si
NIP. 196010081995031

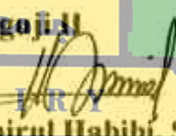
Sekretaris


Muhajir, S.Sos, I., M.Ag.

Penguji I


Dr. Fakhri, S.Sos, MA
NIP. 196411291998031001

Penguji II


Khairul Habibi, S.Sos, I., M.Ag.
NIP. 19911252023211017

Mengetahui

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Ar-Raniry Banda Aceh


Prof. Dr. Kusmawati Hatta, M.Pd
NIP. 196412201984122001



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Adiestya Yulitiani
Nim : 210403063
Jurusan/prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Universitas : UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Menyatakan bahwa skripsi ini berjudul **“Implementasi Undang-undang No.25 Tahun 2009 : Studi Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Publik Pada Bab (1) pasal (1) Ayat (1) Di Kantor Camat Susoh KabpuBaten Aceh Barat Daya”**. Ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar keserjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dirujuk dalam naskah ini disebutkan dalam daftar pustaka. Jika dikemudian hari terbukti bahwa saya melanggar pernyataan ini, maka saya siap menerima sanksi berdasarkan aturan yang telah berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.

Banda Aceh, 3 juli 2025

Yang membuat pernyataan

Adiestya Yulitiani



ABSTRAK

Di Indonesia, perkembangan administrasi publik berjalan seiring dengan dinamika politik dan pemerintahan. Pada era reformasi, tuntutan akan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam pengelolaan pemerintah semakin menguat. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana Implementasi pelayanan administrasi di kantor camat susoh dan untuk mencari tahu apa saja hambatan dan peluang pelayanan administrasi di kantor camat susoh. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknis wawancara dilakukan secara langsung dengan informan yang terdiri dari Camat, Sekretaris Camat, dan Bagian Umum. Dalam penelitian ini pelaksanaan pelayanan administrasi di kantor Camat Susoh berupaya memenuhi prinsip-prinsip yang tertuang dalam undang-undang No 25 tahun 2009 mengenai pelayanan publik, terutama dalam aspek transparansi, akuntabilitas, dan kesetaraan. Upaya nyata terlihat melalui pemanfaatan media digital seperti whatsapp untuk menyebarkan informasi, penyandang disabilitas, dan pengelolaan agenda layanan yang terlampir. Dan faktor pendukung utama mencakup komitmen Camat dalam melakukan inovasi berbasis teknologi, pengalokasian anggaran yang tepat, serta kualitas sumber daya manusia yang responsif dan penuh empati. Namun keterbatasan fasilitas computer dan rendahnya pemahaman masyarakat mengenai kewajiban administrasi seperti pembayaran PBB menjadi rintangan yang signifikan.

