ANALISIS *AL-SIYĀSAH AL-DUSTŪRĪYAH* DAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TERHADAP PELAYANAN PUBLIK OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIDOARJO

SKRIPSI

Oleh:

Dewi Miftakhul Jannah

NIM. C75214010

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel

Fakultas Syari'ah dan Hukum

Jurusan Hukum Publik Islam

Program Studi Hukum Tata Negara

Surabaya

2018

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	:	Dewi Miftakhul Jannah
NIM	:	C75214010
Fak/Jur/Prodi	:	Syari'ah dan Hukum/ Hukum Publik Islam/ Hukum Tata Negara
Judul Skripsi	:	Analisis *Al-Siyāsah al-Dustūrīyah* dan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 terhadap Pelayanan Publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo

Dengan ini sungguh-sungguh menyatakan bahwasannya skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil karya/penelitian saya sendiri, kecuali pada bagian yang dirujuk sumbernya.

Surabaya, 31 Juli 2018

Yang membuat pernyataan,

METERAI TEMPEL

D195AD221864500

6000

Dewi Miftakhul Jannah

NIM. C75214010

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Dewi Miftakhul Jannah NIM. C75214010 ini sudah diperiksa dan disetujui untuk dimunaqasahkan.

Surabaya, 13 Juli 2018

Pembimbing,

Drs. Jeje Abdul Rojak. M.Ag
NIP. 196310151991031003

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Dewi Miftakhul Jannah, NIM: C75214010 ini telah dipertahankan di depan sidang Majelis Munaqosah Skripsi Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya pada hari Selasa tanggal 31 Juli 2018 dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata satu dalam Ilmu Syari'ah.

Majelis Munaqasah Skripsi:

Penguji 1

Drs. Jeje Abdul Rojak, M.Ag
NIP. 196310151991031003

Penguji 2

Drs. H. Imam Amrusi Jaelani, M.Ag
NIP. 197001031997031001

Penguji 3

Drs. Sanuri M.Fil.I
NIP. 197601212007101001

Penguji 4

Zakiyatul Ulya, M.H.I
NIP. 199007122015032008

Surabaya, 07 Agustus 2018

Mengesahkan,

Fakultas Syari'ah dan Hukum

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel

Dekan,

Dr. H. Masruhan, M.Ag
NIP. 195904041988031003

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN
Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama	: DEWI MIFTAKHUL JANNAH
NIM	: C75214010
Fakultas/Jurusan	: SYARI'AH DAN HUKUM/HUKUM TATA NEGARA
E-mail address	: dewiqmiftakhul27@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :
☑ Sekripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :
ANALISIS *SIYASAH DUSTURIYAH* DAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIDOARJO

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara ***fulltext*** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya,

Penulis

(Dewi Miftakhul Jannah)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ABSTRAK

Skripsi yang berjudul "Analisis *Al-Siyāsah Al-Dustūrīyah* dan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 terhadap Pelayanan Publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo" ini adalah hasil penelitian lapangan yang bertujuan untuk menjawab pertanyaan tentang: 1) Bagaimana pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo 2) Bagaimana tinjaun Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo 3) Bagaimana tinjuan *al-siyāsah al-dustūrīyah* terhadap pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Sidoarjo

Data penelitian dihimpun melalui teknik wawancara, observasi dan studi dokumentasi yang diperoleh berkaitan dengan sistem pelayanan publik oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Data tersebut kemudian dianalisis menggunakan metode deskriptif analisis yaitu terlebih dahulu menyusun secara deskriptif kemudian menganalisisnya dengan teori hukum Islam, yaitu *fiqh siyāsah* (*al-siyāsah al-dustūrīyah*).

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa: pertama, pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Sidoarjo telah melayani dengan ramah dan sopan serta responsif, sehingga memberikan kesan pelayanan yang baik dan memuaskan. Selain itu, disediakan juga berbagai sistem paket yang memudahkan masyarakat dalam mengurus keperluannya secara kondusif. Dari fakta tersebut, bisa dikatakan bahwa pelayanan publik oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tersebut terbilang sudah efektif; kedua, pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Sidoarjo sesuai dengan pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 karena telah memenuhi kriteria pelayanan publik yang baik untuk mensejahterakan dan mampu mengayomi masyarakat dengan sepenuh hati dan semaksimal mungkin, ketiga; pelayanan publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Sidoarjo tersebut juga telah sesuai dengan *al-siyāsah al-dustūrīyah* karena sudah memenuhi SOP dan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Hal ini ditunjang dengan adanya inovasi terhadap pelayanan publik bahkan mampu bekerja sama dengan Lembaga lain.

Sejalan dengan kesimpulan di atas, maka kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Sidoarjo hendaknya meningkatkan kualitas pelayanannya, terutama dalam segi fasilitias pendukung pelayanan berupa sarana prasarana, misalnya adanya renovasi gedung dan tambahan kursi agar dapat melayani masyarakat lebih baik dan maksimal dari sebelumnya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM i
PERNYATAAN KEASLIAN ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING iii
PENGESAHAN iv
ABSTRAK v
KATA PENGANTAR vi
DAFTAR ISI viii
DAFTAR TRANSLITERASI ix
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Identifikasi dan Batasan Masalah 9
C. Rumusan Masalah 10
D. Kajian Pustaka 11
E. Tujuan Penelitian 13
F. Kegunaan Hasil Penelitian 14
G. Definisi Operasional 15
H. Metode Penelitian 16
BAB II *Al-SIYASĀH Al-DUSTURIYĀH* 21
A. Konsep *Al-Siyāsah Al-Dustūrīyah* 21
B. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 47
BAB III PELAYANAN PUBLIK OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL SIDOARJO 49
A. Sekilas Pengertian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 49
B. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja 57
C. Jenis-jenis Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo 58
D. Sumber Data Wawancara (Tanggapan Masyarakat tentang Pelayanan Kinerja Dukcapil Sidoarjo) 63
E. Data Wawancara dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo 65

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

F. Data Statistik Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo 67

BAB IV ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIDOARJO 78

A. Analisis Penerapan Sistem Pelayanan Publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo 78

B. Analisis *Al-Siyāsah Al-Dustūrīyah* Terhadap mengenai Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo 79

C. Analisis mengenai Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 85

BAB V PENUTUP 89

A. Kesimpulan 89

B. Saran 90

DAFTAR PUSTAKA 91

LAMPIRAN

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kebijakan dan peraturan perundang-undangan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah tidak terlepas dari upaya untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan yang didasari oleh pergeseran paradigma yang berisikan perubahan perilaku pelayanan dari yang bersifat sentralisasi ke desentralisasi. Untuk meningkatkan kesejahteraan hidup masyarakat, berbagai sumber daya digali dan dicari baik selama ini sudah ada atau sumber daya baru, baik merupakan sumber daya manusia, sumber finansial, maupun sumber daya kelembagaan dalam upaya meningkatkan perannya di dalam kegiatan sosial ekonomi[1].

Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat merupakan upaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat salah satu bidang pelayanan masyarakat adalah bidang pelayanan pemerintah yang merupakan tugas pemerintah kabupaten Sidoarjo untuk menyelenggarakannya. Akan tetapi kenyataan yang sering terjadi kurang sesuai dengan harapan pemerintah, dimana masih dijumpai para pegawai negeri sipil yang melaksanakan tugas yang belum sesuai dengan apa yang diharapkan. Sebagai abdi masyarakat sudah jelas bahwa tugas utama dari aparatur pemerintah yaitu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Dalam rangka

[1] Achmad Batinggi, *Manajerial Pelayanan Umum* (Jakarta: Universitas Terbuka, 1999), 4.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

memberikan kualitas pelayanan terhadap masyarakat pemerintah menerbitkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik *(Good Governance)* sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara[2].

Mengenai sistem pelayanan publik yang menjadi subjek utama dalam pembahasan skripsi ini khususnya di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Sidoarjo. Menurut observasi yang dilakukan oleh penulis di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil, penulis mendapati beberapa faktor yang menjadi dasar penulis untuk mengangkat judul yang tertulis dalam skripsi ini, yakni tentang salah satu isu tentang pelayanan yang dibicarakan di kalangan masyarakat sekitar. Banyak dari para pengadu yang merasa tidak sabar dan mengira bahwa pelayanan yang disediakan oleh pihak dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Sidoarjo kurang terkendali dengan baik karena banyak nya masyarakat yang datang ke kantor dan masih banyak pula masyarakat yang kurang menerima sistem pelayanan yang sudah diarahkan oleh pihak kantor sendiri.

Dalam menanggapi permasalahan ini, penulis mendapati hal yang melatar belakangi pelayanan tersebut bisa terjadi, seperti pembatasan kuota antrian pada pelayanan akta kelahiran, akta kematian, maupun akta keluarga, dikarenakan jumlah pengadu yang selalu memenuhi kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Sidoarjo, maka dari itu pihak

[2] Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melayani Publik* (Yogyakarta: UGM Press, 2006), 12.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kantor menetapkan ketetapan tersebut agar melayani dan memenuhi hak para pegawai untuk bekerja tepat waktu dan pulang tepat waktu. Dengan segala kemampuan yang sudah dikerahkan oleh pihak kantor untuk melayani masyarakat, tidak bisa dipungkiri masih ada masyarakat yang merasa tidak puas akan kinerja para pegawai di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Sidoarjo. Maka dari itu, dibutuhkannya suatu hubungan timbal balik dan saling mendukung satu sama lain antara masyarakat dan para pegawai, agar terciptanya suatu pelayanan yang baik dan kondusif.

Di dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik juga mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau koporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia serta memperdalam kepercayaan pada pemerintahan administrasi publik.

Berdasarkan negara kesatuan republik indonesia (NKRI) Pancasila dan UUD 1945 juga berkewajiban untuk memberi perlindungan dan pengakuan status pribadi dan status hukum pada peristiwa kependudukan dan peristiwa penting penduduk yang berada didalam ataupun diluar wilayah NKRI. Peristiwa kependudukan yaitu perubahan alamat, pindah datang menetap, tinggal terbatas, dan perubahan status orang asing tinggal terbatas menjadi tinggal tetap[3].

[3] Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum* (Jakarta: Kencana, 2009), 15.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam Kutipan buku Sudarsono yang berjudul *Pengantar Ilmu Hukum* dikemukakan tentang pandangan JJ. Rousseu, Montesquieu, dan John Locke tentang teori kedaulatan. Dalam teori kedaulatan, hukum adalah kemauan orang seluruhnya yang telah mereka serahkan kepada suatu organisasi (yaitu negara) yang telah lebih dulu mereka bentuk dan diberi tugas membentuk hukum yang berlaku dalam masyarakat. Teori ini muncul pada zaman *Renaissance* yang mendasarkan hukum pada "akal" atau "rasio"[4]. Adapun tujuan hukum berdasarkan cita hukum pancasila adalah untuk memberikan pengayoman kepada manusia, yaitu melindungi manusia secara pasif (negatif) dengan mencegah tindakan sewenang-wenang, dan secara aktif (positif) dengan menciptakan kondisi kemasyarakatan yang manusiawi yang memungkinkan proses kemasyarakatan berlangsung secara wajar, sehingga secara adil setiap manusia memperoleh kesempatan yang luas dan sama untuk mengembangkan seluruh potensi kemanusiannya secara utuh[5].

Dari pemaparan, dapat diambil kesimpulan perlu adanya sebuah hasil yang nyata bagi kinerja terkait dalam pelayanan publik yang ada di suatu daerah, dikarenakan sebagai salah satu penunjang kemaslahatan masyarakat yang menikmati adanya pelayanan dari pemerintah dalam suatu daerah tersebut. Maka dari itu, penulis mengambil salah satu ide untuk kesejahteraan masyarakat tersebut dengan mengangkat sebuah pembahasan terkait

[4] Sudarsono, *Pengantar Ilmu Hukum*, cet. 1 (Jakarta: PT. RINEKA CIPTA, 1991), 8.
[5] Kusuma atmadja Mochtar, *Fungsi dan Perkembangan Hukum dalam Pembangunan Nasional*, jilid III (Pajajaran, 1970), 1.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pelayanan publik yang ada pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil, khususnya di kabupaten Sidoarjo Jawa Timur.

Pelayanan juga merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang–undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Dalam pasal 1 ayat (1) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut:

> " Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang akan disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik "[6].

Menurut Lewis dan Gilman (2005) bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberi kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggung jawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk

[6] Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintah yang baik (*good governance*)[7]. Baik secara teoritis maupun empiristik hubungan antara variabel tersebut memiliki korelasi yang positif sebab dalam "manajemen pemerintahan" jika semua fungsi berjalan dengan efisien dan efektif maka akan mendorong terhadap tindakan pemerintah yang tertib, teratur, sistematis, cepat, dinamis, dan tepat sasaran.

Dengan demikian sesuai dengan fungsi pokok pemerintahan adalah memberikan "pelayanan publik" pada gilirannya akan tersedia dan terselenggara dengan baik dan memuaskan masyarakat karena kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) produk yang diharapkan. Meskipun pelayanan publik di semua sektor belum memuaskan namun upaya secara terus menerus dilakukan oleh pemerintah melalui berbagai kebijakan sektor pemerintah termasuk melakukan "reformasi birokrasi" bertujuan untuk meningkatkan kerja aparatur sekaligus kinerja organisasi pemerintahan[8].

Penyelenggara pelayanan publik berdasarkan undang-undang "Penyelenggara pelayanan publik atau penyelenggara merupakan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan

---

[7] Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik* (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), 21.
[8] Bambang Istianto, *Manajemen Pemerintahan dalam Prespektif Pelayanan Publik* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2011), 105.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik, Atasan satuan kerja Penyelenggara merupakan pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik, organisasi penyelenggara pelayanan publik atau organisasi penyelenggara merupakan satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pelaksana pelayanan publik atau Pelaksana merupakan pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan pelayanan publik".

Berdasarkan kutipan dari karya A. Rahman tentang *Sistem Politik Indonesia Undang-undang Pelayanan Publik* dalam lingkup organisasi yang menyelenggarakannya, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat, adalah semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta, seperti misalnya rumah sakit swasta, PTS, perusahaan pengangkutan milik swasta.
2. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik. Yang dapat dibedakan lagi menjadi:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Yang bersifat primer, adalah semua penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang di dalamnya pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara dan pengguna/klien mau tidak mau harus memanfaatkannya. Misalnya adalah pelayanan di kantor imigrasi, pelayanan penjara dan pelayanan perizinan.

b. Yang bersifat sekunder, adalah segala bentuk penyediaan barang/ jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yang di dalamnya pengguna/klien tidak harus mempergunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan[9].

Selain itu juga terdapat komponen pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain kartu tanda penduduk, kartu keluarga, akta kelahiran, akta kematian, akta pernikahan, buku pemilik kendaraan bermotor, surat izin mengemudi dan sebagainya. Penelitian ini hanya terfokus pada Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo yang berada di jalan sultan agung nomor 23 magersari kecamatan Sidoarjo. Terkait definisi pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk untuk mewujudkan tercapainya suatu pemerintahan

[9] Abdul Rahman, *Sistem Politik Indonesia Undang-Undang Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), 27.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang baik[10]. Untuk mewujudkan tercapainya suatu pemerintahan yang baik penulis tertarik untuk melakukan kajian mengenai hal tersebut, untuk dijadikan dalam sebuah kajian dalam skripsi. Agar dapat komprehensif pembahasan dalam skripsi ini, penulis membuat judul kajian Analisis *Al-Siyāsah Al-Dustūrīyah* dan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 terhadap Pelayanan Publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

Di samping itu semua, juga mendapatkan ide untuk mengambil judul seperti yang tertera di atas dikarenakan penulis menemukan hubungan yang komprehensif antara pelayanan publik di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam fokus studi pembelajaran pada prodi hukum tata negara di fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya dalam menempuh tugas akhir yakni skripsi.

