

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Pemerintah mempunyai tugas penting guna menyediakan layanan publik yang baik bagi semua warganya, hal tersebut sesuai dengan apa yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Di dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik berbunyi sebagai berikut :

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.<sup>1</sup>

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dijalankan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rencana mencapai suatu tujuan tertentu.<sup>2</sup> Kualitas pelayanan publik berpegang teguh pada Keputusan Menteri PAN Nomor. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang kemudian diuraikan melalui petunjuk teknis transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.<sup>3</sup> Yang berisi tentang pentingnya suatu penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan prinsip-prinsip keterampilan layanan yang efektif, akan menjadikan pelayanan tersebut selalu konsisten untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Setiap pelayanan publik wajib mengetahui cara untuk bagaimana berurusan dengan masyarakat dalam situasi yang rumit dan bagaimana cara memberikan

---

<sup>1</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat 1.

<sup>2</sup> Yayat Rukayat, “Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu”, *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi*, 11: 2 (2018): 56.

<sup>3</sup> Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/Kep/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

tanggapan atau respon positif dari pelayanan berkualitas yang dijanjikan sehingga masyarakat merasa puas.<sup>4</sup>

Upaya meningkatkan pelayanan publik adalah kewajiban bagi pemerintah atau penyelenggara pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu cara untuk meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan publik pada masing-masing instansi pemerintah secara bertahap sesuai kebutuhan dan keinginan masyarakat. Disamping itu, peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan guna membangun *trust* atau kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan menjadikan sambutan masyarakat sebagai sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan publik.<sup>5</sup>

*Good Governance* adalah standarisasi baik buruknya suatu pemerintahan khususnya dalam segi pelayanan publik. *Good governance* merupakan *arketipe* baru dalam sistem pemerintahan dan harapan setiap masyarakat agar terwujudnya pemerintahan yang baik. Perwujudan *good governance* merupakan harapan masyarakat dan sejalan dengan ajaran Islam. Oleh karena itu, untuk mewujudkan pemerintahan yang baik, maka peran serta masyarakat sangat dibutuhkan, karena hubungan antara pemerintah dengan masyarakat merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Di sisi lain, sektor swasta sangat krusial terwujudnya pemerintahan yang baik, karena swasta adalah pelaku dalam mewujudkan pembangunan.<sup>6</sup>

Konsepsi *good governance* menginginkan agar dalam Menghadapi kepelikan masyarakat yang ada, penyelenggaraan pemerintahan perlu ditekankan pada fungsi koordinasi dan komposisi. Dalam hal ini, pemerintah diarahkan untuk melakukan pengendalian (*steering*) dan kolaborasi mengingat gerak masyarakat (pola intraksi saling mengendalikan diantara berbagai faktor

---

<sup>4</sup> Sapri, 'et al, *Pelayanan Publik (Implementasi dan Aktualisasi)* (Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media, 2020), 4.

<sup>5</sup> <http://zi.kemenperin.go.id/?page=Kualitas-Pelayanan-Publik>, diakses pada tanggal 28 Mei 2021 pukul 06:12 WIB.

<sup>6</sup> Muhammad Islahuddin, "Good Governance dalam Perspektif Hukum Islam (Studi Kajian Ilmu Ushul Fiqh)", *Asy-Syari'ah: Jurnal Hukum Islam*, 6: 1 (2020): 50.

yang terlibat atau yang berkepentingan dalam suatu bidang tertentu). Sedangkan kondisi keragaman masyarakat dapat diatasi dengan penyelenggaraan pemerintahan yang menekankan pada pengaturan (*regulation*) dan kombinasi atau keterpaduan.<sup>7</sup>

Dalam konsep hukum Islam, *good governance* merupakan gerakan ijtihadi. Oleh karena itu, untuk mewujudkan pemerintahan yang baik, maka konsep ushul *fiqh* yaitu maslahat mursalah merupakan dasar acuan dalam sistem pemerintahan. Konsep maslahat mursalah sangat sesuai guna untuk mewujudkan kemaslahatan dalam pemerintahan, sehingga dapat tercipta pemerintahan yang baik. Karena seluruh kebijakan-kebijakan yang diambil oleh pemerintah guna kebaikan masyarakat yang dipimpinnya. *Good governance* sesuai dengan teori *maqasid al-syariah*; yaitu memelihara agama, memelihara jiwa, memelihara akal, memelihara keturunan, dan memelihara harta.<sup>8</sup>

Kementerian Agama mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan dibidang agama untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara. Dalam melaksanakan tugas tersebut, Kementerian Agama diantaranya menyelenggarakan fungsi perumusan, penetapan, dan pelaksanaan kebijakan dibidang bimbingan masyarakat Islam, Kristen, Katolik, Hindu, Buddha, dan Khonghucu, penyelenggaraan haji dan umrah, dan pendidikan agama dan keagamaan, serta pelaksanaan penyelenggaraan jaminan produk halal. penyelenggaraan pelayanan publik Kementerian Agama didorong untuk dilaksanakan secara terpadu/terintegrasi sejalan dengan sasaran yang ingin dicapai dalam *Grand Design* Reformasi Birokrasi yakni terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.<sup>9</sup>

Kantor Urusan Agama Kecamatan yang selanjutnya disingkat KUA Kecamatan adalah unit pelaksana teknis pada Kementerian Agama, berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Bimbingan

---

<sup>7</sup> Muhammadong, *Good Governance Dalam Perspektif Hukum Islam*, (Makasar: Edukasi Mitra Grafika, 2017), 98.