Kata kunci: pelayanan administrasi publik, transparansi, akuntabilitas

جامعة الرانري

A R - R A N I R Y

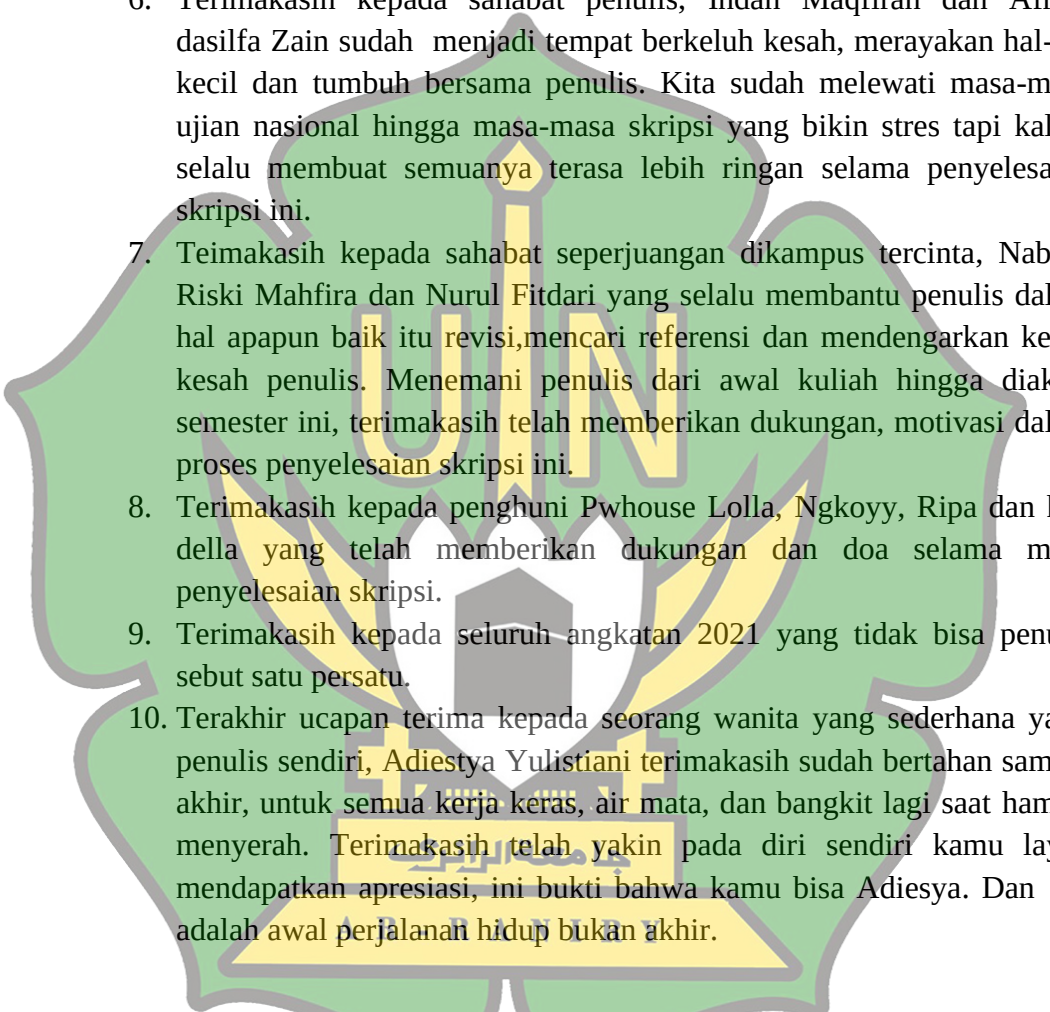
KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang maha pengasih lagi Maha penyayang dan selalu dan selalu melimpahkan rahmat serta karunianya kepada peneliti. Sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini. Shalawat berangkaikan salam kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, dan para pengikutnya yang telah menuntun perjalanan hidup manusia kea lam yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian tugas akhir di Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada Jurusan Manajemen Dakwah. Penyusunan Karya ilmiah ini sebagai suatu kewajiban bagi setiap mahasiswa untuk mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1). Alhamdulillah berkat rahmat Allah SWT sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **“Implementasi Undang-undang No.25 Tahun 2009 : Studi Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Publik Pada Bab (1) pasal (1) Ayat (1) Di Kantor Camat Susoh KabpuBaten Aceh Barat Daya”**

Peneliti menyadari bahwa pada saat proses penyelesaian karya ilmiah ini tidak terlepas dari bantuan dan dorongan dari banyak pihak yang tidak mungkin peneliti sebutkan satu persatu. Pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada :

1. Ucapan terimakasih yang tulus penulis sampaikan kepada ayah nda Yusman dan ibu nda Yulidar tercinta terimakasih atas dukungan dan pengorbanan serta kasih sayang tanpa syarat yang tak pernah berhenti mengalir, baik secara materi maupun doa yang tak habisnya. setiap langkah dan pencapaian ini adalah jawaban doa-doa kalian. Sehingga terselesainya skripsi ini dengan baik.
2. Terimakasih kepada bunda penulis Husnidar S.pd Dan juga keluarga Besar Alm Hasanudin dan Martini yang telah memberikan dukungan baik secara materi maupun doa yang tak akan ada habisnya serta memberikan motivasi sehingga terselesainya skripsi ini dengan baik.
3. Kepada prof. Dr. Kusmawati Hatta, M.pd, selaku dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
4. Kepada Dr. Sakdiah, M. Ag, selaku Ketua Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