B. Identifikasi dan Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka penulis mengindetifikasi permasalahan yang muncul di dalamnya, yaitu:

1. Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.
2. Latar belakang Pelayanan Publik dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

[10] M. Makhfudz, *Hukum Administrasi Negara* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), 72.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Optimalisasi kualitas pelayanan publik dari segi *Al-Siyāsah Al-Dustūriyāh* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.
4. Tinjauan *Al-Siyāsah Al-Dustūrīyah* terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.
5. Pelayanan publik menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

Mengingat banyaknya masalah yang menjadi objek penelitian ini, sangat penting kiranya ada pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.
2. Tinjauan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.
3. Tinjauan *Al-Siyāsah Al-Dustūrīyah* terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

C. Rumusan masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas dan identifikasi masalah, maka yang akan menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Bagaimana Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo?
2. Bagaimana tinjauan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo?
3. Bagaimana tinjauan *Al-Siyāsah Al-Dustūrīyah* terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo?

D. Kajian pustaka

Kajian pustaka adalah deskripsi ringkas atau penelitian yang sudah pernah dilakukan di seputar masalah yang akan di teliti sehingga terlihat jelas bahwa kajian yang akan dilakukan ini tidak ada pengulangan atau duplikasi dari kajian atau penelitian tersebut[11]. Kajian pustaka ini memaparkan beberapa penelitian terdahulu yang memiliki obyek kajian yang sama yakni membahas perihal permasalahan mengenai pelayanan publik. Hal ini dilakukan untuk menghindari plagiasi penelitian yang terdahulu yang juga membahas pelayanan publik antara lain:

1. "Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Gamping skripsi ini ditulis oleh Sri Susanti dari Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. Dalam skripsi ini penulis

[11] Tim Penyusun Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, *Petunjuk Teknis Penulisan Skripsi* (Surabaya: UIN Sunan Ampel Press, 2014), 8.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menjelaskan tentang kualiatas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan dikecamatan Gamping. Perbedaan ini terdapat pada segi pelayanan publik yang lebih cenderung pada bidang administrasi kependudukan[12].

2. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang " skripsi ini ditulis oleh Nur Nisya Maya Safitri dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dian Nuswantoro Semarang. Perbedaan dalam skripsi ini penulis menjelaskan tentang pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Semarang dan beserta penjabaran umumnya mengenai kinerja pelayanan publik yang baik terhadap kepuasan masyarakat[13].
3. "Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Dalam Meningkatkan Kepuasan Kepada Masyarakat Studi Kasus Di Kecamatan Grobogan Kabupaten Grobogan " skripsi ini ditulis oleh Dwi Jatmiko dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Semarang. Perbedaannya terdapat dari segi pemahamannya berfokus pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap peningkatan pelayanan

[12] Sri Susanti, "*Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan* di Kecamatan Gamping Yogyakarta" (Skripsi--Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta, 2014).
[13] Nur Nisya Maya Safitri, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil* di Kota Semarang" (Skripsi--Universitas Dian Nuswantoro Semarang, Semarang, 2014).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kartu tanda penduduk dan pengaruh-pengaruh besarnya bagi kemajuan sistem mereka dalam meningkatkan kepuasan masyarakat[14].

Mengenai penelitian terdahulu yang dipaparkan oleh penulis di atas, dari ketiga penelitian terdahulu tersebut terdapat perbedaan antara judul penelitian penulis. Dapat disimpulkan bahwa penelitian ini tidak mengulang atau menjiplak dengan penelitian sebelumnya, meskipun ada kesamaan pada metode penelitian dan pandangan mengenai pelayanan publik, namun fokus penelitian dari objek penelitian ini bisa dikatakan belum pernah diteliti oleh siapapun, hal ini dapat dibuktikan dari beberapa literasi dan tinjauan-tinjauan penelitian terdahulu yang sudah ada di arsip universitas maupun perpustakaan lainnya.

E. Tujuan penelitian

Adapun tujuan yang ingin dihasilkan dari penelitian skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui bagaimana Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Sidoarjo.
2. Mengetahui analisis Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Sidoarjo.

[14] Dwi Jatmiko, "*Kualitas Pelayanan KTP Dalam Meningkatkan Kepuasan Kepada Masyarakat Studi Kasus* di Kecamatan Grobogan Kabupaten Grobogan Semarang" (Skripsi--Universitas 17 Agustus 1945, Semarang, 2012).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Mengetahui analisis *Al-Siyāsah Al-Dustūrīyah* terhadap Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Sidoarjo

F. Kegunaan hasil penelitian

1. Kegunaan teoritis

Secara teoritis penelitian ini bermanfaat untuk menambah dan melengkapi literatur pengetahuan hukum, khususnya masalah tinjauan *Al-Siyāsah Al-Dustūrīyah* terhadap sistem Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, sehingga bermanfaat bagi mahasiswa Fakultas Hukum dan Syari'ah serta civitas akademika Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya yang ingin lebih memahami masalah pelayanan publik serta bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Penelitian ini juga juga diharapkan untuk mengembangkan hukum pelayanan khususnya dalam hal sistem pelayanan publik dan juga untuk menambah keilmuan hukum khususnya di dalam pelayanan publik.

2. Kegunaan praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan atau sumbangan pikiran terkait upaya pelayanan publik yang ditinjau dari *Al-Siyāsah Al-Dustūrīyah* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

G. Definisi operasional

Untuk mendapatkan gambaran yang jelas dan untuk menghindari terjadi kesalapahaman pembaca dalam memahami judul skripsi ini, maka penulis memberikan pengertian atau penegasan terhadap judul yang diangkat. Hal ini bertujuan untuk supaya pembahasan tidak melebar tak tentu arah serta menghindari ambiguitas. Untuk itu peneliti akan menjelaskan beberapa istilah yang merupakan kata kunci dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. *Al-Siyāsah Al-Dustūrīyah* ini bisa dikatakan sebagai salah satu dari *siyāsah* yang menjelaskan tentang tata aturan perundang-undangan negara, mengenai prinsip dasar yang berkaitan dengan unsur pemerintahan, maupun aturan-aturan yang berkaitan dengan hak-hak rakyat serta mengenai pembagian kekuasaan[15].
2. Pelayanan Publik menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik adalah kegiatan atau kegiatan rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dana atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik[16].
3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo adalah sebuah tempat yang menjalankan urusan pelaksana otonom daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Di dalam dinas tersebut

[15] Imam Amrusi Jailani, *Hukum Tata Negara Islam* (Surabaya: UINSA press, 2014), 23.
[16] Pasal 1 ayat (1) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud yakni, perumusan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil, penyelenggara urusan pemerintah dan pelayanan umum, dan sebagainya.[17]

H. Metode Penelitian

Sehubungan dengan suatu upaya ilmiah atau penelitian, maka di perlukan suatu metode yang menyangkut cara kerja untuk dapat memahami objek yang menjadi sasaran penelitian sesuai ilmu yang bersangkutan[18]. Maka penelitian tentang "Analisis *Al-Siyāsah Al-Dustūrīyah* dan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 terhadap Pelayanan Publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo" merupakan penelitian empiris dengan tahapan-tahapan berikut ini :

1. Data yang dikumpulkan
   a. Data yang berkaitan dengan peran pegawai dalam menjalankan kewajiban mereka mengenai menjalankan tugas dalam melayani masyarakat di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Sidoarjo.
   b. Data yang berkaitan dengan *Al-siyāsah Al-dustūrīyah* terhadap peran pegawai dalam menjalankan kewajiban mereka mengenai

[17] Arya Bayu, dalam *Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi Surat Keterangan Tinggal Sementara Online dengan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction*, diakses pada 21 Mei 2018.
[18] Koentjoroningrat, *Metode-Metode Penelitian Masyarakat* (Jakarta: Gramedia Pustaka utama, 1997), 30.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menjalankan tugas dalam melayani masyarakat di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Sidoarjo.

2. Karakteristik Objek Penelitian

Adapun karakteristik dari objek penelitian yang dilakukan oleh penulis yang mana objek penelitiannya adalah pelayanan publik di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Sidoarjo di jalan sultan agung nomor 23 magersari kecamatan Sidoarjo dari objek penelitian yang bersifat terbuka untuk umum ini, membuat penulis merasa perlu dilakukan penelitian karena karakternya yang menjadi kantor pusat dinas kependudukan dan pencatatan sipil untuk wilayah kabupaten Sidoarjo, namun memiliki keterbatasan pada sumber daya pelayanan dalam melayani masyarakat/pengadu yang bisa di bilang cukup banyak, dan inilah yang menjadi salah satu faktor penghambat kinerja dalam melayani masyarakat/pengadu yang datang ke kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Sidoarjo tersebut. Hal ini harus segera diperbaiki lagi oleh pihak kantor, agar dapat mensejahterakan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dan kelangsungan hidup mereka dari segi pencatatan kependudukan, dan lain sebagainya.

3. Waktu dan Tempat Penelitian

Untuk waktu, dilakukan penelitian pada tanggal 23 hari senin sampai 25 April hari rabu pukul 09.00 WIB sampai pukul 12.00 WIB dan untuk tempat penelitian dilakukan di kantor dinas kependudukan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dan pencatatan sipil kabupaten Sidoarjo jalan sultan agung nomor 23, magersari, kecamatan Sidoarjo.

4. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Data Primer adalah data penelitian yang diperoleh langsung dari sumber data pertama[19]. Data primer dalam penelitian ini berasal dari wawancara salah satu pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Sidoarjo atau pihak masyarakat (pengadu).

b. Data Sekunder adalah data penelitian yang diperoleh berdasarkan informasi tidak langsung[20]. Artinya, data yang dikumpulkan berupa buku, artikel, jurnal maupun informasi yang masih memiliki keterkaitannya dengan judul penelitian ini yakni *Al-Siyāsah Al-Dustūrīyah* terhadap peran pegawai dalam menjalankan kewajiban mereka mengenai menjalankan tugas dalam melayani masyarakat di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Sidoarjo.

5. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan yaitu penulis berusaha untuk mendapatkan data dan informasi

[19] Burhan Ash Shofa, *Metode Penelitian Hukum*, cet. 1 (Jakarta: Rineka Cipta, 1996), 103-104.
[20] Irfan Tamwifi, *Metodologi Penelitian* (Surabaya: UINSA Press, 2014), 219-220.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dengan terjun langsung ke lapangan. Teknik penelitian dalam skripsi ini menggunakan metode antara lain:

a. Teknik Wawancara, yaitu proses percakapan dengan maksud untuk mengontruksi mengenai orang, kejadian, kegiatan, organisasi, motivasi, perasaan dan sebagainya yang dilakukan dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dengan yang diwawancarai[21].

b. Dokumentasi, yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mencari dan menelaah serta mencatat hal-hal yang berhubungan dengan penelitian.

6. Teknik Analisis Data

Teknik yang digunakan dalam menganalisis data yakni menggunakan deskriptif analisis, yaitu memberikan gambaran terhadap masalah-masalah yang akan diteliti dengan mengur aikan fakta-fakta yang ada sehingga dapat ditarik suatu masalah yang dapat dipahami dengan jelas.

I. Sistematika Pembahasan

Supaya pembahasan dalam penelitian ini sistematis dan mudah untuk dipahami, maka penulis menggunakan sistematika pembahasan sebagai berikut:

[21] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Bab satu, merupakan bab pendahuluan yang memuat latar belakang, identifikasi dan batasan masalah, rumusan masalah, kajian pustaka, tujuan penelitian, defisini operasional, metode penelitian, sistematika pembahasan.

Bab dua, memuat landasan teori *Al-Siyāsah Al-Dustūrīyah* , pada bab ini akan diuraikan tentang teori *Al-Siyāsah Al-Dustūrīyah* meliputi definisi, ruang lingkup, dan kaitannya dengan pembahasan skripsi ini.

Bab ketiga, memuat tentang laporan hasil dari penelitian lapangan berisi tentang sistem Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

Bab keempat, menjelaskan tentang analisis berdasarkan perspektif *siyāsah* terhadap sistem Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

Bab kelima, berisi tentang penutup yang terdiri dari kesimpulan yang diperoleh untuk menjawab pokok-pokok permasalahan yang ada pada rumusan masalah serta saran dari penulis.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB II

AL-SIYĀSAH AL-DUSTŪRĪYAH

A. Konsep *Al-Siyāsah Al-Dustūrīyah*

1. Pengertian *Al-Siyāsah Al-Dustūrīyah*

Kata "*dustūrī*" berasal dari Bahasa Persia. Semula artinya adalah seorang yang memiliki otoritas, baik dalam bidang politik maupun agama. Dalam perkembangan selanjutnya, kata ini digunakan untuk menunjukkan anggota penyerapan kedalam Bahasa arab. Kata *Dustūri* berkembang pengertiannya menjadi asas dasar atau pembinaan. Secara istilah diartikan sebagai kumpulan kaidah yang mengatur dasar dan hubungan kerja sama antara sesama anggota masyarakat dalam sebuah negara, baik tidak tertulis (konvensi) maupun yang tertulis (konstitusi)[1].

Menurut Suyuthi Pulungan, *al-siyāsah al-dustūrīyah* terdiri dari dua kata yaitu kata *siyāsah* dan kata *dustūrīyah*. *siyāsah* artinya pemerintahan, pengambilan keputusan, pembuatan kebijaksanaan, pengurusan, dan pengawasan. Sedangkan *dustūrīyah* sendiri adalah undang-undang atau peraturan. Secara umum, pengertian *al-siyāsah al-dustūrīyah* adalah *siyāsah* yang berhubungan dengan peraturan dasar tentang bentuk pemerintahan dan batasan kekuasaannya, cara pemilihan (Kepala Negara), batasan kekuasaan yang lazim bagi pelaksanaan urusan

[1] Imam Amrusi, et al., *Hukum Tata Negara Islam* (Surabaya: IAIN Sunan Ampel Press, 2013), 22.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

umat, dan ketetapan yang hak-hak yang wajib bagi individu dan masyarakat, serta hubungan antara penguasa dan rakyat[2].

Berarti, *al-siyāsah al-dustūrīyah* merupakan kajian terpenting dalam suatu negara, karena menyangkut hal-hal yang mendasar dari suatu negara yaitu keharmonisan hubungan antar warga negara dengan kepala negara untuk memenuhi kebutuhannya.

Menurut Atjep Jazuli dia mempetakan bidang *al-siyāsah al-dustūrīyah* dalam persoalan: a.) imamah, hak dan kewajibannya b.) rakyat, hak dan kewajibannya c.) *bay'at* d.) *waliyyu al-'ahdī* e.) perwakilan f.) *'ahlul ḥalli wal 'aqdi* dan g.) *wuzarah* dan perbandingannya[3].

Selain itu ada pula yang berpendapat bahwa kajian dalam bidang *al-siyāsah al-dustūrīyah* itu dibagi kepada empat macam;

a. Konstitusi

Dalam konstitusi dibahas sumber-sumber dan kaedah perundang-undangan disuatu negara, baik berupa sumber material, sumber sejarah. Sumber perundang-undangan maupun penafsiran. Sumber material adalah materi pokok undang-undang dasar. Inti sumber konstitusi ini adalah peraturan antara pemerintah dan rakyat. Latar belakang sejarah tidak dapat dilepaskan karena memiliki karakter khas suatu negara dilihat dari pembentukan

[2] J.Suyuti Pulungan, *Fiqh Siyasah: Ajaran, Sejarah, dan Pemikiran* (Jakarta: PT. Raja grafindo Persada, 1997), 40.
[3] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

masyarakatnya, kebudayaan maupun politiknya, agar sejalan dengan aspirasi mereka. Pembentukan undang-undang dasar tersebut harus mempunyai landasan yang kuat, supaya mampu mengikat dan mengatur semua masyarakat. Penafsiran undang-undang merupakan otoritas ahli hukum yang mampu menjelaskan hal-hal tersebut, Misalnya undang-udang dasar 1945.

b. Eksekutif

Eksekutif adalah lembaga yang mengatur tentang keabsahan suatu perundang-undangan dalam suatu negara. Disamping itu ada kekuasaan lain seperti kekuasaan *al-sulṭāh al-qaḍā'īyah* dan kekuasaan yudikatif. Indonesia menggunakan model *trias politica* (istilah ini dipopulerkan oleh Montesquieu dari perancis dan model kedaulatan rakyat yang di populerkan oleh JJ Rousseau dari Swiss, suatu model kekuasaan yang didasari oleh perjanjian masyarakat, yang membela dan melindungi kekuasaan bersama disamping kekuasaan pribadi dan milik dari setiap orang. Tiga kekuasaan legislatif, yudikatif, dan eksekutif yang secara imbang menegangkan teori demokrasi.

c. *'Ummah*

Dalam konsep Islam, *'Ummah* diartikan dalam empat macam, yaitu a.) bangsa, rakyat, kaum yang bersatu padu atas dasar iman/sabda Tuhan, b.) penganut suatu agama atau pengikut Nabi, c.) khalayak ramai, dan d.) umum seluruh umat manusia. Orientalis

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

barat menganggap kata *'Ummah* tidak memilik kata-kata yang sebanding dengannya, bukan *nation* (negara) atau *nation state* (negara-kebangsaan) lebih mirip dengan *community* (komunitas).