<sup>8</sup> Muhammad Islahuddin, "Good Governance dalam Perspektif Hukum Islam (Studi Kajian Ilmu Ushul Fiqh)": 50-51.

<sup>9</sup> Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2018 tentang petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan terpadu Kementerian Agama.

Masyarakat Islam dan secara operasional dibina oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota.<sup>10</sup>

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan Daerah, termuat dalam Pasal 344 ayat 2 pelayanan publik diselenggarakan berdasarkan pada asas:

- 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; dan
- l) kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.<sup>11</sup>

Dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 6 tahun 2014 tentang Desa, pada Pasal 26 ayat 4 huruf (f) terdapat prinsip tata Pemerintahan Desa, yaitu, akuntabel, transparan, profesional, efektif dan efisien, bersih, serta bebas dari kolusi, korupsi, dan nepotisme.<sup>12</sup>

Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 65 tahun 2016 tentang pelayanan terpadu pada Kementerian Agama pasal 3, pelayanan terpadu diselenggarakan dengan prinsip:

---

<sup>10</sup> Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2016 tentang organisasi dan tata kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan Pasal 1 Ayat 1.

<sup>11</sup> Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan Daerah Pasal 344 ayat 2.

<sup>12</sup> Undang-undang Republik Indonesia Nomor 6 tahun 2014 tentang Desa Pasal 26 ayat 4 huruf (f).

- a. Keterpaduan;
- b. Ekonomis;
- c. Akuntabilitas, dan
- d. Aksesibilitas<sup>13</sup>

Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 90 tahun 2018 tentang petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan terpadu Kementerian Agama. Dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu harus memperhatikan asas sebagai berikut:

1. Kepentingan umum;
2. Kepastian hukum;
3. Persamaan hak;
4. Keseimbangan hak dan kewajiban;
5. Profesionalitas;
6. Partisipatif;
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
8. Keterbukaan;
9. Akuntabilitas;
10. Fasilitas dan Aksesibilitas;
11. Ketepatan waktu; dan
12. Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan.<sup>14</sup>

Dalam *United Nation Development Program (UNDP)*, *Good Governance* memiliki 8 (delapan) prinsip utama yaitu :

1. *Participation*,
2. *Rule of Law*,
3. *Transparency*,
4. *Resposiveness*,
5. *Consensus Oriented*,
6. *Equity*,

---

<sup>13</sup> Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 65 tahun 2016 tentang pelayanan terpadu pada Kementerian Agama pasal 3.

<sup>14</sup> Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 90 tahun 2018 tentang petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan terpadu Kementerian Agama.

7. *Effectiveness and efficiency* ,dan

8. *Accountability*.

*Participation* : setiap warga negara mempunyai hak dalam pembuatan keputusan, baik secara langsung maupun melalui intermediasi institusi legitimasi yang mewakili kepentingannya;

*Rule of Law* : kerangka hukum harus adil dan dijalankan tanpa pandang bulu terutama hukum untuk hak asasi manusia;

*Transparency* : dibangun atas dasar kebebasan arus informasi;

*Responsiveness* : setiap lembaga dan proses penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan harus mencoba melayani setiap pemangku kepentingan;

*Consensus Oriented* : *good governance* menjadi perantara kepentingan yang berbeda guna mendapatkan pilihan terbaik untuk kepentingan yang lebih luas, baik dalam setiap kebijakan-kebijakan maupun prosedur;

*Equity* : setiap warga negara mempunyai hak untuk meningkatkan atau menjaga kesejahteraan mereka;

*Effectiveness and Efficiency* : semua proses lembaga dan pemerintahan harus mampu menggunakan sumber daya yang ada seoptimal mungkin sehingga tercipta efektivitas dan efisiensi kerja;

*Accountability* : para pembuat kebijakan dalam pemerintahan, sektor swasta dan masyarakat (*civil society*) memiliki tanggung jawab kepada publik dan lembaga-lembaga pemangku kepentingan.<sup>15</sup>

Peneliti akan menggunakan Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 90 tahun 2018 tentang petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan terpadu Kementerian Agama sebagai sumber rujukan. Hal tersebut *relevan* dengan apa dan dimana peneliti melakukan penelitian. Prinsip-prinsip itulah yang terdapat pada sebuah pemerintahan dalam rangka mencapai apa yang diharapkan, sehingga relasi yang baik dengan masyarakat dapat dirasakan.