- 
5. Kepada Bapak Dr. Jailani M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Muhajir M.Ag selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan memberikan motivasi serta mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
 6. Terimakasih kepada sahabat penulis, Indah Maqfirah dan Afrani dasilfa Zain sudah menjadi tempat berkeluh kesah, merayakan hal-hal kecil dan tumbuh bersama penulis. Kita sudah melewati masa-masa ujian nasional hingga masa-masa skripsi yang bikin stres tapi kalian selalu membuat semuanya terasa lebih ringan selama penyelesaian skripsi ini.
 7. Teimakasih kepada sahabat seperjuangan dikampus tercinta, Nabilla Riski Mahfira dan Nurul Fitdari yang selalu membantu penulis dalam hal apapun baik itu revisi, mencari referensi dan mendengarkan keluh kesah penulis. Menemani penulis dari awal kuliah hingga diakhir semester ini, terimakasih telah memberikan dukungan, motivasi dalam proses penyelesaian skripsi ini.
 8. Terimakasih kepada penghuni Pwhouse Lolla, Ngkoyy, Ripa dan kak della yang telah memberikan dukungan dan doa selama masa penyelesaian skripsi.
 9. Terimakasih kepada seluruh angkatan 2021 yang tidak bisa penulis sebut satu persatu.
 10. Terakhir ucapan terima kepada seorang wanita yang sederhana yaitu penulis sendiri, Adiestya Yulistiani terimakasih sudah bertahan sampai akhir, untuk semua kerja keras, air mata, dan bangkit lagi saat hampir menyerah. Terimakasih telah yakin pada diri sendiri kamu layak mendapatkan apresiasi, ini bukti bahwa kamu bisa Adiesya. Dan ini adalah awal perjalanan hidup bukan akhir.

Terimakasih atas bantuannya yang diberikan kepada penulis semoga Allah membalasnya. Penulis menyadari bahwa tulisan ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karna itu semua kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan dimasa yang akan datang

DAFTAR ISI

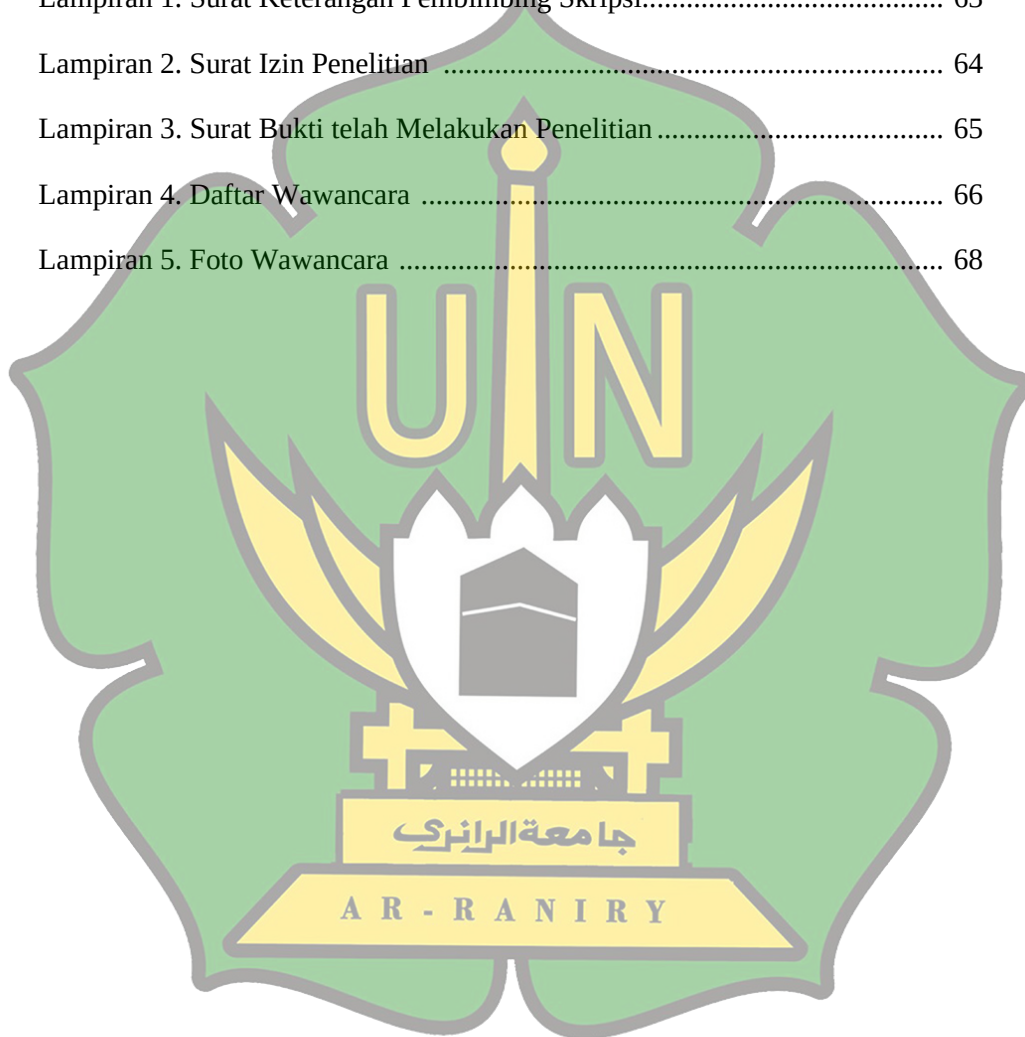
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR LAMPIRAN	v
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Definisi operasional	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Penelitian Terdahulu	8
B. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009	18
1. Pengertian Undang-Undang No. 25 Tahun 2009	18
2. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	19
3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik... ..	21
C. Administrasi Publik.....	22
1. Pengertian administrasi publik	22
2. Pelaksanaan Administrasi Publik	23
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Pendekatan dan Jenis penelitian.....	29
B. Lokasi penelitian	30
C. Sumber data.....	30
D. Subjek Penelitian.....	31
E. Teknik Pengumpulan Data.....	31
a. Observasi	31