Akan tetapi, Abdul Rasyid Meton, guru besar dari Malaysia tetap menganggap bahwa komunitas dengan *'Ummah* tidak sama. *Community* merupakan sekelompok masyarakat yang komunal memiliki persamaan kekerabatan, suku, budaya, wilayah dan bangsa. Sedangkan *'Ummah* berlaku universal yang didasarkan persamaan agama, sehingga menembus ras, suku, bahasa maupun batas-batas geografis. *'Ummah* diaktualisasikan melalui kesamaan ideologis yang disandarkan pada ke-Esaan Allah yang terarah pada pencapaian kebahagiaan dunia akhirat[4].

Menurut Ali Syari'ati; *'Ummah* memiliki tiga arti; yaitu gerakan, tujuan, dan ketetapan kesadaran. Makna selanjutnya adalah sekelompok orang yang berjuang menuju suatu tujuan yang jelas. Jika dikontekstualisasikan dengan makna *'Ummah* dalam terminologi *makkīyah* dan *madanīyah* mempunyai arti sekelompok agama tauhid, orang-orang kafir dan manusia seluruhnya. Quraish Shihab mengartikan *'Ummah*, sekelompok manusia yang mempunyai gerak dinamis, maju dengan gaya dan cara tertentu yang mempunyai jalan tertentu serta membutuhkan waktu untuk mencapainya.

[4] Imam Amrusi, et.al., *Hukum Tata Negara Islam*…, 26.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam jangkauannya makna *'Ummah* juga berbeda dengan nasionalisme. Nasionalisme sering diartikan ikatan yang berdasar atas persamaan tanah air, wilayah, ras-suku, daerah dan lain-lain yang sempit yang kemudian menumbuhkan sikap tribalisme (persamaan suku-bangsa) dan primodiakisme (paling diutamakan).

Berdasarkan pendapat Abdul Rasyid, membandingkan antara nasionalisme dan *'Ummah*.

1) *'Ummah* menekankan kesetiaan manusia karena isi kemanusiaannya, sedangkan nasionalisme hanya kepada negara saja.
2) Legitimasi nasionalisme adalah negara dan institusi-institusinya, sedangkan *'Ummah* adalah syari'ah.
3) *'Ummah* diikat dengan tahwid (keEsaan Allah) adapun nasionalisme berbasis etnik, bahasa, ras dan lain sebagainya.
4) *'Ummah* bersifat universal, sedangkan nasionalisme didasarkan territorial.
5) *'Ummah* berkonsep persaudaraan kemanusiaan, adapun nasionalisme menolak kesatuan kemanusiaan.
6) *'Ummah* menyatukan umat seluruh dunia islam. Sedangkan nasionalisme memisahkan manusia pada bentuk negara-negara kebangsaan.

d. *Shūrā* atau demokrasi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kata *shūrā* berasal dari akar kata *shā wara - mushāwaratan*, artinya mengeluarkan madu dan sarang lebah. Kemudian dalam istilah di Indonesia disebut musyawarah artinya segala sesuatu yang diambil atau dikeluarkan dari yang lain (dalam forum berunding) untuk memperoleh kebaikan[5].

Demokrasi, berasal dari Bahasa Yunani *demos* artinya rakyat, *Kratein* berarti pemerintahan. Kemudian dimaknai kekuasaan tertinggi dipegang oleh rakyat. Abraham Lincoln selanjutnya mengartikan demokrasi adalah bentuk kekuasaan yang berasal dari rakyat dan untuk rakyat.

Ciri ini mensyaratkan adanya partisipasi rakyat untuk memutuskan masalah serta mengontrol pemerintah yang berkuasa. Menurut Sadek J. Sulaiman, demokrasi memiliki prinsip kesamaan antara seluruh manusia, tidak ada diskriminasi berdasarkan ras, suku, gender, agama ataupun status sosial.

2. Ruang Lingkup *Al-Siyāsah al-Dustūrīyah*

Dari pengertian *al-siyāsah al-dustūrīyah* diatas, sudah tentu ruang lingkup pembahasannya sangat luas dan kompleks. Oleh karena itu di dalam *al-siyāsah al-dustūrīyah* biasanya dibatasi hanya membahas pengaturan perundang-undangan. Sekalipun demikian, secara umum ruang lingkup *al-siyāsah al-dustūrīyah* antara lain meliputi; persoalan dan ruang lingkup pembahasannya; persoalan imamah, hak dan

[5] Imam Amrusi, et al., *Hukum Tata Negara Islam…*, 27.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kewajibannya; persoalan rakyat, statusnya dan hak-haknya; persoalan *bay'at*; persoalan *waliyul 'ahdi;* persoalan perwakilan dan *'ahlul ḥalli wal 'aqdi;* serta persoalan *wuzarah* dan perbandingannya.

Keseluruhan persoalan diatas umumnya tidak lepas dari dua hal pokok yaitu dalil-dalil *kullī*, baik ayat-ayat Al-Qur'an maupun Hadits dan semangat ajaran islam yang mengatur kehidupan masyarakat, serta aturan-aturan yang dapat berubah sesuai perubahan situasi dan kondisi termasuk hasil ijtihad para ulama meskipun tidak semuanya. Apabila kita lihat dari sisi lain, *al-siyāsah al-dustūriyah* ini dapat dibagi dalam empat bidang yaitu[6].

a. Bidang *siyāsah tasyrī'īyah,* termasuk di dalamnya persoalan *'ahlu ḥali wal aqdi* perwakilan persoalan rakyat. Hubungan muslimin dan non muslim di dalam satu negara, seperti undang-undang dasar, undang-undang, peraturan pelaksanaan, peraturan daerah, dan sebagainya.
b. Bidang *siyāsah tanfidhīyah* termasuk di dalamnya persoalan imamah, persoalan *bay'at, wuzarah, 'ahlul ḥalli wal 'aqdi*, dan lain-lain.
c. Bidang *siyāsah qaḍā'īyah* termasuk di dalamnya masalah-masalah peradilan.

[6] Jeje Abdul Rojak, *Hukum Tata Negara Islam,* cet. 1 (Surabaya: UINSA Press, 2014), 28.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. Bidang *siyāsah idarīyah* termasuk di dalamnya masalah-masalah administratif dan kepegawaian.

Ulama-ulama terdahulu umumnya lebih banyak berbicara tentang pemerintahan dari pada negara, hal ini disebabkan antara lain oleh:

a. Perbedaan antara negara dan pemerintah, hanya mempunyai arti yang teoretis dan tidak mempunyai arti yang praktis sebab setiap perbuatan negara di dalam kenyataannya adalah perbuatan pemerintah, bahkan lebih konkret lagi orang-orang yang diserahi tugas untuk menjalankan pemerintah[7]. Sedangkan para ulama/*fuqahā'* menitik beratkan perhatian dan penyelidikannya kepada hal-hal yang praktis.

b. Karena sangat eratnya hubungan antara pemerintah dan negara, negara tidak dapat berpisah dari pemerintah, demikian pula pemerintah hanya mungkin ada sebagai organisasi yang disusun dan digunakan sebagai alat negara[8].

c. Kalau *fuqahā'*, lebih tercurah perhatiannya kepada kepala negara (imam) karena yang konkret adalah orang-orang yang menjalankan pemerintahan, yang dalam hal ini dipimpin oleh kepala negara (imam).

d. Fakta sejarah Islam menunjukkan bahwa masalah yang pertama dipersoalkan oleh umat islam setela Rasulullah wafat adalah

[7] Muchtar Affandi, *Ilmu-ilmu Kenegaraan* (Bandung: Alumni, 1971), 157.
[8] Ibid., 155.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

masalah kepala negara, oleh karena itu logis sekali apabila para *fuqahā'* memberikan perhatian yang khusus kepada masalah kepala negara dan pemerintahan ketimbang masalah kenegaraan lainnya.

e. Masalah timbul dan tenggelamnya suatu negara adalah lebih baik banyak mengenai timbul dan tenggelamnya pemerintahan dari pada unsur-unsur negara yang lainnya[9].

Walaupun demikian, ada juga diantara para fuqahā' dan ulama Islam yang membicarakan pula bagian-bagian lainnya dari negara, seperti Al-Fārābi, Ibnu Sīnā, Al-Mawardhi, Al-ghazali, Ibnu Rusyd, Ibnu khaldūn[10].

Apabila dipahami penggunaan kata *dustūr* sama dengan *constitution* dalam bahasa inggris, atau undang-undang dasar dalam Bahasa Indonesia, kata-kata "dasar" dalam Bahasa Indonesia tersebut tidaklah mustahil berasal dari kata dustur tersebut diatas. Sedangakan penggunaan istilah *fiqh dustūri*, untuk nama satu ilmu yang membahas masalah-masalah pemerintahan dalam arti luas, Karena di dalam dustur itulah tercantum sekumpulan prinsip-prinsip pengaturan kekuasaan di dalam pemerintahan suatu negara, sebagai dustur dalam satu negara sudah tentu perundang-undangan dan aturan-aturan lainnya yang lebih rendah tidak boleh bertentangan dengan dustur tersebut.

---

[9] Wirjono Prodjodikoro, *Asas-asas Ilmu Negara dan Politik* (Bandung: PT. Eresco, 1971), 17-18.
[10] H.A. Djazuli, *Fiqh Siyasah*; *Implementasi Kemaslahatan Umat dalam Rambu-rambu Syariah* (Jakarta: Kencana, 2009), 49.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sumber *al-siyāsah al-dustūrīyah* tentu pertama-tama adalah Al-Qur'an Al-Karim yaitu ayat-ayat yang berhubungan dengan prinsip-prinsip kehidupan kemasyarakatan, dalil-dalil *kulliy* dan semangat ajaran Al-Qur'an. Kemudian hadits terutama sekali hadits-hadits yang berhubungan dengan imamah, dan kebijaksanaan-kebijaksanaan Rasulullah SAW di dalam menerapkan hukum di negeri arab.

Sumber ketiga adalah kebijakan-kebijakan *Khulafā'ur Rāshidīn* di dalam mengendalikan pemerintahan. Meskipun mereka mempunyai perbedaan di dalam gaya pemerintahannya sesuai dengan pembawaannya masing-masing, tetapi ada kesamaan alur kebijakan, yaitu berorientasi kepada sebesar-besarnya kemaslahatan rakyatnya.

Sumber keempat adalah hasil ijtihad para ulama, di dalam masalah *al-siyāsah al-dustūrīyah*, hasil ijtihad para ulama ini sangat membantu kita di dalam memahami semangat *al-siyāsah al-dustūrīyah* prinsip-prinsipnya. Di dalam mencapai kemaslahatan umat misalnya haruslah terjamin dan terpelihara dengan baik. *al-maqāshid al-sittah* (enam prinsip tujuan hukum islam), yaitu *ḥifdh al-dīn* (memelihara agama), *hifdh al-nāfs* (memelihara jiwa), *ḥifdh al-'aql* (memelihara akal), *ḥifdh al-māl* (memelihara harta), *ḥifdh al-nāsl* (memelihara keturunan), dan *ḥifdh al-'ummah* (memelihara umat).

Terakhir sumber dari *al-siyāsah al-dustūrīyah* adalah adat kebiasaan suatu bangsa yang tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip Al-Qur'an dan Hadits. Ada kemungkinan adat kebiasaan semacam ini tidak tertulis

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang sering diistilahkan dengan konvensi. Ada kemungkinan pula dari adat kebiasaan itu diangkat menjadi suatu ketentuan yang tertulis, yang penting persyaratan-persyaratan adat untuk dapat diterima sebagai hukum yang harus diperhatikan, karena kaidah *al-'adāh muḥakkamah* bukan tanpa syarat, tapi *al-'adāh al-ṣahīhah*[11].

3. Konsep Negara Hukum Dalam *Al-Siyāsah al-Dustūrīyah*

a. Konstitusi

Dalam *fiqh siyāsah*, Konstitusi disebut juga dengan *dustūri*. Semula artinya adalah seseorang yang memiliki otoritas, baik dalam bidang politik maupun agama. Dalam perkembangan selanjutnya, kata ini digunakan untuk menunjukkan anggota kependetaan (pemuka agama) Zoroaster (Majusi). Setelah mengalami penyerapan ke dalam Bahasa arab, kata *dustūr* berkembang pengertiannya menjadi asas atau dasar pembinaan. Menurut istilah, *dustūr* berarti kumpulan kaedah yang mengatur dasar dan hubungan kerjasama antara sesama anggota dalam masyarakat dalam sebuah negara, baik yang tidak tertulis konvensi maupun yang tertulis konstitusi[12].

Dalam konstitusi, dibahas sumber-sumber dan kaedah perundang-undangan di suatu negara, baik berupa sumber material, sumber sejarah, sumber perundang-undangan, maupun penafsiran.

---

[11] H.A. Djazuli, *Fiqh Siyāsah; Implementasi Kemaslahatan Umat dalam Rambu-rambu Syariah* (Jakarta: Kencana, 2009), 53-54.

[12] Abdul Wahab Khalaf, *Al-Siyāsah al-Sharī'ah* (Kairo: Dar al-'anṣar, 1977), 25.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Inti dari sumber kontstitusi ini adalah peraturan antara pemerintah dan rakyat. Latar belakang sejarah tidak dapat dilepaskan karena memiliki karakter khas suatu negara, dilihat dari pembentukan masyarakatnya, kebudayaan, maupun politiknya, agar sejalan dengan aspirasi mereka. Pembentukan undang-undang dasar tersebut harus mempunyai landasan yang kuat, supaya mampu mengikat dan mengatur semua masyarakat. Penafsiran undang-undang merupakan otoritas ahli hukum yang mampu menjelaskan hal-hal tersebut[13].

Kemudian, agar mempunyai kekuatan hukum, sebuah undang-undang dasar yang akan dirumuskan harus mempunyai landasan atau dasar pengundangannya. Dengan landasan yang kuat undang-undang tersebut akan memiliki kekuatan pula untuk mengikat dan mengatur masyarakat dalam negara yang bersangkutan. Sementara sumber penafsiran adalah otoritas para ahli hukum untuk menafsirkan atau menjelaskan hal-hal yang perlu pada saat undang-undang dasar tesebut diterapkan.

b. Sejarah Konstitusi

Dalam sejarah Islam, setelah Rasulullah berhijrah ke Madinah, beliau membuat peraturan yang disebut dengan "Konstitusi Madinah" atau "Piagam Madinah". Isi penting dari

[13] Imam Amrusi Jaelani, "Piagam Madinah; Landasan Filosofis Negara Demokratis", *Al-Daulah*, No.2, Vol.6 (Oktober, tt), 276-277.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

prinsip Piagam Madinah adalah membentuk suatu masyarakat yang harmonis, mengatur sebuah umat dan menegakkan pemerintahan atas dasar persamaan hak. Piagam Madinah juga merupakan suatu konstitusi yang telah meletakkan dasar-dasar sosial politik bagi masyarakat Madinah dalam sebuah pemerintahan di bawah kepemimpinan Nabi Muhammad. Piagam Madinah dianggap oleh para pakar politik sebagai undang-undang dasar pertama dalam negara Islam yang didirikan oleh Nabi Muhammad[14].

Menurut ulama *fiqh siyāsah*, pada awalnya pola hubungan antara pemerintah dan rakyat ditentukan oleh adat istiadat. Dengan demikian, hubungan antara kedua belah pihak berbeda-beda pada masing-masing negara. Akan tetapi, karena adat istiadat ini tidak tertulis, maka dalam hubungan tersebut tidak terdapat batasan-batasan yang tegas tentang hak dan kewajiban masing-masing pihak. Akibatnya, karena pemerintah memegang kekuasaan, tidak jarang pemerintah bersikap absolut dan otoriter terhadap rakyat yang dipimpinnya. Mereka berlaku sewenang-wenang dan melanggar hak-hak asasi rakyatnya. Sebagai reaksi, rakyat pun melakukan pemberontakan, perlawanan, bahkan revolusi untuk menjatuhkan pemerintah yang berkuasa secara absolut.