---

<sup>15</sup> Dwi Andayani Budisetyowati, "Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik", *Al-Qisth Law Review*, 1:1 (2017): 11.

Pemerintah pastinya dari sejak dahulu telah menjalankan ataupun merencanakan program-program dalam rangka adanya pembangunan nasional baik jangka panjang ataupun jangka pendek.

Salah satu pilihan yang tepat untuk menerapkan *good governance* di Indonesia adalah melalui penyelenggaraan pelayanan publik. Terdapat beberapa pertimbangan mengapa pelayanan publik menjadi strategis guna memulai menerapkan *good governance*. Pelayanan publik sebagai roda utama juga dianggap penting oleh semua aktor dari unsur *good governance*. Para stakeholders, elemen dalam masyarakat sipil dan dunia usaha sama-sama mempunyai kepentingan atas perbaikan kinerja pelayanan publik.

Ada tiga alasan penting yang melatarbelakangi bahwa pembaharuan pelayanan publik dapat mendorong praktik *good governance* di Indonesia. Pertama, perbaikan kinerja pelayanan publik dinilai penting oleh pemangku kepentingan, yaitu pemerintah, warga, dan sektor usaha. Kedua, pelayanan publik adalah ranah dari ketiga elemen *governance* melakukan interaksi yang sangat intensif. Ketiga, poin-poin yang selama ini mencirikan praktik *good governance* diterjemahkan secara lebih mudah dan nyata melalui pelayanan publik.<sup>16</sup>

Jika kita berpedoman pada undang-undang Negara Republik Indonesia terutama pada sisi pelayanan semua telah mengarah pada prinsip-prinsip *Good Governance*, namun pada penerapannya banyak kita temui kelemahan-kelemahan pada birokrasi pemerintahan. Hal tersebut apakah di karenakan oleh lemahnya pemahaman terhadap butir-butir undang-undang tersebut? Sehingga menjadi pertanyaan apakah pelayanan publik di KUA Kecamatan Kejaksan sudah sesuai dengan prinsip *good governance* yang dimana *good governance* adalah sebuah dasar penilaian masyarakat, walaupun masyarakat awam tidak mengetahui apa itu *good governance* tetapi mereka dapat merasakan apakah pelayanan itu baik atau buruk, baik buruknya pelayanan adalah acuan seberapa selarasnya KUA Kecamatan Kejaksan dengan prinsip-prinsip *good governance*

---

<sup>16</sup> Darmanerus Duarmas, Patar Rumapea, Welson Yappi Rompas, "Good Governance dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Kormomolin Kabupaten Maluku Tenggara Barat", *Jurnal Administrasi Publik*, 1: 37 (2016).

Hal yang dijelaskan diatas sangat penting untuk di perhatikan, karena kepuasan dari sebuah pelayanan yang paling diutamakan dalam birokrasi. Apalagi tuntutan di era sekarang sangat mudah dalam menerapkan prinsip-prinsip *Good Governence* dengan menggunakan berbagai teknologi informasi.

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan diatas maka penulis tertarik untuk meneliti tentang permasalahan tersebut. Adapun dengan judul yang akan penulis angkat yaitu **“Penerapan Prinsip-prinsip *Good Governence* Dalam Pelayanan Perspektif *Maslahah Mursalah* Di KUA Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon”**.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah penelitian dapat dijelaskan pada tiga hal berikut:

### **1. Identifikasi Masalah**

#### **a. Wilayah Kajian**

Penelitian ini mengkaji tentang penerapan prinsip-prinsip *Good Governence* dalam pelayanan publik di KUA Kecamatan Kejaksan, pembahasan ini termasuk kedalam wilayah kajian Administrasi Hukum Keluarga Islam, dengan topik kajian Administrasi Hukum Islam dan *Good Governence*.

#### **b. Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk mengungkapkan gejala secara holistik-kontekstual melalui pengumpulan data dan latar alami dengan memanfaatkan peneliti sebagai instrumen kunci. Penelitian kualitatif bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan menggunakan pendekatan induktif. Dalam penelitian ini penulis akan menafsirkan “Penerapan Prinsip-prinsip *Good Governence* Dalam Pelayanan Publik Berdasarkan Perspektif *Maslahah Mursalah* Di KUA Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon” langsung kepada para pegawai KUA Kecamatan Kejaksan, dengan cara melakukan observasi kegiatan para partisipan dan terlibat langsung dalam aktivitas-

aktivitas mereka. Sehingga penulis akan mendapatkan informasi yang lengkap mengenai isu yang diteliti.