b. Wawancara	32
c. Dokumentasi.....	32
F. Teknik Analisis data.....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
A. Gambaran Umum	34
1. Sejarah Terbentuknya Kabupaten Aceh Barat Daya	34
2. Visi dan Misi Kantor Camat Susoh	36
3. Struktur Organisasi Kantor Camat Susoh	36
B. Hasil Penelitian	39
1. Implementasi pelayanan administrasi di Kantor Camat Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya.....	40
2. Faktor pendukung dan penghambat Pelayanan Administrasi Kantor Camat Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya	44
C. Pembahasan dan Analisis Hasil Penelitian	49
BAB V PENUTUP	57
D. Kesimpulan	57
E. Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA.....	60
LAMPIRAN.....	62



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Pembimbing Skripsi.....	63
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian	64
Lampiran 3. Surat Bukti telah Melakukan Penelitian	65
Lampiran 4. Daftar Wawancara	66
Lampiran 5. Foto Wawancara	68



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di Indonesia, perkembangan administrasi publik berjalan seiring dengan dinamika politik dan pemerintahan. Pada era reformasi, tuntutan akan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam pengelolaan pemerintah semakin menguat. Situasi ini mendorong penerapan prinsip-prinsip good governance atau tata kelola pemerintahan yang baik dalam sistem administrasi public. Salah satu landasan hukum yang mendukung upaya tersebut adalah undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi pemerintah kepada masyarakat.

Administrasi publik memiliki dampak besar terhadap tingkat pelaksanaan kebijakan, karena fungsi utamanya adalah untuk memenuhi tujuan program sebagaimana ditetapkan oleh para pembuat kebijakan publik. Dalam konteks ini, administrasi public dapat dipahami sebagai suatu organisasi serta pengelolaan unit-unit organisasi yang bekerja menuju pencapaian tujuan kenegaraan, dengan focus pada upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui penyediaan barang dan layanan publik. Selain itu, administrasi publik juga merupakan elemen penting dalam proses politik di suatu negara. Sesuai dengan tujuan yang

ditentukan, yaitu melaksanakan berbagai tindakan negara didasarkan perkembangan paradigma administrasi publik.¹

Pelayanan publik menjadi salah satu pilar utama pemerintah yang berupaya memenuhi tuntutan dan harapan rakyat. Di Indonesia, Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjadi dasar hukum bagi penyelenggaraan layanan yang berkualitas, cepat, dan akuntabel. Dalam undang-undang Nomor 25 tahun 2009 pada bab (1) pasal (1) ayat (1) tentang pelayanan publik, memaparkan bahwa Pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan seluruh warga negara dan penduduk terhadap barang dan jasa, atau jasa administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.²

Kecamatan Susoh, sebagai salah satu wilayah administratif di Kabupaten Aceh Barat Daya, menjalankan peran penting dalam memberikan layanan masyarakat. Dengan latar belakang sosial dan ekonomi yang beragam, kantor Kecamatan Susoh diharapkan mampu mengimplementasikan UU No. 25 Tahun 2009 pada bab (1) pasal (1) ayat (1) secara optimal.

Dalam ranah administrasi publik, peran administrasi sangatlah

¹ Agusta Ari Wibowo, indrakertati reformasi biokrasi dan pelayanan public vol.03 no.01 tahun 2022 hal : 03

² Undang-undang No.25 tahun 2009 pada bab1 pasal 1 ayat 1 tentang pelayanan publik

penting dalam pelaksanaan fungsi-fungsi pemerintahan serta pelayanan kepada masyarakat. Administrasi public berhubungan dengan proses perumusan, implemementasi, dan evaluasi kebijakan pemerintahan guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Proses ini melibatkan berbagai aspek, termasuk perencanaan, penganggaran, pengawasan, dan penyediaan layanan langsung kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi penulis, kinerja pelayanan publik dalam bidang administrasi pada kantor camat kecamatan susoh kabupaten aceh barat daya bisa dikatakan masih kurang maksimal, pelayanannya belum terarah, dan lambat dalam penanganan seperti mengurus surat akta kelahiran dan akta kematian yang waktu penyelesaiannya masih kurang efektif atau lama.