Usaha untuk mengadakan undang-undang dasar tertulis sebenarnya telah dirintis di eropa sejak abad ke-17 Masehi. Sumber

[14] Imam Amrusi Jaelani, "Piagam Madinah; Landasan Filosofis Negara Demokratis "…., 274.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

utama yang mereka pakai adalah adat istiadat, karena adat merupakan sebuah kebiasaan yang secara turun temurun dipraktikkan dan terus menerus dipelihara dari generasi ke generasi. Dari sinilah lahir teori-teori tentang hubungan timbal balik penguasa dengan rakyat.

Diantaranya adalah "kontrak sosial" yang dikemukakan oleh Thomas Hobbes (1588-1679M), John Locke (1632-1709M), dan Rousseau (1712-1798M) dalam buku Mohammad Iqbal yang berjudul *Kontekstualisasi Doktrin Politik islam*, bahwa teori ini dengan beberapa perbedaan berasumsi pemerintah dan rakyat memiliki kewajiban timbal balik secara berimbang. Pemerintah berkewajiban membimbing rakyat dan mengelola negara dengan sebaik-baiknya, karena rakyat telah memberikan sebagian hak dan kebebasannya serta berjanji setia pada merela yang mengurus kepentingan rakyat. Teori ini yang melatar belakangi lahirnya undang-undang dasar tertulis yang mengatur batas-batas hak dan kewajiban kedua belah pihak secara timbal balik[15]. Dalam perkembangan berikutnya mulailah negara-negara Eropa mengadakan undang-undang dasar Amerika Serikat pada 1771 dan undang-undang dasar Prancis tahun 1791, dua tahun setelah terjadinya revolusi prancis. Hal ini kemudian diikuti oleh negara-

[15] Muhammad Iqbal, *Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam* (Jakarta: Gaya Media Pratama, 2001), 155.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

negara lain, baik yang berbentuk kerajaan maupun republik. Praktis pada masa sekarang, hampir tidak ada negara yang tidak memiliki undang-undang dasar yang tertulis.

c. Perkembangannya dalam Islam

Sumber utama pembentukan undang-undang dasar dalam Islam adalah Al-Qur'an dan Sunnah. Akan tetapi, karena memang bukan undang-undang, Al-Qur'an tidak merinci lebih jauh tentang bagaimana hubugan pemimpin dan rakyatnya serta hak dan kewajiban mereka masing-masing. Al-Qur'an hanya memuat dasar-dasar atau prinsip umum pemerintahan islam secara global saja. Ayat-ayat yang berhubungan dengan tata pemerintahan juga tidak banyak. Ayat-ayat yang masih global ini kemudian dijabarkan oleh Nabi dalam Sunnahnya, baik berbentuk perkataan, perbuatan maupun takrir atau ketetapannya.

Namun, penerapannya pun bukan "harga mati". Al-Qur'an dan Sunnah menyerahkan sepenuhnya kepada umat islam untuk membentuk dan mengatur pemerintahan serta menyusun konstitusi yang sesuai dengan perkembangan zaman dan konteks sosial masyarakatnya. Dalam hal ini, dasar-dasar hukum islam lainnya, seperti *ijma'*, *qiyās*, *istiḥsān*, *maṣlaḥah mursalah* dan *'urf* memegang peranan penting dalam perumusan konstitusi. Hanya saja, penerapan dasar-dasar tersebut tidak boleh bertentangan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dengan prinsip-prinsip pokok yang telah digariskan dalam Al-Qur'an dan Sunnah.

d. Pengertian eksekutif

Menurut al-Maududi, lembaga eksekutif dalam islam dinyatakan dengan istilah *ūlīl al-'amr* dan dikepalai oleh seorang *'amir* atau *Khalīfah*. Isitlah *ūlīl al-'amr* tidaklah hanya terbatas untuk lembaga eksekutif saja, melainkan juga untuk Lembaga legislatif, yudikatif, dan untuk kalangan dalam arti yang lebih luas lagi. Namun, dikarenakan praktek pemerintahan islam tidak menyebut istilah khusus untuk badan-badan di bawah kepala negara yang bertugas mengeksekusi ketentuan perundang-undangan seperti *Dīwān al-kharāj* (Dewan Pajak) *Dīwān al-'ahdas* (Kepolisian), dan lain sebagainya yang kebanyakan telah terstruktur dengan jelas sejak masa kekhalifahan Umar Bin Khattab. Maka dari itu, untuk istilah *ūlīl al-'amr* mengalami penyempitan makna untuk mewakili Lembaga-lembaga yang hanya berfungsi sebagai eksekutif. Sedang untuk kepala negara, al-Maududi menyebutnya sebagai Amir dan dikesempatan lain sebagai *Khalīfah*[16].

e. Wewenang dan tugasnya

Tugas *al-sulṭāh al- tanfīdhīyah* adalah melaksanakan undang-undang. Di sini negara memiliki kewenangan untuk menjabarkan

[16] Abu A'la Al-Maududi, *Sistem Politik Islam*, cet. 2 (Bandung: Mizan, 1993), 247.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dan mengaktualisasikan perundang-undangan yang telah dirumuskan tersebut. Dalam hal ini, negara melakukan kebijaksanaan baik yang berhubungan dengan dalam negeri maupun yang menyangkut dengan hubunga secara sesama negara (hubungan internasional). Pelaksana tertinggi kekuasaan ini adalah pemerintahan (kepala negara) dibantu oleh para pembantunya (cabinet atau dewan Menteri) yang dibentuk sesuai dengan kebutuhan dan tuntunan situasi yang berbeda antara satu negara dengan negara Islam lainnya[17].

Kewajiban-kewajiban yang harus diemban Kepala Negara tersebut meliputi semua kewajiban umum baik yang berkenaan dengan tugas-tugas keagamaan maupun kemasyarakatan, yang terdapat dalam Al-Qur'an dan Sunnah Rasulullah, seperti mempertahankan agama, menegakkan keadilan atau menyelesaikan perselisihan pihak yang bersengketa melalui penerapan hukum, mencegah kerusuhan, dan melindungi hak-hak rakyat, melaksanakan *'amar ma'rūf nahī munkar* dan jihad[18].

f. Teori Masalahah *Al-Siyāsah al-Dustūrīyah*

Al-siyāsah al-dustūrīyah merupakan bagian dari hukum islam yang salah satu objek kajiannya mengenai peraturan perundang-undangan. Secara sederhana umum kajiannya meliputi hukum tata

[17] Muhammad Iqbal, *Fiqh Siyasah; Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam…*, 137.
[18] Ridwan, *Fiqih Politik Gagasan; Harapan dan Kenyataan* (Yogyakarta: FH UII Press, 2007), 273.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

negara, administrasi negara, hukum internasional, dan keuangan negara. Hukum islam itu sendiri di tetapkan tidak lain adalah untuk kemaslahatan manusia di dunia dan di akhirat. Sehingga pada dasarnya hukum islam itu dibuat untuk mewujudkan kebahagiaan individu maupun kolektif, memelihara aturan serta menyemarakkan dunia dengan segenap sarana yang akan menyampikannya kepada jenjang-jenjang kesempurnaan, kebaikan, budaya, dan peradaban yang mulia, karena dakwah islam merupakan rahmat bagi seluruh umat manusia.

Terdapat beberapa kaidah *Fiqh* yang kemudian di jadikan pegangan dalam bidang kajian *Fiqh Siyāsah* yang tidak lain tujuannya pun sebagaimana tujuan penetapan hukum islam yakni kemaslahatan manusia di dunia dan di akhirat. Kaidah-kaidah *Fiqh* dalan bidang *Fiqh Siyāsah* diantaranya adalah:

Memelihara tradisi lama yang baik dan mengambil tradisi baru yang lebih baik:

المُحَافَظَةُ عَلَي القَدِيْمِ الصَلِحِ وَالأَخْذُ بِالجَدِيْدِ الأَصْلَحْ

"Memelihara tradisi lama yang baik dan mengambil tradisi baru yang lebih baik".

Kaidah tersebut menunjukkan, bahwa pentingnya menjaga kearifan lokal, terlebih dalam konteks negara Indonesia yang dasar ideologinya adalah Pancasila[19].

[19] Ridwan, *Fiqih Politik Gagasan; Harapan dan Kenyataan…*, 273.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

g. Status, kewajiban, dan hak-hak rakyat

Rakyat terdiri dari muslim dan non muslim, yang non muslim ini ada yang di sebut kāfir *dhimmī*, dan ada pula yang disebut *musta'mīn*. Kafir *dhimmī* adalah warga non muslim yang menetap selamanya, serta di hormati tidak boleh di ganggu jiwanya, kehormatannya, dan hartanya, sedang musta'mīn adalah orang asing yang menetap untuk sementara, dan juga harus dihormati jiwanya, kehormatannya, dan hartanya. Kafir *dhimmī* memiliki hak-hak kemanusiaan, hak-hak sipil, dan hak-hak politik. Sedangkan *musta'mīn* tidak memiliki hak-hak politik, karena mereka itu orang asing. Persamaanya, kedua-duanya adalah non muslim.

Adapun mengenai hak-hak rakyat, Abū a'la al-Mawdūdī menyebutkan bahwa hak-hak rakyat itu adalah:

1) Perlindungan terhadap hidupnya, hartanya, dan kehormatannya.
2) Perlindungan terhadap kebebasan pribadi.
3) Kebebasan menyatakan pendapat dan berkeyakinan.
4) Terjamin kebutuhan pokoknya, dengan tidak membedakan kelas dan kepercayaan[20].

[20] Abdul A'la al-Maududi, *Sistem Politik Islam*…, 266.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

‘Abdul Kadīr Awdah menyebutkan dua hak yaitu: *“Hak persamaan dan hak kebebasan berfikir, berakidah, berbicara, ber-pendidikan, dan memiliki*[21]*.”*

‘Abdul Karim Zaīdan menyebutkan dua hak politik dan hak-hak umum. Hak umum ini mirip dengan apa yang disebut Abdul Qadir Audah. Apabila kita sebut hak *imam* adalah untuk di taati dan mendapatkan bantuan serta partisipasi secara sadar dari rakyat, maka kewajiban dari rakyat untuk taat dan membantu berperan serta dalam program-program yang digariskan untuk kemaslahatan bersama.

Di sini tampak kembali bahwa *focus interest* adalah kewajiban. Apabila pemimpin dan rakyatnya melaksanakan kewajibannya masing-masing secara baik, akan terjadi suatu hubungan yang harmonis. Hal ini tidaklah berarti bahwa hak masing-masing dikorbankan. Akan tetapi, justru dengan melaksanakan kewajiban sebaik-baiknya berarti memenuhi pihak-pihak lain. Imam yang melaksanakan kewajiban-kewajiban nya dengan sadar berarti memenuhi hak rakyat, dan rakyat yang melaksanakan kewajibannya berarti pula memenuhi hak sang imam.

Tugas-tugas dan hak-hak rakyat ini rinciannya dapat digariskan oleh *ʾahlul ḥalli wal ʿaqdi* sebagai lembaga kekuasaan

[21] Abdul Qadir Audah, *Al-Islām wa Auḍha‘unā al-Siyasāh* (Kairo: Mukhtar al-Islam, 1978), 195.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tertinggi. Demikian pula hal nya dengan hak dan kewajiban imam. Sudah tentu rincian tersebut dalam batas-batas untuk kemaslahatan bersama.

h. Hubungan timbal balik pemerintah dan rakyat

Dalam sistem pemerintahan islam, khalifah, kepala negara atau imam hanyalah seseorang yang di pilih umat untuk mengurus dan mengatur kepentingan mereka demi kemaslahatan bersama. Posisinya dalam masyarakat islam di gambarkan secara simbolis dalam ajaran shalat berjama'ah. Imam yang di pilih untuk memimpin shalat jama'ah adalah orang yang memiliki kelebihan, baik dari segi kealiman, *faṣāḥah* maupun ketaqwaannya, dari yang lainnya. Dalam shalat tersebut imam berdiri memimpin shalat hanya berjarak beberapa langkah di depan makmum. Ini dimaksudkan supaya makmum dapat mengetahui gerak-gerik imam. Seandainya imam keliru dalam shalat, maka makmum dapat melakukan "koreksi" terhadapnya tanpa mengganggu dan merusak shalat itu sendiri.

Ini mengisyaratkan bahwa kepala negara bukanlah pribadi yang luar biasa, yang tidak pernah salah. Karenanya kepala negara tidak boleh berada jauh dari rakyatnya. Dia harus dapat mendengar dan menyahuti aspirasi rakyatnya dan menyelesaikan permasalahan yang mereka hadapi. Untuk itu, kepala negara harus bias menerima saran dan masukan dari rakyatnya. Kepala negara atau imam, tidak

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

seperti dalam pandangan *Syī'ah*, bukanlah manusia suci yang terbebas dari dosa. Ia tidak punya wewenang tunggal dalam menafsirkan dan menjelaskan ketentuan-ketentuan agama.

Contoh terbaik tentang kepala negara setelah Rasulullah Saw. wafat diperlihatkan oleh Khalifah Abu Bakar dan Umar Bin Khattab. Kedua khalifah ini mampu menjadikan diri mereka sebagai *khādim al-'Ummah* (pelayan umat) yang mengatur dan mengurus kepentingan umat islam. Dalam pidato pertama nya setelah pelantikan, Abu Bakar menegaskan bahwa dirinya bukanlah orang yang terbaik di antara umat islam lainnya. Dalam menjalankan tugas-tugas kenegaraan, ia hanya menuntut kepatuhan rakyatnya selama ia berjalan di atas dasar-dasar yang telah digariskan oleh Rasulullah. Karena nya, ia mengharapkan control dan pengawasan dari segenap rakyatnya. Sementara Umar pernah "diancam" dengan pedang oleh salah seorang rakyatnya agar menjalankan tugas kenegaraan dan pemerintahan dengan baik dan benar, seperti yang dilakukan Abu Bakar.

Dua contoh diatas menunjukkan bahwa kepala negara tidak kebal hukum dan harus bersedia berdialog dengan rakyatnya. Islam memperlakukan kepala negara tidak berbeda dengan manusia lainnya. Ia memperoleh kehormatan dan kemuliaan yang lebih besar dalam masyarakat hanya karena kedudukannya sebagai pemimpin yang memerintah atas nama umat. Namun hal ini sesuai dengan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

besarnya tugas dan tanggung jawabnya[22]. Karena kedudukannya yang sama dengan manusia lainnya, kepala negara juga harus tunduk kepada hukum dan peraturan yang berlaku. Kepala negara dapat dikenai hukum pidana atas kejahatan yang telah dilakukan dan perbuatan-perbuatannya yang melampaui batas kewenangannya[23].

Kepala negara, dalam kapasitasnya sebagai kepala pemerintahan negara islam, mempunyai hak-hak dan kewajiban-kewajiban yang seimbang dengan kedudukannya. Telah banyak pembahasan yang dilakukan oleh para ulama *Fiqh Siyāsah*, mengenai hak dan kewajiban kepala negara. Di antaranya yang terkenal adalah al-Mawardi. Dalam karyanya *al-Aḥkām al-Sulṭāniyāh*, al-Mawardi memaparkan sepuluh kewajiban yang harus dijalankan oleh kepala negara, yaitu:

1) Memelihara agama sesuai dengan ajaran-ajaran dasar yang pasti dan kesepakatan ulama salaf.
2) Menjalankan hukum-hukum diantara orang yang berselisih dan menghentikan permusuhan yang terjadi di kalangan masyarakat nya sehingga timbullah keadilan secara merata dan tidak ada penindasan atas satu orang atau kelompok atas orang atau kelompok lain.

---

[22] Muhammad Yusuf Masa, *Niẓām al-Hukm fī al-Islām* (Kairo: Dār al-Katib al-A'rabi, 1980), 134.
[23] Abdul Qadir Audah, *Al-Islām wa Auḍha'unā al-Siyasāh*…, 215

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3) Menjaga keamanan dalam negeri, sehingga orang merasa aman pula untuk bekerja dan berusaha sesuai dengan profesi dan keahlian masing-masing.