### **c. Jenis Masalah**

Jenis masalah dalam penelitian ini yaitu mengenai bagaimana jalannya proses pelayanan publik oleh KUA Kecamatan Kejaksan, apakah sudah sesuai dengan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam KMA Nomor 90 tahun 2018 tentang petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan terpadu Kementerian Agama dan kendala apa saja yang dihadapi dalam pelayanan publik kepada masyarakat. *Good Governance* adalah sebuah dasar penilaian masyarakat walaupun masyarakat awam tidak mengetahui apa itu *Good Governance* tetapi mereka dapat merasakan apakah pelayan itu baik atau buruk, baik buruknya pelayanan adalah acuan seberapa selarasnya KUA kecamatan Kejaksan dengan Prinsip-prinsip *Good Governance*.

### **2. Pembatasan Masalah**

Penulis membatasi masalah yang diteliti agar tidak terjadi perluasan masalah yang dibahas dan memberikan kemudahan dalam proses penelitian. Oleh karena itu, pembatasan masalah pada penelitian ini hanya pada penerapan 12 prinsip-prinsip *good governance* yang terdapat pada KMA Nomor 90 tahun 2018 tentang petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan terpadu Kementerian Agama serta kendala yang dihadapi dalam pelayanan publik kepada masyarakat khususnya warga Kecamatan Kejaksan.

### **3. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka yang menjadi sub-sub masalah yang akan dibahas yaitu:

- a. Bagaimana penerapan prinsip-prinsip *good governance* ditinjau dari Masalah Mursalah di KUA Kecamatan Kejaksan?
- b. Apa saja yang menjadi kendala dalam pelayanan publik di KUA Kecamatan Kejaksan?

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah tersebut, tujuan yang ingin di capai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui penerapan prinsip-prinsip *good governance* di KUA Kecamatan Kejaksan, ditinjau dari *Maslahah Mursalah*.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam pelayanan publik di KUA Kecamatan Kejaksan.

### D. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini peneliti berharap akan memberikan manfaat sebagai berikut:

#### 1. Manfaat secara Teoritis

- a. Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi peneliti dan pembaca sekaligus sebagai pelaksanaan tugas akademik yaitu untuk melengkapi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

#### 2. Manfaat secara Praktis

- a. Penulis berharap penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan dapat digunakan sebagai rujukan referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya.
- b. Penelitian ini juga sebagai pelaksanaan dari fungsi Tri Dharma perguruan tinggi, dan diharapkan dari hasil penelitian ini akan memberikan kontribusi yang positif bagi dunia keilmuan yang ada di bidang administrasi hukum keluarga khususnya jurusan Hukum Keluarga IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
- c. Menjadi masukan bagi KUA Kecamatan Kejaksan untuk mewujudkan pemerintahan yang lebih baik kedepannya, ter-khusus pada bagian pelayanan publik.