Pelayanan administrasi public masih belum berjalan sesuai dengan amanah undang-undang No.25 tahun 2009 tentang pelayanan administrasi publik pada bab(1) pasal(1) ayat (1) maka, perlu untuk dikaji ulang tentang implementasi undang-undang No.25 tahun 2009 tentang penyelenggaraan pelayanan publik pada bab (1) pasal(1) ayat (1) di kantor camat kecamatan susoh kabupaten aceh barat daya

Berdasarkan uraian Latar Belakang Masalah tersebut, maka penulis ingin mengetahui informasi lebih mengenai Implementasi UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pada bab (1) pasal (1) ayat (1) berdasarkan hal tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan

penelitian dengan judul : **“Implementasi UU No. 25 Tahun 2009 : Studi Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada bab (1) pasal (1) ayat (1) Di kantor camat kecamatan susoh, Kabupaten Aceh Barat Daya”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka yang menjadi Rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana implementasi pelayanan administrasi di Kantor Camat Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya ?
2. Apa saja hambatan dan peluang pelayanan administrasi publik Kantor Camat Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana implementasi pelayanan administrasi kantor camat Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya
2. Untuk mencari tahu apa saja hambatan dan peluang pelayanan administrasi kantor camat Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya

D. Manfaat Penelitian

1. Hasil penelitian ini dapat membantu Camat dalam meningkatkan kinerja pegawai di kantor Camat Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya
2. Bagi penulis penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman penulis tentang hambatan dan peluang pelayanan publik khususnya di kantor Camat Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya

E. Definisi operasional

Sangat penting bagi peneliti untuk terlebih dahulu mengklarifikasi makna judul penelitian guna mencegah kesalahpahaman, dengan judul penelitian “Implementasi UU No. 25 Tahun 2009: Studi Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada bab (1) pasal (1) ayat (1) Di Kantor Camat Kecamatan Susoh, Kabupaten Aceh Barat Daya”. Untuk masing-masing variabel ini, istilah berikut dijelaskan beserta batasannya:

1. UU No. 25 tahun 2009

Undang-undang pelayanan publik (secara resmi bernama Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik) adalah peraturan yang mengatur dasar-dasar pemerintahan yang baik, termasuk efisiensi operasional pemerintah. Layanan publik yang efektif yang disediakan oleh pemerintah atau korporasi dapat mendukung hak asasi manusia dan demokrasi. Disamping itu

pemanfaatan sumber daya alam yang bijaksana dan efektif dapat memperdalam kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan administrasi publik.

Dalam UU No. 25 tahun 2009 Pada bab (1) pasal (1) ayat (1) menjelaskan pelayanan publik yaitu rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyedia layanan publik untuk memenuhi tuntutan semua warga negara akan barang dan layanan atau masalah administratif sesuai dengan batasan undang-undang.³

2. Pelayanan publik

Pelayanan publik yaitu rangkaian kegiatan yang dilaksanakan oleh birokrasi pemerintah, sehingga kebutuhan masyarakat bisa terpenuhi. Disini yang dimaksud sebagai pengguna yaitu warga negara yang memerlukan berbagai layanan publik, seperti membuat KTP, akta kelahiran, akta nikah akta kematian dan sertifikat.⁴ pelayanan yang akan peneliti teliti adalah pelayanan dalam bidag administrasi.

3. Penyelenggaraan

Penyelenggaraan yaitu proses menciptakan struktur organisasi yang selaras dengan tujuan organisasinya, sumber daya yang dimilikinya dan lingkungan yang melingkupnya. Menurut

³ Undang-undang Republik Indonesia No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pada bab 1 pasal 1 ayat 1 hal :3

⁴ Agus Dwiyanto.2005, *mewujudkan Good Governance Melalui pelayanan publik*., Yogyakarta: Gadjah Mada Universitas Pres.hal.141

pernyataan tersebut, penyelenggaraan merupakan langkah awal dalam menempatkan individu dan kelompok ke dalam suatu kerangka organisasi sehingga organisasi tersebut dapat mencapai tujuannya.⁵



⁵ Handoko, T. Hani. (2003). *Manajemen personalia dan Sumber Daya Manusia*