4) Menegakkan hudud (hukum pidana) sehingga hukum Allah bisa berjalan dan hak-hak insan terpelihara.

5) Memperkuat pertahanan keamanan negara dari kemungkinan serangan-serangan pihak luar.

6) Berjihad melawan musuh-musuh Islam yang membangkang dari dakwah islam.

7) Mengelola keuangan negara seperti *ghanīmah, al-faī*, pajak dan sedekah lainnya.

8) Menentukan belanja negara (APBN)

Mengangkat pejabat-pejabat negara berdasarkan kejujuran, keadilan dan keterpercayaan mereka memegang jabatan tersebut. Secara langsung mengelola urusan kenegaraan secara umum. Dengan demikian, umat hidup dalam kemakmuran dan agama dapat berjalan dengan baik[24]. Muhammad Rasyid Ridha menyimpulkan tugas-tugas kepala negara hanya dalam empat bidang yaitu:

1) Mengembangkan dakwah islam dan menegakkan kebenaran.

2) Menegakkan keadilan.

3) Melindungi agama dari para pengacau dan menolak *bid'ah*.

[24] Al-Mawardi, *Al-Aḥkām al-Sulṭāniyāh*…, 15-16.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4) Bermusyawarah dalam menetapkan hukum-hukum yang tidak diatur secara tegas oleh *nash*[25].

Sementara Muhammad Yusuf Musa merangkum tugas dan kewajiban kepala negara secara garis besar hanya dua saja, yaitu (1) menjelaskan dan memelihara agama dan (2) meluruskan orang-orang yang menyimpang dari agama. Hampir sejalan dengan pendapat ini, Ahmad Hasyim juga menyebutkan dua kewajiban pokok kepala negara, yaitu menegakkan islam dan menyelenggarakan urusan-urusan kenegaraan secara umum dalam batas-batas ajaran islam. Tugas dan kewajiban ini meliputi keharusan melaksanakan prinsip-prinsip musyawarah dalam pelaksanaan pemerintahan[26].

Dari uraian di atas dapat di simpulkan bahwa kewajiban kepala negara yang menjadi hak rakyatnya tidak hanya sebatas hal-hal yang bersifat *ukhrawī* dan agama. Karenanya islam tidak mengenal pemisahan antara masalah-masalah yang profan dan transendental. Sebagai konsekuensi dari kewajiban ini, kepala negara harus berfungsi sebagai kepala pemerintahan, sekaligus pemimpin agama. Kepala negara harus memberikan ruang dan kesempatan yang seluas-luasnya bagi warga negara untuk melaksanakan dan mengembangkan agama mereka. Dengan demikian kepala negara dan pemerintah

---

[25] Muhammad Rasyid Ridha, *Al-Khalīfāh aw al-'imamāh al-Uzhma* (Kairo: Mathba'ah al-Manar, 1341), 27-29.
[26] A. Hasymi, *Dimana Letaknya Negara Islam* (Surabaya: Bina Ilmu, 1984), 204.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

umumnya tidak boleh menciptakan peraturan perundang-undangan yang bertentangan dengan ajaran agama rakyatnya.

Sebaliknya bila kepala negara telah melaksanakan kewajibannya dengan baik, maka kepala negara juga memperoleh hak-hak yang harus dipenuhi oleh rakyatnya. Menurut al-Mawardi, hak kepala negara atas rakyatnya ada dua macam, yaitu hak untuk ditaati dan hak untuk memperoleh dukungan secara moral selama kepala negara menjalankan pemerintahan dengan baik[27]. Dalam hal pertama, kepatuhan dan ketaatan bukanlah hal yang mutlak. Kepala negara hanya ditaati dan diikuti selama ia dapat menjalankan pemerintahan dengan baik dan benar sesuai dengan ajaran islam serta tidak memerintahkan hal-hal yang bertentangan dengan ajaran islam. Kalau syarat demikian tidak terpenuhi, maka rakyat tidak wajib mematuhi kepala negara. Itulah sebabnya dalam hal yang kedua, rakyat berkewajiban membantu dan mendukung kepala negara. Ini berarti bahwa rakyat wajib memberi nasehat dan peringatan kepada kepala negara agar ia menjalankan tugasnya dengan baik.

[27] Al-Mawardi, *Al-Aḥkām al-Sulṭānīyah* …, 17.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan, bahwa pelayanan publik sendiri adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik[28]. Terkait dengan pembahasan penulis tentang pelayanan publik, dalam skripsi ini penulis mengangkat dasar hukum perundang-undangan tentang pelayanan publik pada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik lebih spesifiknya pada pasal 4, yaitu membahas tentang kualitas pelayanan publik yang baik itu seperti apa. Berikut bunyi dari Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada pasal 4:

> Penyelenggara pelayanan publik berasaskan :
> a. Kepentingan umum;
> b. Kepastian hukum;
> c. Kesamaan hak dan kewajiban;
> d. Keprofesionalan;
> e. Partisipatif
> f. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
> g. Keterbukaan;
> h. Keterbukaan;
> i. Akuntanbilitas;
> j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
> k. Ketepatan waktu; dan
> l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan[29].

[28] Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
[29] Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Jadi, pada pasal 4 ini menjelaskan tentang pelayanan publik yang dilakukan oleh pihak lembaga negara harus sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 4 tersebut. Karena, sebagai pihak penyelenggara yang juga harus memenuhi kewajiban mereka untuk memenuhi hak-hak rakyat. Agar terciptanya negara yang sejahtera dari masyarakat maupun kepemerintahan yang ada, dan juga adanya hubungan timbal balik yang baik antara pihak lembaga negara dengan masyarakat.

Jika penulis melihat dari masalah yang ada di dukcapil saat wawancara waktu itu, bahwa masalah yang terkait dengan pasal 4 adalah yang berkaitan dengan poin c yaitu Kesamaan hak dan kewajiban karena jika penulis melihat saat berada di dukcapil saat itu, ada beberapa hak dan kewajiban yang seharusnya masyarakat yang saat mengantri untuk mengurus akta kelahiran, KK, dsb selain KTP-E, hanya dibatasi kuota perharinya 150 orang sedangkan jika penulis perhatikan, disana sangat banyak masyarakat yang ingin mengurus urusannya. sehingga beberapa orang tidak dapat mengurus di hari itu dan melanjutkan urusannya pada keesokan harinya. Dari hal ini Nampak terlihat bahwa hak dari seorang masyarakat yang seharusnya berhak mendapat fasilitas yang layak, harus menunda urusannya selain hari itu karena kuota yang diberikan dukcapil tersebut telah habis. Kewajiban yang harusnya dimiliki warga masyarakat menjadi tidak berjalan dengan baik layaknya pelayanan publik yang baik dengan memberikan fasilitas pada masyarakat dengan baik dan sesuai dengan hati masyarakat.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB III

PELAYANAN PUBLIK OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL SIDOARJO

A. Sekilas Pengertian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Jika berbicara mengenai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, hal paling utama yang kita kenali adalah tempat untuk mengurus segala urusan kenegaraan di dalam suatu daerah, khususnya di negara Indonesia. Akan tetapi, dalam fokus penulis kali ini adalah tentang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo yang bertempat di jl. sultan agung no. 23. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sidoarjo sendiri adalah unsur pelaksana pemerintah daerah yang dipimpin oleh kepala dinas yang berada di bawah dan tanggung jawab kepada bupati melalui sekretaris daerah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sidoarjo mempunyai tugas pokok membantu bupati dalam melaksanakan urusan rumah tangga daerah dalam Kependudukan dan Pencatatan Sipil, serta tugas pembantuan di kabupaten Sidoarjo.

Dalam menyelenggarakan tugas pokok, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi, berikut:

1. Merumuskan kebijakan perencaan dan teknis pembangunan dan pengelolaan administrasi kependudukan, catatan sipil, dan mobilitas penduduk.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Pelayanan kepada masyarakat di bidang kependudukan, catatan sipil, dan mobilitas penduduk.
3. Melaksanakan bimbingan dan penyuluhan di bidang kependudukan, catatan sipil, dan mobilitas penduduk.
4. Pengawasan dan pengendalian teknis di bidang administrasi kependudukan, catatan sipil, dan mobilitas penduduk.
5. Melaksanakan tugas kesekertariatan.
6. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh bupati.

Dalam pandangan umum, dinas kependidikan dan pencatatan sipil dibentuk berdasarkan pada keputusan Bupati Nomor 2 Tahun 2009 tentang penjabaran tugas pokok dan fungsi serta organisasi dan tata kerja dinas. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai Visi yaitu "*Tertib administrasi kependudukan dan kepuasan pelayanan kepada masyarakat*".

Dari visi ini dapat terlihat bahwa dinas berusaha untuk mengupayakan terwujudnya ketertiban khususnya dalam bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Untuk mencapai visi yang telah ditetapkan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai misi yaitu:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan publik.
2. Meningkatkan pengelolaan data administrasi kependudukan.
3. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam membantu mewujudkan kualitas administrasi kependudukan[1].

Tujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah :

[1] Agus Dwiyanto, *Penilaian Organisasi Publik* (Yogyakarta: UGM, 1995), 4.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Terwujudnya pelayanan administrasi kependudukan yang memberikan kepuasan kepada masyarakat secara cepat, tepat, dan terjangkau.
2. Terwujudnya tertib administrasi kependudukan dalam mengelola data kependudukan.
3. Terwujudnya partisipasi masyarakat dengan adanya sosialisasi administrasi kependudukan maka masyarakat semakin paham akan arti pentingnya administrasi kependudukan.
4. Terwujudnya sarana dan prasarana dalam pelaksanaan kegiatan.

Sedangkan, Misi utama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah :

1. Meningkatnya sarana dan prasarana administrasi kependudukan.
2. Meningkatnya kualitas sumber daya manusia.
3. Meningkatnya mutu pelayanan secara kualitatif dan kuantitatif.
4. Meningkatnya masyarakat mencari data-data atau dokumen akta di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
5. Meningkatnya data kepemilikan kartu tanda penduduk (KTP), kartu keluarga (KK), dan akta catatan sipil.
6. Meningkatnya mutu pengelolaan dokumen atau arsip kependudukan.
7. Meningkatnya hubungan kerjasama dengan pihak lain.
8. Meningkatnya jaringan *online* sebagai fungsi pelayanan administrasi kependudukan[2].

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas menyelenggarakan kewenangan pemerintah dalam bidang kependudukan dan

[2] Syafarudin Alwi, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Yogyakarta; BPFE, 2001), 12.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pencatatan sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi:

1. Penyelenggaraan kesekretariatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
2. Perumusan kebijakan teknis dalam melaksanakan tugas di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah.
3. Penyusunan rencana program, pengendalian, evaluasi dan pelaporan.
4. Pengelolaan data statistik kependudukan dan pencatatan sipil.
5. Koordinasi pengelolaan administrasi kegiatan dan program administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
6. Pendataan dan penerbitan akta-akta kependudukan dan pencatatan sipil.
7. Penyelenggaraan informasi, sosialisasi, dan pelayanan publik di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
8. Pembinaan dan pengendalian teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
9. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya[3].

Ada beberapa dasar hukum yang melandasi hukum penyelanggaraan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, diantaranya:

1. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan

[3] Mahsun Mohammad, *Pengukuran Kinerja Sektor Publik* (Yogyakarta: BPFE, 2006), 21.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan
3. Undang-undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang perlindungan anak
4. Peraturan Presiden RI Nomor 25 Tahun 2008 tentang persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil
5. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan
6. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2012 tentang perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan
7. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan
8. Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 2 Tahun 2015 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan kabupaten sidoarjo
9. Peraturan Bupati Nomor 98 Tahun 2016 tentang penyelenggaraan pencatatan sipil
10. Peraturan Bupati Sidoarjo, Nomor 41 Tahun 2016 tentang paket layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kinerja pelayanan merupakan *out come* yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu atau suatu kegiatan selama satu periode waktu tertentu. Hasil yang dicapai merupakan kegiatan yang harus dilakukan dalam kurun waktu tertentu dalam instansi organisasi. Kinerja organisasi merupakan wujud kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh para pegawai dalam melaksanakan tugasnya demi tercapainya tujuan organisasi. Indikator-indikator yang digunakan dalam mengukur kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah produktivitas, responsivitas, dan kualitas pelayanan.

1. Produktivitas, merealisasikan produktivitas kerja merupakan hal yang sangat penting bagi suatu badan birokrasi. Dengan adanya produktivitas kerja maka diharapkan segala bentuk pekerjaan atau tugas tugas dapat berjalan dan terselesaikan dengan baik, efisien, dan efektif sehingga dapat tercapainya tujuan organisasi. Produktivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan bentuk suatu kegiatan dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik. Agar dapat tercapainya tujuan tersebut maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melaksanakan kegiatan-kegiatannya harus sesuai dengan prosedur, visi, dan misi yang telah ditetapkan.

   Pencapaian suatu target yang telah ditetapkan dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil merupakan pencapaian target yang berdasarkan pada pengajuan permohonan pelayanan oleh masyarakat. Pelayanan dikatakan baik apabila suatu organisasi pelayanan publik

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dapat melayani masyarakat secara baik dan optimal. Sedangkan bentuk pelayanan dikatakan buruk apabila pihak penyelenggara pelayanan publik tidak memberikan bentuk pelayanannya secara maksimal.

2. Responsivitas, adalah kemampuan organisasi dalam mengenali, merespon bentuk kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas kegiatan pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas menunjukan pada keselarasan antara program-program dan kegiatan pelayanan publik dengan melihat kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Respon yang diharapkan masyarakat adalah daya tanggap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara cepat, tepat dan tanpa prosedur yang terbelit-belit, dengan menerapkan waktu standar pelayanan minimal.
3. Kualitas pelayanan, merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah organisasi pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah seharusnya melakukan pelayanan yang optimal sesuai dengan prosedur-prosedur yang telah ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada masyarakat seharusnya dapat berjalan dan terealisasikan secara menyeluruh kedalam jenis-jenis produk pelayanan jasa Dinas

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kependudukan dan Pencatatan Sipil[4]. Prinsip-prinsip dasar yang harus diterapkan oleh organisasi pelayanan publik di dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah:

a. Kesederhanaan prosedur pelayanan publik yang tidak terbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat.
b. Kejelasan mengenai persyaratan-persyaratan administratif prosedur permohonan pelayanan, serta kejelasan unit kerja yang berwenang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian persoalan dalam proses pelaksanaan pelayanan.
c. Kepastian hukum dan Keamanan, proses serta produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan mampu menjanjikan kepastian hukum yang akurat.
d. Akurasi, hasil dari produk pelayanan publik dapat diterima masyarakat dengan benar, tepat, dan sah.
e. Tanggung jawab pimpinan sebagai penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang bertanggung jawab serta mampu menyelesaikan keluhan atau persoalan dalam melaksanakan kegiatan publik.
f. Kelengkapan sarana dan prasarana serta alat-alat pendukung lainnya sebagai penunjang kegiatan pelayanan publik, termasuk sarana dan prasarana komputerisasi dan informatika.

[4] Mahsun Mohammad, *Pengukuran Kinerja Sektor Publik…*, 32.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

g. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan yang harus diterapkan bagi semua pegawai dalam memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat.

h. Kenyamanan dan ketertiban dalam lingkungan dinas sebagai wujud keutamaan dari kenyamanan masyarakat[5].

B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Terkait faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, ada beberapa yang menjadi faktor dominannya, yakni:

1. Motivasi, merupakan faktor penggerak atau pendorong bagi seorang pegawai dalam melakukan pekerjaan dan tugasnya. Dengan motivasi maka seorang pegawai dapat melakukan pekerjaan dan tugasnya secara berkesinambungan untuk itu motivasi yang tinggi sangat diperlukan dan dimiliki oleh setiap pegawai. Di dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, motivasi pegawai dalam melaksanakan tugasnya masih kurang bersemangat, dilihat dari segi kondisi tata ruangan kerjanya, pegawai kurang mendapat kenyamanan, tidak ada bentuk penghargaan terhadap pegawai berprestasi dalam melaksanakan tugasnya, kurangnya fasilitas-fasilitas yang memadai, sehingga motivasinya dalam bekerja menjadi berkurang.