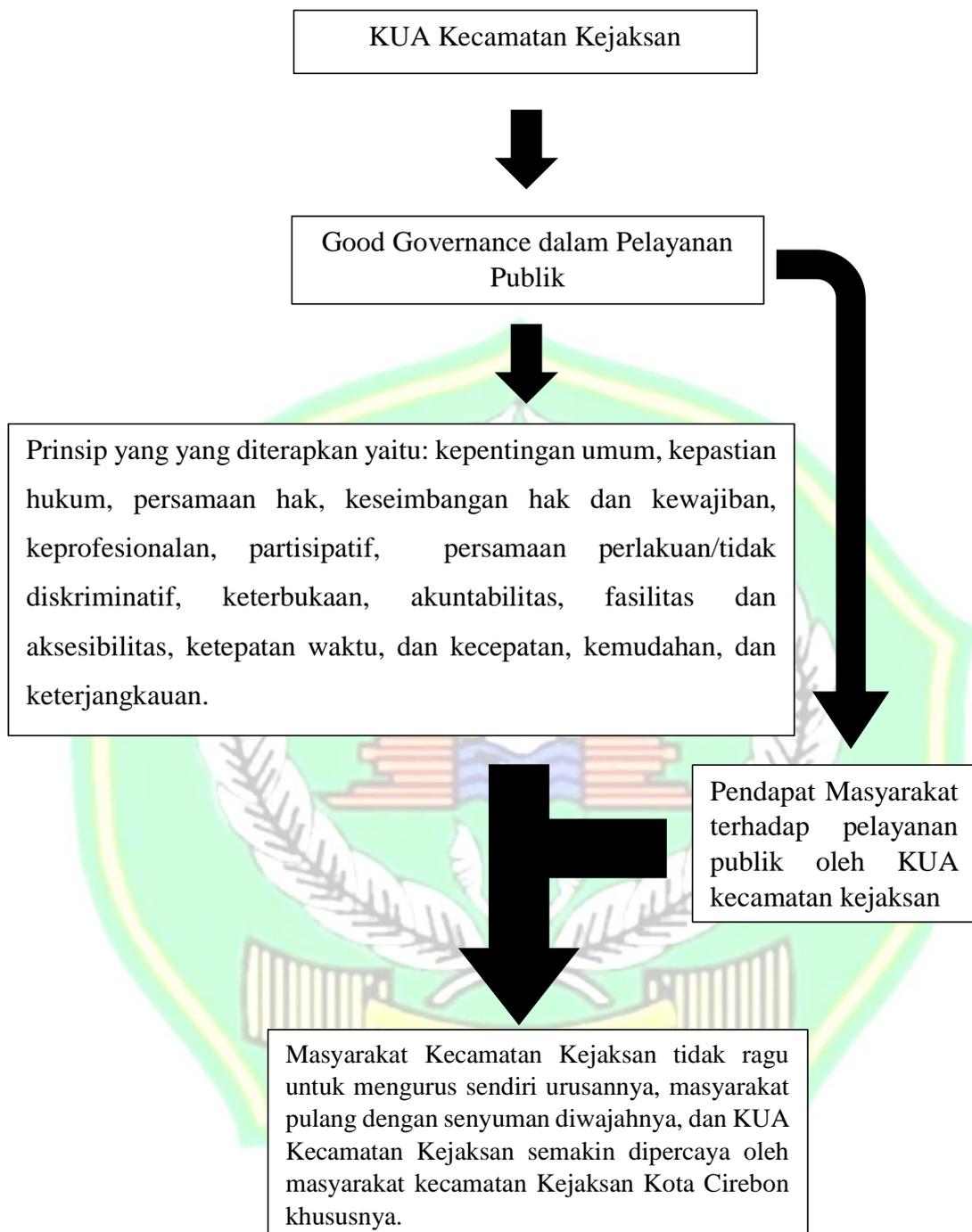
## E. Kerangka Berfikir

Kerangka berpikir dibentuk guna menjadi gagasan analisis terhadap masalah penelitian<sup>17</sup> karena didalamnya termuat tujuan dari penelitian itu sendiri. Maka kerangka berpikir yang akan digunakan adalah dalam menjalankan suatu sistem pemerintahan maka diperlukan prinsip-prinsip *good governance* yang baik yang diterapkan pemerintah.

KUA Kecamatan Kejaksan adalah ujung tombak atau garda terdepan dalam pelaksanaan tugas-tugas Kementerian Agama dalam pelayanan kepada masyarakat khususnya di Kecamatan Kejaksan, yang mana KUA menjadi unsur sentral dalam melaksanakan sebagian kewenangan KEMENAG Kota Cirebon di wilayah kerjanya. Salah satu kegiatan pemerintahan adalah, bagaimana KUA Kecamatan Kejaksan dapat memberikan pelayanan ke masyarakat. Dalam pelaksanaan tugas, KUA perlu menerapkan prinsip-prinsip *good governance* guna menciptakan pemerintahan yang baik khususnya dalam pelayanan kepada masyarakat. Poin-poin yang harus diterapkan adalah kepentingan umum, kepastian hukum, persamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan aksesibilitas, ketepatan waktu, dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, prinsip-prinsip tersebut dalam pemerintahan dapat memberikan kepercayaan terhadap masyarakat, dan rasa aman bagi masyarakat, sehingga tercipta situasi yang nyaman bagi pegawai kantor kecamatan kejaksan dan Masyarakat Kecamatan Kejaksan yang berkepentingan untuk mengurus hal-hal yang dibutuhkan..

---

<sup>17</sup> Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian Hukum* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2009), 216.



## F. Literature Review

Penelitian terdahulu berfungsi untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian ini dan memuat penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Studi mengenai Administrasi Hukum Islam dan *Good Governance* lumayan banyak dilakukan kalangan sarjana, secara umum studi mereka menempatkan kawasan wisata sebagai objek pengembangan perekonomian masyarakat.

Berdasarkan hasil penelusuran peneliti, ada beberapa penelitian terdahulu yang erat kaitannya dengan judul peneliti saat ini antara lain adalah sebagai berikut:

1. Skripsi A. Muh Ikhsan W R dengan judul “Penerapan Prinsip-prinsip *Good Governance* Dalam Pelaksanaan Pemerintahan Desa (Studi Desa Pesse, Kecamatan Donri-Donri, Kabupaten Soppeng)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan prinsip kepastian hukum, dan prinsip transparansi, dalam Pemerintahan Desa Pesse Kecamatan Donri-donri Kabupaten Soppeng. Penelitian ini berjenis deskriptif kualitatif dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan melakukan penelitian lapangan yang bersumber dari hasil wawancara dan dokumentasi yang diperoleh langsung dari pemerintah Desa Pesse. Hasil penelitian ini diketahui bahwa prinsip kepastian hukum dan prinsip transparansi belum terlaksana dengan baik.<sup>18</sup>

Persamaan penelitian terdahulu di atas dengan penelitian yang akan peneliti lakukan ini yaitu sama-sama membahas penerapan prinsip-prinsip *Good Governance*. Akan tetapi permasalahan yang diteliti berbeda. Permasalahan yang dikaji pada penelitian terdahulu di atas adalah perihal pelaksanaan prinsip kepastian hukum, dan prinsip transparansi, dalam Pemerintahan Desa Pesse Kecamatan Donri-donri Kabupaten Soppeng, sedangkan pada penelitian ini, yang dibahas mengenai Proses pelayanan publik di KUA kecamatan Kejaksan, dan sejauh mana penerapan prinsip *Good Governance* dijalankan, berdasarkan perspektif *Maralah Mursalah*.