[5] Miftah Thoha, *Perilaku Organisasi; Konsep Dasar dan Aplikasinya* (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2011), 10.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Kemampuan pegawai, dalam hal ini adalah para pegawai, peranan pegawai sangat penting karena manusia sebagai pelaku subjek utama dari segala aktivitas yang dilakukan dalam kegiatan organisasi. Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat oleh organisasi pelayanan publik dapat berjalan dengan baik jika didukung sumber daya manusia yang mempunyai kemampuan, wawasan intelektual, kedisiplinan, dan keterampilan yang tinggi. Kemampuan pegawai yang ada dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih perlu ditingkatkan, dilihat dari pencapaian kerja dari para pegawai yang masih kurang optimal, kemampuan dalam pengetahuan dan penguasaan dalam bidang komputer masih terbatas.
3. Sarana dan prasarana yang dimiliki oleh dinas masih belum mencukupi, baik dalam kelengkapannya maupun jumlahnya seperti komputer, mesin fotocopy, AC (pendingin udara), dll. Guna memperlancar dan sebagai penunjang kegiatan organisasi diperlukan sarana dan prasarana yang lengkap agar dapat mencapai tujuan organisasi[6].

C. Jenis-Jenis Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo

Kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negaranya ataupun memberikan pelayanan kepada

[6] H. Malayu Hasibuan, *Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas* (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), 53.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

warga negara yang memenuhi kewajibannya terhadap negara. Kewajiban pemerintah maupun hak setiap warga negara pada umunya disebutkan dalam konstitusi suatu negara. Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat di bedakan dalam beberapa jenis pelayanan yang ada di dukcapil sidoarjo yaitu:

1. Jenis pelayanan dan persyaratan pengurusan kependudukan meliputi;
   a. Kartu keluarga (KK) baru bagi penduduk WNI dan WNA, berikut persyaratannya;
      1) Foto copy atau menunjukkan kutipan akta nikah/kutipan akta perkawinan (bagi yang sudah menikah)
      2) Surat keterangan pindah/surat keterangan pindah datang bagi penduduk yang pindah dalam wilayah NKRI
      3) Surat keterangan datang dari luar negeri yang diterbitkan dispendukcapil bagi WNI yang datang dari luar negeri karena pindah
      4) Mengisi data keluarga dan biodata setiap anggota keluarga
   b. Kartu keluarga (KK) baru bagi penduduk wna meliputi;
      1) Foto copy paspor
      2) Foto copy KITAP
      3) Surat keterangan tempat tinggal sementara
      4) STM/SKLD dari Kepolisian
      5) SKJ (surat keterangan jalan)
      6) SKPD (surat keterangan pindah datang)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Kartu tanda penduduk (KTP)-el bagi WNI berikut persyaratannya;

1) Telah berusia 17 tahun atau sudah kawin atau pernah kawin

2) Foto copy KK

3) Foto copy akta kelahiran

4) Membuat surat pengantar pembuatan e-KTP baru dari RT dan RW

d. Surat keterangan pindah datang berikut persyaratannya;

1) Foto copy surat nikah/akta nikah (bagi yang sudah menikah)

2) Foto copy akta perceraian (bagi janda/duda)

3) Foto copy akta kelahiran

4) Foto copy ijazah

5) Foto 3x4 = 4 lembar berwarna

6) Surat persetujuan orang tua (jika yang pindah belum dewasa)

7) Asli SKCK (bagi WNA)

e. Surat keterangan pindah ke luar berikut persyaratannya;

1) Foto copy surat nikah/akta nikah (bagi yang sudah menikah)

2) Foto copy akta perceraian (bagi janda/duda)Foto copy akta kelahiran

3) Foto copy ijazah

4) Foto 3x4 (5 lembar berwarna)

5) Surat persetujuan orang tua (jika yag pindah belum dewasa)

6) Asli SKCK (bagi WNA)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Jenis pelayanan dan persyaratan pengurusan pencatatan sipil meliputi;

   a. Akta perkawinan berikut persyaratannya;

      1) Mempelai/salah satu mempelai adalah penduduk sidoarjo
      2) Surat keterangan dari gereja/vihara/pura tentang pelaksanaan pemberkatan perkawinan bagi pemberkatan diluar sidoarjo
      3) Foto copy KTP suami dan istri (NIK 3515…..)
      4) Foto copy KK suami dan istri (NIK 3515…..)
      5) Foto copy KTP dan KK 2 orang tua dari suami dan istri (NIK 3515…..)
      6) Pas foto berdampingan suami dan istri ukuran 4x6 (berwarna) 8 lembar
      7) Foto copy kutipan akta kelahiran suami dan istri dilegalisir
      8) Foto copy ganti nama (jika ganti nama)
      9) Foto copy surat baptis suami istri
      10) Asli surat keterangan nikah model N1, N2, N3, N4 dari desa/kelurahan suami dan istri
      11) Surat keterangan pindah kawin oleh dispendukcapil setempat bagi penduduk luar sidoarjo
      12) Surat ijin dari instansi bagi PNS, TNI, POLRI, dan pegawai BUMN
      13) Asli akta cerai bagi suami/istri yang cerai hidup

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

14) Asli akta perkawinan dan surat kematian bagi suami istri yang cerai mati.

b. Akta perceraian berikut persyaratannya;

1) Asli putusan perceraian dari pengadilan negeri (putusan yang berkekuatan hukum tetap)

2) Asli kutipan akta perkawinan

3) Foto copy KTP dan KK pemohon (NIK 3515…..)

4) Pas foto ukuran 3x4 (berwarna) 3 lembar

c. Akta kelahiran berikut persyaratannya;

1) Anak telah masuk KK (mempunyai NIK 3515……)

2) Foto copy KTP orang tua dan 2 orang saksi (NIK 3515…..)

3) Asli surat kelahiran dokter/bidan/penolong kelahiran

4) Foto copy surat nikah/akta perkawinan orang tua yang dilegalisir instansi berwenang

5) Dan lain-lain. (penulisan ejaan nama orang tua tidak sama antara di surat nikah, KTP dan KK) melampirkan akta kelahiran, ijazah, surat keterangan dari kepala desa mengetahui KUA tempat menikah

d. Akta kematian berikut persyaratannya;

1) Almarhum penduduk Sidoarjo

2) Surat pengantar RT Rw

3) Asli surat kematian dari dokter/paramedic

4) Asli surat kematian dari desa/kelurahan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5) Foto copy surat nikah yang dilegalisir instansi yang berwenang
6) Foto copy KK dan KTP almarhum
7) Foto copy KK dan KTP suami/istri almarhum
8) Foto copy akta kelahiran almarhum bila ada/surat pernyataan bahwa almarhum tidak memiliki akta kelahiran (bermaterai 6000)
9) Foto copy KTP dan KK pelapor
10) Foto copy KTP dua orang saksi

D. Sumber Data Wawancara (Tanggapan Masyarakat tentang Pelayanan Kinerja Dukcapil Sidoarjo)

Mengenai sumber data wawancara yang telah dilakukan oleh penulis, penulis menemukan beberapa para narasumber yang menjadi salah satu objek penelitian dalam mencari sebuah kebenaran yang ada di lapangan, beberapa diantaranya:

1. Salah seorang narasumber asli Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo yang bernama ibu Asih memberikan penulis berupa penguat informasi tentang kinerja pelayanan publik di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Setelah ditanya tentang bagaimana sistem pelayanan publik yang ada di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo beliau berkata “Setelah ditanya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tentang bagaimana sistem pelayanan publik yang ada di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo beliau berkata:

> "Ngge ngeten niki mbak, pelayanan ten mriki niku agak lama soalne kuwatah tiyang seng ndugi mriki bade ngurus-ngurus sakbendinane, dereng male lek ten mriki loket e di batesi tiyang mboten sampek 200 mpun di tutup, dadi ngge sistem e pake kuota orang. Sakno tiyang seng adoh-adoh keleng kulo niki lek telat ndugi mriki, mpun mboten kebagian. Tambah wonten tiyang soko porong ndugi mriki jam 10, terose telat trus di kengken mbalek mbenjeng soalne kuota ne mpun telas. Lak sak ken…"[7].

2. Terlihat seorang bapak-bapak yang sekitar berumur 55 tahun yang bernama Bapak Burhan, beliau bertempat tinggal di desa krembung kabupaten sidoarjo. Disaat beliau ditanya, beliau hendak mengurus perubahan Kartu Keluarga :

> "oalah mbak, saya jauh-jauh datang dari krembung sana, lek bade mriki mesti telat, soale sakben isuk kulo ngurus saben sampek jam 9 an. Trus langsung mriki, lah ndugi e mesti jam 10 an lan mesti telat. Sudah 2 hari saya bolak-balik ngeten…"[8].

3. Ada salah seorang mahasiswa Universitas Muhammadiyah Sidoarjo yang bernama Ilham yang bertempat tinggal di daerah Cemeng kalang kabupaten Sidoarjo. Ketika hendak ditanya tentang sistem pelayanan publik yang ada di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, beliau berkata :

> "Sistem pelayanan disini sudah lumayan bagus semenjak tahun-tahun kemarin. Akan tetapi, fasilitas yang kurang memadai di kantor Discapil Sidoarjo bisa jadi menurut saya adalah faktor kelambatan dan hambatan untuk melayani masyarakat dengan baik. Seperti contohnya mbak bisa lihat sendiri, ruang tunggunya di luar, orang masih uyel-uyelan di pintu karena memang tempatnya kecil

[7]Asih, *Wawancara,* Sidoarjo, 24 Mei 2018.
[8]Burhan, *Wawancara*, Sidoarjo, 24 Mei 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> dan tidak ada pengamanan di luar, lahan parkir yang kurang luas, dan sebagainya.
>
> Dan juga banyaknya kuota pengadu yang datang di kantor Discapil bisa dikatakan membludak, karena kantor ini adalah kantor pusat. Berbeda dengan pengalaman saya yang mengantarkan teman saya di kantor Discapil Surabaya, sangat berbeda jauh. Apalagi sekarang masih tahap renovasi di kantor Discapil Sidoarjo, ya memang harus banyak sabar kalau sistemnya agak lambat. Setidaknya mereka sudah melakukan yang terbaik untuk masyarakat dengan kondisi yang seperti ini.. "[9].

E. Data Wawancara dari Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo

Berdasarkan keterangan beberapa masyarakat pengadu yang mengalami hal serupa seperti pembahasan sebelumnya, di jelaskan oleh Bapak Reddi Kusuma selaku Sekertaris di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo tentang beberapa kendala yang mungkin terjadi di kantor:

> "Selama ini, kami dari pihak kantor sudah memberikan pelayanan yang sekiranya mempermudah dalam melayani masyarakat. Memang sebuah kekurangan di kantor itu sesuatu yang pasti adanya, dan asumsi masyarakat juga bermacam-macam, tapi kami sudah berusaha semaksimal mungkin untuk melayani masyarakat dan memperbarui sistem pelayanan kami menjadi lebih baik dari pada sebelumnya.", ujar beliau.

Hal ini memang dibuktikan dengan adanya beberapa akses-akses pelayanan yang diberikan oleh pihak kantor kepada masyarakat untuk mempermudah proses pelayanan, seperti Sistem paket Salam 30 Menit, Pengurusan surat pindah masuk masuk/keluar, Alamak, dan e-TAMAT yang belum pernah ada pada inovasi yang diberikan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo yang lalu.

---

[9] Ilham, *Wawancara*, Sidoarjo, 25 Mei 2018

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Lalu, inovasi-inovasi yang diberikan oleh pihak kantor juga di perkuat oleh bapak Meddi Yulianto selaku Kepala Dinas Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo:

> "Kami dari pihak discapil juga sudah mengoptimalkan kinerja kami sebaik-baiknya untuk masyarakat, apabila masih ada masyarakat yang ngomong ini dan itu, mohon maklum memang tempat dan tenaga yang sudah kami berikan sudah maksimal. Akan tetapi, inovasi yang sudah kami berikan pada beberapa waktu ini telah mencapai hasil yang nyata dan lebih baik dari sebelumnya" kurang lebih begitu ujar beliau.

Jadi dalam tahapannya, pihak kantor sudah memberikan yang terbaik untuk masyarakat Sidoarjo yang berjumlah kurang lebih 2,2 juta orang yang bertempat tinggal di kabupaten Sidoarjo:

> "Apabila terdapat suatu fasilitas baru yang memadai dan lebih banyak lagi, pihak kantor akan selalu siap menjadi lebih baik pula dan bisa lebih mudah dalam melayani masyarakat, khususnya bagi masyarakat pengadu di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo"[10], tambah Pak Reddi.

[10] Reddi Kusuma, *Wawancara,* Sidoarjo, 22 Juni 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

F. Data Statistik Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo

Mengenai segi pelayanan yang diberikan oleh pihak kantor, berikut terdapat data perkembangan pelayanan dan perkembangan pengadu dari tahun ke tahun di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dilaksanakan oleh organisasi perangkat daerah yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Program pembangunan untuk urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang dilaksanakan pada tahun 2017 adalah:

1. Program penyelenggaraan administrasi kependudukan
2. Program penyelenggaraan pencatatan sipil
3. Program penyuluhan dan pengaduan kependudukan dan pencatatan sipil

Hasil pelaksanaan program tersebut dapat ditunjukkan pada pencapaian sasaran Meningkatnya kualitas pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi Informasi, dengan indikator kinerja sebagai berikut :

1. Kepemilikan KTP-E

   Kepemilikan KTP bukan saja merupakan pemenuhan hak perorangan tetapi juga untuk keperluan tertib administrasi kependudukan.

   Kartu Tanda Penduduk elektronik atau KTP-E adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segifisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Program KTP-E diluncurkan oleh Kementerian dalam Negeri Republik Indonesia. Berikut grafik perkembangan kepemilikan KTP-E:

Gambar 3.1

Gambar Perkembangan Penduduk ber-KTP-E

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Wajib KTP-el	1,462,43	1,500,33	1,530,79	1,583,32	1,600,96	1,667,68	1,601,90
Ber-KTP-el	1,462,23	1,500,33	1,201,36	1,212,69	1,223,09	1,373,67	1,345,76
Persentase	99.99%	100.0%	78.48%	76.59%	76.40%	82.37%	84.01%

Jumlah penduduk wajib KTP-E pada tahun 2017 adalah 1.601.909 jiwa. Sedangkan jumlah penduduk yang sudah terekam dalam KTP-E sampai dengan tahun 2017sebanyak 1.345.763 jiwa atau sekitar 84,01% dari jumlah wajib KTP-E. Ada kenaikan sebesar 1,64 % dari tahun lalu (Tahun 2016 kepemilikan KTP-E 82,37%)[11].

Adapun kendala dalam perekaman KTP-Elektronik, antara lain :

a. Koneksi jaringan ke data center kemendagri kurang bagus.

b. Adanya beberapa alat perekam KTP-E yang mengalami kerusakan dan gangguan jaringan pada sistem informasi administrasi

[11] Data Statistik Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kependudukan (SIAK) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

Upaya yang dilakukan untuk menyelesaikan kendala tersebut yaitu:

a. Melakukan koordinasi dengan kemendagri apabila koneksi jaringan ke data center kurang bagus, agar segera diatasi.
b. Mengadakan alat perekam KTP-E pada tahun anggaran 2017 dan pemeliharaan peralatan pendukung sistem informasi administrasi kependudukan pada tahun anggaran berikutnya untuk mengurangi gangguan jaringan pada sistem informasi administrasi kependudukan.

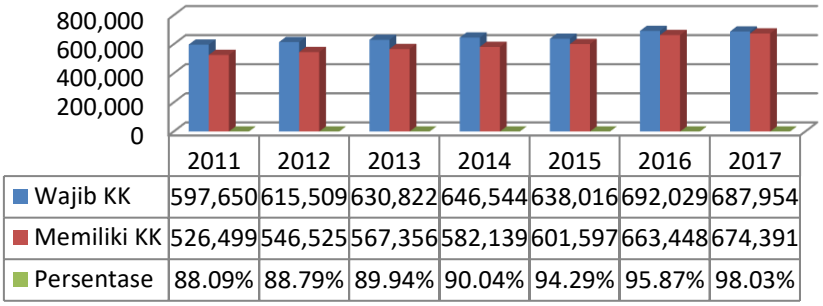
2. Kepemilikan Kartu Keluarga

Di samping kepemilikan KTP-E, masing-masing keluarga perlu memiliki kartu keluarga untuk mendukung data kependudukan terutama bagi anggota keluarga yang belum wajib ber-KTP-E. Perkembangan keluarga yang memiliki kartu keluarga seperti terlihat pada grafik berikut ini:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar 3.2

Gambar Penduduk Pemilik Kartu Keluarga



	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Wajib KK	597,650	615,509	630,822	646,544	638,016	692,029	687,954
Memiliki KK	526,499	546,525	567,356	582,139	601,597	663,448	674,391
Persentase	88.09%	88.79%	89.94%	90.04%	94.29%	95.87%	98.03%

Presentase capaian penduduk yang memiliki KK tahun 2017 sebesar 98,03% dibandingkan tahun 2016 yang sebesar 95,87 % ada peningkatan sebesar 2,16 %.

Peningkatan penduduk yang memiliki KK ini disebabkan adanya upaya sebagai berikut:

a. Kesadaran masyarakat yang tinggi akan program KK sistem informasi administrasi kependudukan.

b. Terwujudnya konsistensi sosialisasi di bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang mendukung pelaksanaan program KK sistem informasi administrasi kependudukan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Dilakukannya bimbingan teknis bagi sumber daya manusia operator SIAK kecamatan dan dispendukcapil secara berkelanjutan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat[12].

3. Kepemilikan Akta Kelahiran

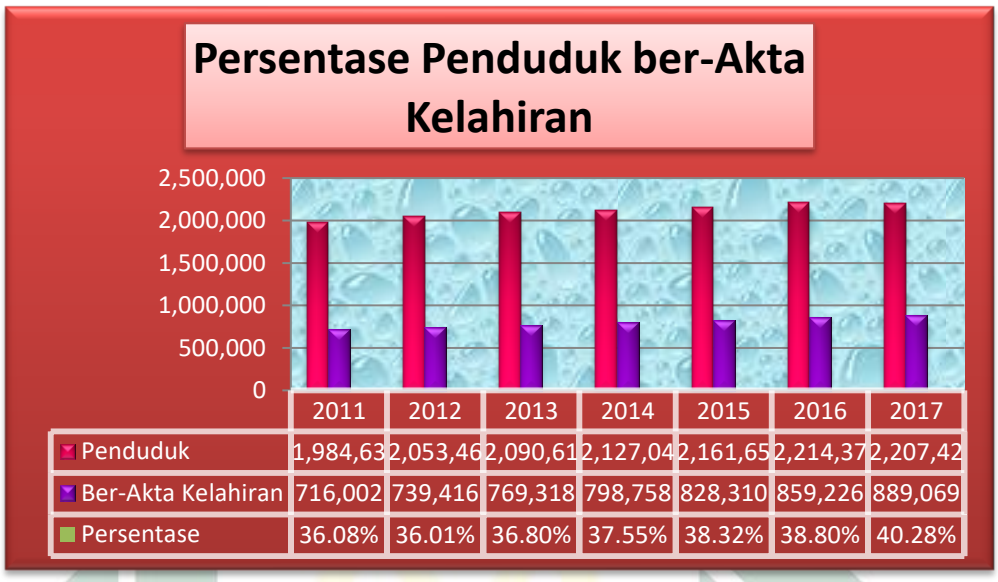
Untuk meregistrasi penduduk yang baru lahir maka perlu diterbitkan Akta kelahiran. Akta kelahiran ini dikeluarkan bagi seluruh penduduk di kabupaten Sidoarjo. Pada tahun 2017 penduduk yang mengurus akta kelahiran sesuai data yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo sebanyak 29.843 orang, sehingga sampai dengan tahun 2017 penduduk yang memiliki akta kelahiran sebanyak 889.069 orang atau 40,27% dari jumlah penduduk. Dibandingkan dengan capaian pada tahun 2016 yang sebesar 859.226 orang, ada peningkatan sebesar 1,47%, yang dapat dilihat pada grafik di bawah ini,

[12] Data Statistik Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar 3.3

Gambar Presentase Penduduk Ber-Akta Kelahiran



	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Penduduk	1,984,63	2,053,46	2,090,61	2,127,04	2,161,65	2,214,37	2,207,42
Ber-Akta Kelahiran	716,002	739,416	769,318	798,758	828,310	859,226	889,069
Persentase	36.08%	36.01%	36.80%	37.55%	38.32%	38.80%	40.28%

Upaya peningkatan kepemilikan akta kelahiran antara lain:

a. Pelaksanaan pelayananan akta kelahiran secara "jemput bola' (*one day service*) di desa/kelurahan, kecamatan, puskesmas, unit pelaksanaan teknis dinas cabang dinas pendidikan, panti asuhan, dll.

b. Pengurusan akta kelahiran tanpa dipungut biaya retribusi (gratis).

c. Inovasi pelayanan akta kelahiran 'ALAMAK' (Anak Lahir Membawa Akta Kelahiran) yang bekerja sama dengan RSUD dan Puskesmas.

d. Inovasi pelayanan penerbitan akta kelahiran 'Salam 30 Menit', yaitu penerbitan akta kelahiran dalam waktu 30 menit untuk anak usia 0-24 bulan.

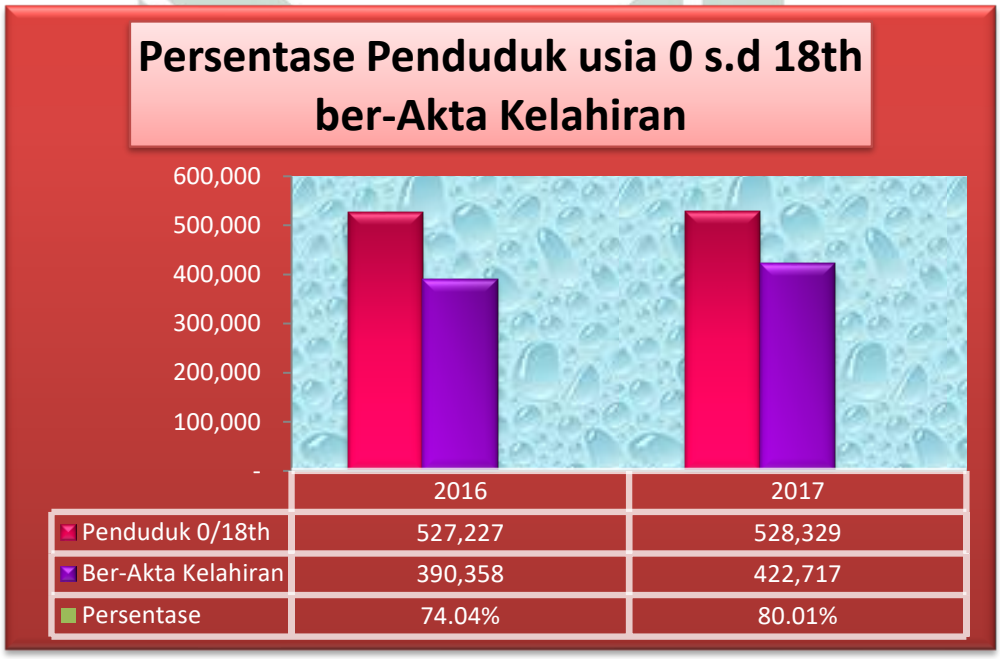
digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

e. Frekuensi kegiatan penyuluhan/ sosialisasi tentang prosedur, kegunaan dan syarat-syarat pengurusan akta kelahiran lebih di tingkatkan serta di laksanakan secara berkesinambungan.

Sedangkan untuk kepemilikan akta kelahiran anak pada penduduk usia 0 s.d 18 tahun pada tahun 2017 adalah sebesar 422.717 orang dari jumlah penduduk usia 0 s.d 18 tahun sebanyak 528.329 orang atau 80,01%. Jumlah ini meningkat bila di bandingkan dengan tahun sebelumnya. Pada tahun 2016 jumlah penduduk usia 0 s.d 18 th sebanyak 390.358 orang dari jumlah penduduk usia 0 s.d 18 th sebanyak 527.227 orang[13]. Jumlah ini meningkat sebesar 5,97% dari tahun sebelumnya, seperti terlihat pada grafik berikut:

Gambar 3.4

Gambar Presentase Penduduk Usia 0 s.d 18 Tahun Ber-Akta Kelahiran



[13] Data Statistik Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

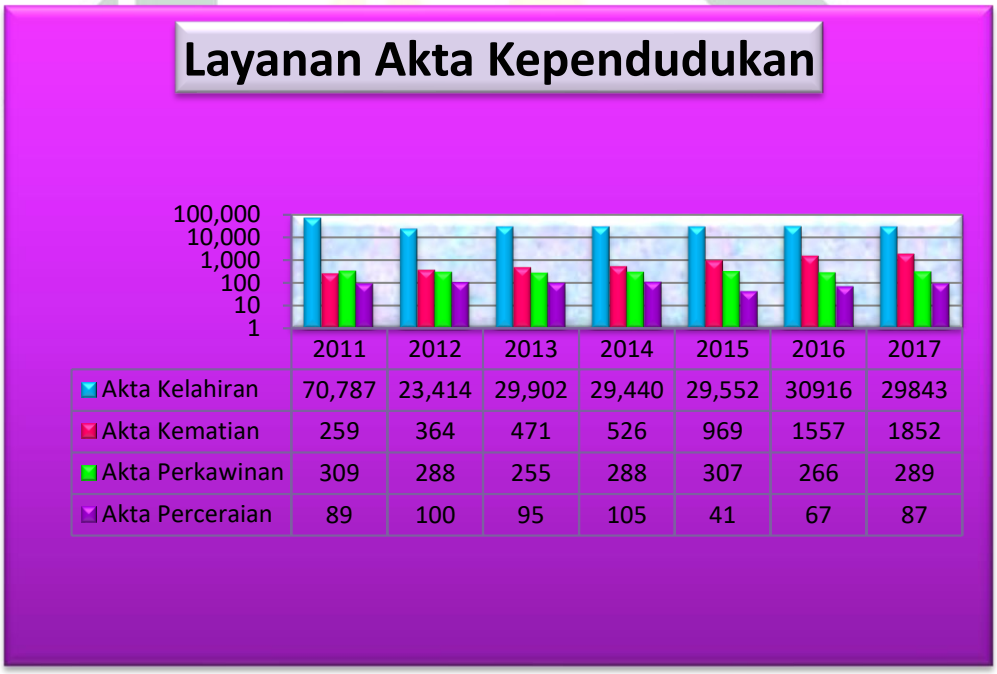
digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Indeks Kepuasan Masyarakat)

Selain KTP-EL, KK dan akta kelahiran, untuk ketertiban administrasi kependudukan, pemerintah kabupaten Sidoarjo juga memberikan pelayanan akta kependudukan lainnya[14]. Pelayanan-pelayanan dokumen kependudukan itu dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 3.5

Gambar Perkembangan Layanan Akta Kependudukan



	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Akta Kelahiran	70,787	23,414	29,902	29,440	29,552	30916	29843
Akta Kematian	259	364	471	526	969	1557	1852
Akta Perkawinan	309	288	255	288	307	266	289
Akta Perceraian	89	100	95	105	41	67	87

Pelayanan akta pencatatan sipil selain akta kelahiran masih belum banyak dilakukan oleh masyarakat. Akta Perkawinan hanya dimintakan oleh masyarakat yang melakukan perkawinan di luar agama Islam, bagi yang

[14] Data Statistik Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

beragama Islam sesuai ketentuan pencatatan melalui akta nikah di Kantor Urusan Agama. Sedangkan untuk akta kematian, sebagian besar masyarakat masih menganggap belum merasa perlu untuk mengurus surat tersebut sehingga untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya akta-akta catatan sipil, maka frekuensi kegiatan penyuluhan akan lebih ditingkatkan. Namun demikian untuk saat ini kesadaran masyarakat akan pentingnya pembuatan akta kematian ada peningkatan yang cukup signifikan.

Pada tahun 2017 jumlah pelayanan akta pencatatan sipil sebanyak 32.067 akta, terjadi penurun yaitu sebesar2,24 % dibandingkan tahun 2016 sejumlah 32.806 akta. Pelayanan akta pencatatan sipil yang mengalami peningkatan secara signifikan adalah pada pelayanan Akta kematian yang diterbitkan naik 18,94%, yaitu tahun 2016 diterbitkan 1557 akta kematian, sedangkan tahun 2017 diterbitkan 1.852 akta kematian[15].

Pada tahun 2017 juga telah dilaksanakan survei kepuasan masyarakat (SKM) pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. IKM yang didapatkan setelah survei adalah sebesar 84,33 yang termasuk dalam mutu pelayanan kategori A dengan kategori kinerja yang sangat baik. Hasil tersebut dapat dicapai dengan melakukan beberapa upaya untuk meningkatkan pelayanan, antara lain :

[15] Data Statistik Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Pengurusan akta pencatatan sipil tanpa dipungut biaya retribusi (gratis).

b. Frekuensi kegiatan penyuluhan/ sosialisasi akta pencatatan sipil lebih ditingkatkan dan dilaksanakan secara berkesinambungan.

c. Tanggap terhadap keluhan dan pengaduan masyarakat.

d. Pelayanan akta kelahiran secara jemput bola (*one day service*) di Desa/Kelurahan, Kecamatan, Puskesmas, UPTD Cabang Dinas Pendidikan, Panti Asuhan, dll.

e. Meminimalkan gangguan pada jaringan sistem informasi administrasi kependudukan.

f. Melaksanakan bimbingan teknis para petugas operator (Kecamatan dan Dispendukcapil).

g. Pelayanan akta kematian, akta perkawinan dan akta perceraian sistem paket, artinya dalam satu proses pelayanan akta-akta tersebut diatas pemohon pembawa pulang 3 (tiga) produk layanan, yaitu akta kematian/ perkawinan/ perceraian, KK dan KTP-EL baru sesuai perubahan elemen data kependudukan yang baru. Menerapkan inovasi-inovasi pelayanan, antara lain ALAMAK, e-tamat, salam 30 menit dll[16].

[16] Data Statistik Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB IV

ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIDOARJO

A. Analisis Penerapan sistem Pelayanan Publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh penulis di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Sidoarjo, penulis menemui berbagai informasi dan argumen yang mampu menjawab isu-isu kekurangan tentang kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Sidoarjo di kalangan masyarakat. Pelayanan yang sudah dilakukan oleh pihak kantor sedari awal tahun 2015 telah mengalami kemajuan dari segi pelayanan maupun inovasi yang sudah diberikan oleh pihak kantor hingga sekarang. Bahkan inovasi pelayanan tersebut sudah menuai hasil dengan mampu bekerja sama dengan pihak RSUD Sidoarjo untuk pelayanan yang disebut ALAMAK dan E-Tamat.

Kondisi kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Sidoarjo yang sekarang sudah mengalami perubahan dari renovasi beberapa bulan yang lalu serta fasilitas yang diberikan oleh pihak kantor untuk para pengadu yang menunggu di ruang tunggu, baik di luar maupun di dalam ruangan. Dari hasil observasi, di luar kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Sidoarjo terdapati seorang penjual kaki lima yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menjual makanan kecil dan minuman di sekitar area luar kantor, untuk para konsumen yang kelaparan atau kehausan saat menunggu antrian.

Kesimpulan yang bisa diambil adalah pihak kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Sidoarjo sudah melakukan usaha semaksimal mungkin untuk melayani masyarakat dari segi fasilitas maupun pelayanan yang lain agar masyarakat tidak resah untuk menunggu layanan. Juga pelayanan disana sudah dikatakan pelayanan yang sudah sesuai dengan apa yang diinginkan oleh Undang-undang maupun *al-siyāsah al-dustūrīyah* yaitu, sudah adanya hubungan timbal balik antara lembaga negara dengan masyarakat yang sudah terjalin dari Tahun 2015 hingga pada Tahun 2018 dengan baik. Serta asas-asas kualitas pelayanan publik yang baik menurut pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 sudah terlakasana dengan baik.