2. Skripsi Muna Warah dengan judul “Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Bandar Dua Kabupaten Pidie Jaya”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Camat Bandar Dua Kabupaten Pidie Jaya. Metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan melalui observasi, wawancara, dan

---

<sup>18</sup> Muh Ikhsan W.R, “Penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* Dalam Pelaksanaan Pemerintahan Desa (Studi Desa Pesse, Kecamatan Donri-Donri, Kabupaten Soppeng)”, (Skripsi, Sarjana Hukum Administrasi Negara Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin Makassar, 2017).

dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Camat Bandar Dua belum berjalan dengan baik.<sup>19</sup>

Persamaan penelitian terdahulu di atas dengan penelitian yang akan peneliti lakukan ini yaitu sama-sama membahas penerapan prinsip-prinsip *Good Governance*. Akan tetapi permasalahan yang diteliti berbeda. Permasalahan yang dikaji pada penelitian terdahulu di atas adalah perihal penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Camat Bandar Dua Kabupaten Pidie Jaya, sedangkan pada penelitian ini, yang dibahas mengenai Proses pelayanan publik di KUA kecamatan Kejaksan, dan sejauh mana penerapan prinsip *Good Governance* dijalankan, berdasarkan perspektif Marsalah Mursalah.

3. Skripsi Putri Wahyu Febriani dengan judul “Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Pagerejo Kecamatan Kertek Kabupaten Wonosobo Tahun 2016”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Pagerejo Kecamatan Kertek Kabupaten Wonosobo tahun 2016. Metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Adapun Pengumpulan data dengan cara wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan pelayanan pajak bumi dan bangunan di Desa Pagerejo Kecamatan Kertek Kabupaten Wonosobo secara umum mengacu pada prinsip-prinsip *good governance* yakni dengan berdasar pada prinsip partisipasi dan sosialisasi, aturan hukum, daya tanggap, berkeadilan dan berkualitas, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas atau pertanggung jawaban.<sup>20</sup>

---

<sup>19</sup> Muna Warah, “Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Bandar Dua Kabupaten Pidie Jaya”, (*Skripsi* Sarjana Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-raniry Darussalam-banda Aceh, 2020).

<sup>20</sup> Putri Wahyu Febriani, “Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Pagerejo Kecamatan Kertek Kabupaten Wonosobo Tahun 2016”, (*Skripsi* Sarjana Sosial Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang, 2017).

Persamaan penelitian terdahulu di atas dengan penelitian yang akan peneliti lakukan ini yaitu sama-sama membahas penerapan prinsip-prinsip *Good Governance*. Akan tetapi permasalahan yang diteliti berbeda. Permasalahan yang dikaji pada penelitian terdahulu di atas adalah perihal Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Pagerejo Kecamatan Kertek Kabupaten Wonosobo Tahun 2016, sedangkan pada penelitian ini, yang dibahas mengenai Proses pelayanan publik di KUA kecamatan Kejaksan, dan sejauh mana penerapan prinsip *Good Governance* dijalankan, berdasarkan perspektif dari Masalah Mursalah.

4. Penelitian dalam bentuk jurnal dilakukan oleh Muhammad Islahuddin, dengan judul “*Good Governance* dalam Perspektif Hukum Islam (Studi Kajian Ilmu *Ushul Fiqh*)” . Penelitian ini membahas tentang sejauh mana pemerintah melaksanakan konsep *good governance* agar pemerintahan berjalan dengan baik dan teratur. Hasil penelitian bahwa konsep masalah mursalah merupakan acuan dalam sistem pemerintahan. Konsep *masalah mursalah* sangat sesuai dengan kondisi dan tempat demi mewujudkan suatu kemaslahatan dalam pemerintahan, sehingga dapat tercipta pemerintahan yang baik, karena semua kebijakan-kebijakan yang diambil oleh pemerintah untuk kebaikan masyarakat yang dipimpinnya.<sup>21</sup>

Persamaan penelitian terdahulu di atas dengan penelitian yang akan peneliti lakukan ini yaitu sama-sama membahas penerapan prinsip-prinsip *Good Governance*. Akan tetapi permasalahan yang diteliti berbeda. Permasalahan yang dikaji pada penelitian terdahulu di atas adalah perihal *Good Governance* dalam Perspektif Hukum Islam, sedangkan pada penelitian ini, yang dibahas mengenai Proses pelayanan publik di KUA kecamatan Kejaksan, dan sejauh mana penerapan prinsip *Good Governance* dijalankan, berdasarkan perspektif Masalah Mursalah.

---

<sup>21</sup> Muhammad Islahuddin, “*Good Governance* dalam Perspektif Hukum Islam (Studi Kajian Ilmu *Ushul Fiqh*)”.

5. Penelitian dalam bentuk jurnal dilakukan oleh Darmanerus Duarmas, Patar Rumapea & Welson Yappi Rompas, dengan judul “Prinsip-prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Kormomolin Kabupaten Maluku Tenggara Barat”. Penelitian ini membahas tentang Penerapan Prinsip-prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Kormomolin Kabupaten Maluku Tenggara Barat, Metode penelitian yang digunakan ialah metode deskriptif kuantitatif. Adapun Pengumpulan data dengan cara kuisioner/angket, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengaruh yang ditunjukkan *good governance* terhadap pelayanan publik walaupun positif dan signifikan namun pengaruhnya rendah.<sup>22</sup>

Persamaan penelitian terdahulu di atas dengan penelitian yang akan peneliti lakukan ini yaitu sama-sama membahas penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik. Akan tetapi permasalahan yang diteliti berbeda. Permasalahan yang dikaji pada penelitian terdahulu di atas adalah perihal penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Kormomolin Kabupaten Maluku Tenggara Barat, sedangkan pada penelitian ini, yang dibahas mengenai Proses pelayanan publik di KUA kecamatan Kejaksan, dan sejauh mana penerapan prinsip *Good Governance* dijalankan, berdasarkan perspektif Marslahah Mursalah.

## **G. Metodologi Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif, yaitu suatu metode penelitian yang diusahakan untuk mengamati permasalahan secara sistematis dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat objek tertentu. Penelitian deskriptif menjadi rujukan untuk memaparkan dan menggambarkan fakta-fakta berdasarkan cara pandang atau kerangka berpikir tertentu. Metode

---

<sup>22</sup> Darmanerus Duarmas, Patar Rumapea, Welson Yappi Rompas, “Good Governance dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Kormomolin Kabupaten Maluku Tenggara Barat”.

deskriptif sering disebut juga dengan metode analitik.<sup>23</sup> Maka dari itu, penelitian ini diharapkan berguna untuk memberi gambaran secara rinci, sistematis, dan menyeluruh mengenai semua hal yang terkait dengan Penerapan Prinsip-prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Berdasarkan perspektif *Maslahah Mursalah* Di KUA Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon.

### 1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, menurut Bogdan dan Taylor yang dikutip Dr. Farida Nugrahani bahwa penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang mampu menghasilkan data deskriptif berupa ucapan, tulisan, dan perilaku dari orang-orang yang diamati. Melalui penelitian kualitatif ini dimungkinkan untuk diperoleh pemahaman tentang kenyataan melalui proses berpikir induktif.<sup>24</sup> Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian. Misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain.<sup>25</sup> Adapun penelitian kualitatif mempunyai Tujuan dari penelitian kualitatif ini adalah untuk memahami kondisi suatu konteks dengan mengarahkan pada pendeskripsian secara rinci dan mendalam mengenai potret kondisi dalam suatu konteks yang alami (*natural setting*), tentang apa yang sebenarnya terjadi menurut apa adanya di lapangan studi.<sup>26</sup>

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif bersifat deskriptif dan menjurus menggunakan analisis dengan menggunakan pendekatan induktif. Penelitian ini, peneliti akan menganalisis “Penerapan Prinsip-prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Berdasarkan perspektif *Maslahah Mursalah* Di KUA Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon” langsung kepada para pegawai bagian pelayanan dan masyarakat yang berkepentingan di KUA Kecamatan Kejaksan, dengan cara

---

<sup>23</sup> Nur Arifah, *Panduan Lengkap Menyusun dan Menulis Skripsi, Tesis, dan Disertasi, Lengkap dengan Teknik Jitu Menyusun Proposal Agar Segera Disetujui* (Yogyakarta: Araska, 2018), 55-56.

<sup>24</sup> Farida Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif (dalam Penelitian Pendidikan Bahasa)* (Surakarta: T. tt, 2013), 4.

<sup>25</sup> Lexi J. Moleng, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2012), 6.

<sup>26</sup> Farida Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif (dalam Penelitian Pendidikan Bahasa)*, 4.

melakukan observasi perilaku para partisipan dan terlibat langsung dalam aktivitas-aktivitas mereka. Sehingga peneliti akan mendapatkan informasi yang lengkap terkait isu yang diteliti.