B. Analisis *Al-siyāsah Al-dustūrīyah* mengenai Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo

Dalam hakikatnya, *al-siyāsah al-dustūrīyah* sendiri merupakan masalah yang membahas tentang permasalahan perundang-undangan negara. Di samping itu, kajian ini juga membahas tentang konsep negara hukum dalam *siyāsah* dan hubungan timbal balik antara masyarakat dan pemerintah[1]. Dengan ketentuan tersebut, bisa diartikan bahwa *al-siyāsah al-dustūrīyah* adalah sebuah hukum undang-undang yang mengatur tentang hak-hak negara

[1] Muhammad Iqbal, *Fiqh Siyasah* (Jakarta: Kencana, 2004), 177.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang wajib dilindungi. Dalam konteks ini, hukum tersebut termasuk segi pelayanan publik pun harus tetap dilindungi.

Pada pembahasan sebelumnya telah dijabarkan, bahwa pelayanan publik adalah suatu metode yang dikemukakan oleh kelompok penyelenggara atau oleh kelompok pemerintah untuk program melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya. Dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik juga telah disampaikan tentang kepentingan dan fungsinya dalam menjaga suatu pelayanan yang baik untuk mensejahterkan masyarakat, dan tujuan adanya segala birokrasi pemerintah yang ada suatu negara, tujuannya tidak lain adalah untuk membimbing masyarakat untuk lebih baik lagi begi negara itu sendiri

Pada analisis yang diberikan pada *al-siyāsah al-dustūrīyah* mengenai Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memiliki ketersinambungan yang erat dengan sistem yang diterapkan oleh *al-siyāsah al-dustūrīyah*. Dalam kajian *al-siyāsah al-dustūrīyah* mengandung arti bahwa suatu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dan para birokrasi yang menjadi penyelenggara pelayanan tersebut haruslah bersifat transparan dan terbuka kepada masyarakat terkait permasalahan apapun yang tidak berhubungan dengan pengubahan pergantian hukum dalam undang-undang dasar negara. Jadi, harus adanya suatu hubungan timbal balik dan sifat keterbukaan antara pemerintah dan masyarakat dalam sistem pelayanan publik agar tidak terjadinya suatu pemikiran yang negatif antara satu sama lain

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Seperti konteksnya tentang kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Sidoarjo yang menjadi sorotan utama para masyarakat kabupaten Sidoarjo dan sekitarnya. Dari pembahasan sebelumnya dikatakan bahwa kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Sidoarjo mengalami sebuah permasalahan isu tentang kekurangan dalam bagian pelayanan publik, sebagai kantor pusat dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Sidoarjo yang mengayomi seluruh masyarakat yang dibilang sangat banyak namun memiliki kekurangan dari segi fasilitas dan segala swadaya yang dinilai kurang sebagai kantor pusat. Hal ini hendaknya menjadi acuan paling mudah dalam membenahi sistem Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan tugas-tugas dari birokrasi pemerintah kabupaten Sidoarjo untuk membenahi kantor ini menjadi layak untuk difungsikan sebagai kantor pengayom masyarakat.

Apabila kebijakan yang tertera dalam *al-siyāsah al-dustūrīyah* atau pun dalam Undang-undang tentang Pelayanan Publik tersebut sudah terpenuhi, maka bisa dikatakan sistem Undang-undang ini telah menuai hasil yang nyata bagi perubahan sistem pelayanan publik khususnya di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Sidoarjo. Juga masyarakat sekitar bisa menjalani kehidupannya sebagai masyarakat yang bernegara untuk mengurus semua urusan kenegaraan terkait dengan kependudukan maupun pencatatan sipil yang ada.

Namun semua permaslaahan itu terjawab dalam inovasi barunya yang telah ditetapkan oleh pihak dinas kependudukan dan pencatatan sipil

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kabupaten Sidoarjo sudah menjawab pernyataan pengadu yang kian membeludak di area kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Sidoarjo serta membuktikan tentang kebohongan publik yang sedemikian rupa pada pihak kantor. Pihak kantor sendiri telah memberikan berbagai macam pelayanan yang lebih mempermudah proses pelayanan seperti beberapa pelayanan ini:

1. Sistem Paket

   Adapun paket layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil:

   a. Paket A merupakan proses pelayanan penerbitan akta perkawinan sekaligus diterbitkan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-E) yang bersangkutan sesuai dengan perubahan elemen data kependudukan karena perkawinan adalah 14 (empat belas) hari kerja.

   b. Paket B merupakan proses pelayanan penerbitan akta perceraian sekaligus diterbitkan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-E) yang bersangkutan sesuai dengan perubahan elemen data kependudukan karena perceraian adalah 10 (sepuluh) hari kerja.

   c. Paket C merupakan proses pelayanan penerbitan akta kematian sekaligus diterbitkan Kartu Keluarga (KK) bagi anggota keluarga almarhum dalam satu Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-E) bagi suami/istri almarhum sesuai

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dengan perubahan elemen data kependudukan karena kematian adalah 10 (sepuluh) hari kerja.

2. Salam 30 Menit

Yaitu pengurusan akta kelahiran usia 0-3 tahun selesai dalam 30 (tiga puluh) menit dengan catan di urus sendiri tidak di wakilkan.

3. Pengurusan Surat Pindah Keluar Masuk

Yaitu pengurusan surat keterangan pindah masuk/keluar normal selesai dalam 7 (tujuh) hari kerja, bagi 10 (sepuluh) pemohon pertama selesai dalam satu hari (*one day service*) dengan catatan di urus sendiri tidak di wakilkan.

4. ALAMAK

Yaitu kerjasama dinas kependudukan dan pencatatan sipil dengan Rumah Sakit Umum (RSUD) Sidoarjo, Dinas Kesehatan (Puskesmas Tarik, Wonoayu dan Taman) yaitu pelayanan pengurusan akta kelahiran bagi pasien yang melahirkan di Rumah Sakit Umum (RSUD) Sidoarjo dan Pukesmas pulang langsung membawa Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga. Anak lahir membawa akta kelahiran dan kartu keluarga (ALAMAK).

5. E-Tamat

Yaitu kerjasama dinas kependudukan dan pencatatan sipil dengan Rumah Sakit Umum (RSUD) Sidoarjo dinas kesehatan (Pukesmas Tarik,Wonoayu dan Taman) yaitu pelayanan pengurusan akta kematian bagi pasien yang meninggal di Rumah Sakit Umum (RSUD) Sidoarjo ,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dan Pukesmas pulang langsung membawa Akta kematian, Kartu keluarga dan KTP-E suami/istri almarhum[2].

Terkait dengan asumsi masyarakat yang berkembang menjadi sebuah polemik tentang kekurangan yang dialami kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Sidoarjo di dalam tulisan ini, terbilang ada pembatasan pelayanan di setiap harinya dari segi pencatatan sipil dikarenakan jam yang kerja yang telah disepakati dari pukul 08.00 – 15.30 harus terlaksana sehubungan dengan hak para pegawai yang harus didapatkan. Maka dari itu, adanya proses pembatasan pengadu hingga 150 antrian saja dari segi pencatatan sipil yang terkait dengan kartu keluarga, yaitu akta perkawinan, akta perceraian, akta kematian, akta kelahiran, pengakuan anak. Karena bila tidak di arahkan sedemikian rupa, kita para pegawai tidak akan selesai-selesai dalam mengerjakannya, ujar Bapak Medi Yulianto selaku kepala dinas kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Sidoarjo[3]. Akan tetapi dari segi penanganan Kartu Tanda Penduduk elektronik tidak diberikan pembatasan hingga pukul 17.00.

Mengenai fasilitas yang masih tahap renovasi, sekarang sudah terciptanya fasilitas yang lebih baik seperti atap/tempat berteduh yang diberikan bagi para pengadu di ruang tunggu, dan sistem pelayanan yang lebih kondusif. Memang tidak dipungkiri terkadang masih banyak para konsumen yang tidak mendapati tempat duduk ataupun masih berdesakan, akan tetapi,

[2] Arsip Data Pelayanan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.
[3] Medi Yulianto, *Wawancara*, Surabaya, 28 Juni 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pihak kantor sudah melayani dengan maksimal dalam melayani para konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Reddi Kusuma selaku Sekertaris kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Sidoarjo besar harapan dari beliau untuk meminta peluasan kantor dan itu masih dalam tahap proses pembangunan dan rencananya pihak dukcapil juga akan membuka stand cabang yang akan disebar ke arah barat agar pelayanan yang hendak diberikan bisa lebih baik lagi, terlebih untuk masyarakat kabupaten Sidoarjo khususnya[4].

C. Analisis mengenai Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang jasa, atau pelayanan dan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-undang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dengan penyelenggara dalam pelayanan publik.

Tujuan Undang-undang pelayanan publik diantaranya :

[4] Reddi Kusuma, *Wawancara,* 29 Juni 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik[5].

Mengenai penerapan undang-undang tentang pelayanan publik, saat ini penyelenggaraan pelayanan publik di hadapkan pada kondisi yang tidak sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang lebih baik lagi, juga nampak di pemberitaan sehari-hari. Oleh karena itu, pemerintah dalam kewajibannya memenuhi kebutuhan setiap warga negara harus memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Karena pada hakikatnya pemerintah menyelenggarakan fungsi pelayanan kepada masyarakat (*public service)*, atau pemerintah adalah pelayanan bagi masyarakat. Dia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani dan mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

[5] Mahsun Mohammad, *Pengukuran Kinerja Sektor Publik* (Yogyakarta: BPFE, 2006), 78.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Untuk mewujudkan pemerintah yang menjalankan fungsinya sebagai pelayan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan sebuah kebijakan yang mengatur tentang pelayanan publik. Dalam hal ini, pemerintah akhirnya membuat kebijakan, yaitu Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang ini dimaksudkan untuk memberi kepastian hukum bagi pihak penyelenggara pelayanan publik mulai dari masyarakat. Aparatur penyelenggara harus memiliki kewajiban hukum untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, sedangkan masyarakat merasa apa yang harus dilakukan oleh aparatur negara tersebut merupakan hak dari masyarakat. Mengenai keinginan undang-undang ini, selanjutnya dapat dilihat atau tercermin di dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, di dalam ketentuan pada pasal 4 disebutkan sebagai berikut :

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
3. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik[6].

Selanjutnya asas pelayanan publik juga dapat dilihat dalam pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 yaitu:

1. Kepentingan Umum

[6] Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Kepastian Hukum
3. Kesamaan Hak
4. Keseimbangan Hak dan Kewajiban
5. Keprofesionalan
6. Partisipatif
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
8. Keterbukaan
9. Akuntanbilitas
10. Fasilitas dan Perlakuan Khusus bagi kelompok rentan
11. Ketepatan Waktu
12. Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan

Berdasarkan ketentuan pasal tersebut dapat dikemukakan bahwa, pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah untuk dilaksanakan sebaik-baiknya, baik dalam hal pelayanan administrasi maupun pelayanan atas barang jasa. Oleh karena itu, sesungguhnya tidak cukup alasan untuk tidak memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, sebab nilai tersebut adalah kewajiban bagi aparat penyelenggara negara untuk memberikan pelayanan yang terbaik[7]

[7] Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian pembahasan tentang kualitas pelayanan di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Sidoarjo dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Sidoarjo telah melayani dengan ramah dan sopan serta responsif, sehingga memberikan kesan pelayanan yang baik dan memuaskan. Selain itu, disediakan juga berbagai sistem paket yang memudahkan masyarakat dalam mengurus keperluannya secara kondusif. Dari fakta tersebut, bisa dikatakan bahwa pelayanan publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Sidoarjo terbilang sudah efektif.
2. Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Sidoarjo di atas sesuai dengan pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 karena telah memenuhi kriteria pelayanan publik yang baik untuk mensejahterakan dan mampu mengayomi masyarakat dengan sepenuh hati dan semaksimal mungkin.
3. Pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Sidoarjo tersebut juga telah sesuai dengan *al-siyāsah al-dustūrīyah* karena sudah memenuhi SOP (Standar Oprasional Pelayanan) dan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tentang Pelayanan Publik. Hal ini ditunjang dengan adanya inovasi terhadap pelayanan publik bahkan mampu bekerja sama dengan Lembaga lain.

B. Saran

Kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Sidoarjo hendaknya meningkatkan kualitas pelayanannya, terutama dalam segi fasilitias pendukung pelayanan berupa sarana prasarana, misalnya adanya renovasi gedung dan tambahan kursi agar dapat melayani masyarakat lebih baik dan maksimal dari sebelumnya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

Affandi, Muchtar. *Ilmu-ilmu Kenegaraan*. Bandung: Alumni. 1971.

Alwi, Syafarudin. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE. 2001.

Asih. *Wawancara.* Sidoarjo, 24 Mei 2018

Audah, Abdul Qadir. *Al-Islām wa Auḍha'unā al-Siyasāh*. Kairo: Mukhtar al-Islam. 1978.

Bayu, Arya. "Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi Surat Keterangan Tinggal Sementara Online dengan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction". Skripsi--Universitas Airlangga, Surabaya. 2018.

Burhan. *Wawancara*. Sidoarjo, 24 Mei 2018.

Djazuli, H.A. *Fiqh Siyāsah; Implementasi Kemaslahatan Umat dalam Rambu-rambu Syariah*. Jakarta: Kencana. 2009.

Dwiyanto, Agus. *Penilaian Organisasi Publik*. Yogyakarta: UGM. 1995.

Fakih, Ainur Rohim, et al., *Kepemimpinan Islam*. Yogyakarta: UII Press. 2001.

Hasibuan, Malayu. *Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas*. Jakarta: Bumi Aksara. 2005.

Hasymi. *Dimana Letaknya Negara Islam*. Surabaya: Bina Ilmu. 1984.

HR, Ridwan. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada. 2011.

Hayat. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali pers. 2017.

Ilham. *Wawancara*. Sidoarjo, 25 Mei 2018

Istianto, Bambang. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana. 2011.

Iqbal, Muhammad. *Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam*. Jakarta: Gaya Media Pratama. 2001.

Jaelani, Imam Amrusi. Piagam Madinah: Landasan Filosofis Konstitusi Negara Demokratis. No. 2, Vol. 6, Oktober, 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Koentjoroningrat. *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: Gramedia Pustaka utama. 1997.

Kusuma, Reddi. *Wawancara.* Sidoarjo, 22 Juni 2018.

Kusumaatmaja, Mochtar. "Fungsi dan Perkembangan Hukum Dalam Pembangunan Nasional". *Hukum Dalam Perspektif*, Jilid III, Juli, 1970.

Mahsun, Mohammad. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik* .Yogyakarta: BPFE. 2006.

Makhfudz, Muhammad. *Hukum Administrasi Negara*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.

Marzuki Mahmud, Peter. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Kencana. 2009.

Maududi (al), Abu A'la. *Sistem Politik Islam*, cet. 2. Bandung: Mizan. 1993.

Prodjodikoro, Wirjono. *Asas-asas Iimu Negara dan Politik*. Bandung: PT. Eresco. 1971.

Pulungan, Suyuti. *Fiqh Siyāsah*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada. 1997.

Ridwan, Fiqih. *Politik Gagasan: Harapan dan Kenyataan*. Yogyakarta: FH UII Press. 2007.

Rojak, Jeje Abdul. *Hukum Tata Negara Islam*, cet. 1. Surabaya: UINSA Press, 2014.

Soehino. *Asas-asas Hukum Tata Pemerintahan*. Yogyakarta: Liberty. 1984.

Shofa (ash), Burhan. *Metode Penelitian Hukum*, Cet ke-1. Jakarta: Rineka Cipta. 1996.

Sudarsono. *Pengantar Ilmu Hukum*, Cet ke-1. Jakarta: PT. RINEKA CIPTA. 1991.

Tamwifi, Irfan. *Metodologi Penelitian*. Surabaya: UINSA Press. 2014.

Thoha, Miftah. *Perilaku Organisasi; Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada. 2011.

Tim Penyusun Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam. *Petunjuk Teknis Penulisan Skripsi*. Surabaya: UINSA Press. 2014.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Khalaf, Abdul Wahab. *Al-Siyāsah al-Syar'īah*. Kairo: Dar al-Anshar. 1977.

Warjiyati, Sri. *Ilmu Hukum (Dasar Mempelajari Studi Hukum)*, Cet. Ke- 1. Surabaya: UINSA Press. 2014.

Yulianto, Medi. *Wawancara*. Surabaya, 28 Juni 2018.

Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia (UUD NRI) Tahun 1945 setelah amandemen.

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id