## **2. Sumber Data**

Sumber data adalah inti dari mana suatu data dapat diperoleh.<sup>27</sup> Adapun sumber data dalam penelitian ini ada dua macam yaitu, sumber data primer dan sumber data sekunder

- a. Sumber data primer yaitu sumber data yang paling utama, data ini merupakan data asli atau original dan baru pertama kali didapat dari informan secara langsung dilokasi penelitian, adapun yang dijadikan sumber data primer dalam penelitian ini yaitu data hasil wawancara kepada kepala seksi bagian pelayanan, masyarakat yang berkepentingan di KUA kecamatan kejaksan, observasi langsung dan dokumentasi.
- b. Sumber data sekunder yaitu sumber data yang diperoleh dari buku-buku, jurnal, skripsi dan sumber data lainnya yang ada hubungannya dengan pembahasan judul proposal ini, sebagai bahan rujukan atau bahan acuan.

## **3. Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian ini, agar diperoleh data yang valid dan bisa dipertanggung jawabkan, maka data dapat diperoleh melalui:

### **a. Wawancara**

Wawancara adalah suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu dan merupakan proses tanya jawab lisan di mana dua orang atau lebih berhadapan fisik. Wawancara dilakukan untuk memperoleh data atau informasi sebanyak mungkin dan sejelas mungkin kepada subjek penelitian.<sup>28</sup> Adapun wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara tidak berstruktur, di mana di dalam metode ini memungkinkan pertanyaan berlangsung santai, arah pertanyaan lebih terbuka, tetap fokus, sehingga diperoleh informasi yang kaya dan pembicaraan tidak kaku.

### **b. Observasi**

---

<sup>27</sup> Arikunto, Suharsimi, *Metodelogi Penelitian* (Yogyakarta: Bina Aksara, 2006), 1.

<sup>28</sup> Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), 160.

Istilah observasi diarahkan pada kegiatan memerhatikan secara akurat, mencatat fenomena yang muncul, dan mempertimbangkan hubungan antar aspek dalam fenomena tersebut.<sup>29</sup> Dalam penelitian ini observasi yang dilakukan yaitu dengan mengadakan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk memperoleh data yang valid.

c. Dokumentasi

Pengertian dokumen di sini adalah mengacu pada material (bahan) seperti fotografi, video, film, memo, surat, diari, rekaman kasus klinis dan sejenisnya yang dapat digunakan sebagai informasi tambahan sebagai bagian dari kajian kasus yang sumber data utamanya adalah observasi partisipan atau wawancara.<sup>30</sup> Adapun dokumentasi yang digunakan dalam penelitian di sini yakni rekaman suara, buku-buku dan gambar-gambar yang ditemukan peneliti di lapangan.

#### 4. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.<sup>31</sup> Model analisis data dalam penelitian ini mengikuti konsep yang diberikan Miles dan Huberman. Miles dan Huberman mengungkapkan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus pada setiap tahapan penelitian sehingga sampai tuntas. Proses analisis data dalam penelitian ini menggunakan tiga alur kegiatan yang terjadi bersamaan, yakni sebagai berikut:<sup>32</sup>

---

<sup>29</sup> Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*, 143.

<sup>30</sup> Rulam Ahmadi, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014), 179.

<sup>31</sup> Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2008), 244.

<sup>32</sup> Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, 246-252.

a. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari laporan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum data, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, di cari tema dan polanya.

b. Penyajian Data

Penyajian data penelitian kualitatif bisa dilakukan dalam uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya.

c. Verifikasi atau Penyimpulan Data

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap berikutnya. apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

## 5. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di KUA (Kantor Urusan Agama) Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon.

## H. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah penulisan dalam menyusun proposal skripsi ini, peneliti menyusunnya dalam lima bagian bab dan akan dikelompokkan ke dalam sistematika penulisan sebagai berikut:

### 1. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini peneliti akan menjelaskan apa yang menjadi latar belakang dalam penulisan penelitian ini, Perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kerangka berfikir, literatur review, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

### 2. BAB II TINJAUAN UMUM

Bab ini akan menjelaskan tentang teori penerapan, *Good Governance* dan prinsip-prinsipnya menurut Keputusan Menteri Agama Republik

Indonesia Nomor 90 tahun 2018 tentang petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan terpadu Kementerian Agama, menguraikan tentang Pelayanan Publik, dan *Maslahah Mursalah*.

3. **BAB III GAMBARAN UMUM KUA KECAMATAN KEJAKSAN**

Bab ini peneliti akan menjelaskan tentang Kantor Urusan Agama Kecamatan Kejaksaan dan Hal-hal yang terdapat didalamnya.

4. **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini akan menjelaskan tentang penerapan prinsip profesionalitas, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan aksesibilitas dalam pelayanan publik dan faktor-faktor kendala yang terjadi di KUA kecamatan kejaksaan dalam menjalankan pelayanan publik.

5. **BAB V PENUTUP**

Bab terakhir ini memaparkan kesimpulan atas hasil penelitian dan pembahasan di bab sebelumnya. Di dalam bab ini juga menyertakan saran sebagai bahan pikiran dari peneliti yang semoga bermanfaat bagi pembaca.

