

**ANALISIS FIKIH *SIYĀSAH DUSTŪRĪYA* TERHADAP  
PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DI DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN  
BANGKALAN TAHUN 2018 BERDASARKAN UU NO. 25  
TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK**

**SKRIPSI**

**Oleh**

**Hanif Asy'ari**

**NIM. C05215013**



**Universitas Islam Negeri Sunan Ampel**

**Fakultas Syariah dan Hukum**

**Jurusan Hukum Publik Islam**

**Program Studi Hukum Tata Negara (Siyāsah)**

**Surabaya**

**2019**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hanif Asy'ari

NIM : C05215013

Fakultas/Jurusan/Prodi : Syariah dan Hukum/Hukum Tata Negara

Judul Skripsi : Analisis Fikih *Siyāsah Dusṭūriyah* Terhadap Pelayanan Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan Tahun 2018 Berdasarkan UU. No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Surabaya, 23 Mei 2019

Saya yang menyatakan,



Hanif Asy'ari  
NIM. C05215013

## **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi yang ditulis oleh Hanif Asy'ari NIM. C05215013 ini telah diperiksa dan disetujui untuk dimunaqasahkan.

Surabaya, 23 Mei 2019

Pembimbing



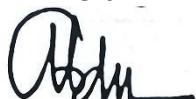
Drs. Jeje Abd Rojaq, M.Ag  
NIP. 196310151991031003

## PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Hanif Asy'ari NIM. C05215013 ini telah dipertahankan didepan sidang Munaqasah Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum UIN sunan Ampel Surabaya pada hari Rabu, tanggal 26 Juni 2019 dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata satu dalam Ilmu Syariah dan Hukum.

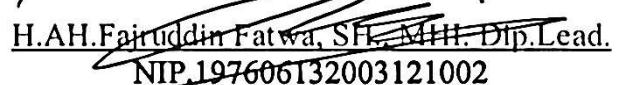
### Majelis Munaqasah Skripsi

Pengaji I,



Drs. Jeje Abd. Rojaq, M.Ag.  
NIP.196310151991031003

Pengaji II,



H.AH.Fairuddin Fatwa, SH, MHI, Dip.Lead.  
NIP.197606132003121002

Pengaji III,



Arif Wijaya, SH, M.Hum  
NIP.197107192005011003

Pengaji IV,



Moh. Faizur Rohman, MHI  
NIP.198911262019031010

Surabaya, 26 Juni 2019

Mengesahkan,  
Fakultas Syariah dan Hukum  
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya



Dekan,

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



**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 : Hanif Asy'ari  
NIM : C05215013  
Fakultas/Jurusan : Syariah dan Hukum/Hukum Tata Negara  
E-mail : asyarihanif@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi       Tesis       Disertasi       Lain-lain(.....)

Yang berjudul:

**ANALISIS FIKIH *SIYĀSAH DUSTŪRĪYAH* TERHADAP PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANGKALAN TAHUN 2018 BERDASARKAN UU. NO 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK**

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikan, dan menampilkan/ mempublikasikan 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 saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 9 Juli 2019  
Penulis

Hanif Asy'ari

## ABSTRAK

Skripsi yang berjudul “Analisis Fikih *Siyāsah al-dustūriyah* terhadap Pelayanan Pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan Tahun 2018 Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik” ini adalah hasil penelitian lapangan yang bertujuan untuk menjawab pertanyaan tentang: 1) Bagaimana pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan Tahun 2018 2) Bagaimana analisis fikih *siyāsah al-dustūriyah* terhadap pelayanan pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Research*), dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Data penelitian dihimpun melalui teknik wawancara, observasi dan dokumentasi yang diperoleh berkaitan dengan sistem pelayanan publik oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan. Data tersebut kemudian dianalisis menggunakan teknik deskriptif dengan membuat gambaran yang sistematis dan faktual terhadap fokus penelitian.

Hasil penelitian menunjukan bahwa pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan tahun 2018 dalam memberikan pelayanan pembuatan e-KTP sudah berupaya semaksimal mungkin menjalankan tugasnya berdasarkan UU. No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, namun mengenai sarana prasarana memang kurang memadai. Seperti halnya kursi dan gedung yang belum direnovasi. Berkaitan dengan tinjauan *Siyāsah Al-Dusturiyah*, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan sudah baik karena telah menjalankan apa yang diamanatkan oleh UU.No. 25 Tahun 2009 serta menjawab isu-isu yang ada di masyarakat dengan inovasinya mengadakan program jemput bola. Namun mengenai kedisiplinan pihak yang melayani yaitu pegawai, kurang menjalankan prinsip amanah yang sebagaimana pegawai diberikan amanah untuk menjalankan fungsi organisasi tersebut sebagaimana mestinya

Sejalan dengan kesimpulan di atas, maka kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan hendaknya meningkatkan kualitas pelayanannya, terutama dalam segi fasilitas pendukung pelayanan berupa sarana dan prasarana, misalnya renovasi gedung, kursi yang memadai agar masyarakat merasa puas dan pelayanan lebih baik dan maksimal dari sebelumnya.

## Kata Kunci : Pembuatan E-KTP

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM .....	i
PERNYATAAN KEASLIAN .....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iii
PENGESAHAN .....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN .....	v
ABSTRAK .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi dan Batasan Masalah .....	7
C. Rumusan Masalah .....	8
D. Kajian Pustaka .....	9
E. Tujuan Penelitian .....	12
F. Kegunaan Penelitian .....	12
G. Definisi Operasional .....	14
H. Metode Penelitian .....	15
I. Sistematika Pembahasan .....	20
<b>BAB II TINJAUAN UMUM FIKIH SIYĀSAH.....</b>	<b>22</b>
A. Konsep al-Siyārah al-dustūriyah .....	22
B. Konsep Negara Hukum dalam al-Siyārah al-dustūriyah .....	32
<b>BAB III PELAYANAN PUBLIK DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANGKALAN .....</b>	<b>48</b>
A. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan .....	48
B. Jenis-Jenis Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan .....	57
C. Pelayanan Pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan .....	62

D. Respon Publik Terhadap Pelayanan Pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan .....	64
E. Data Wawancara dari Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan .....	67
F. Data Kependudukan Berdasarkan Kepemilikan KTP Elektronik Kabupaten Bangkalan .....	69
<b>BAB IV ANALISIS TERHADAP PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANGKALAN TAHUN 2018.....</b>	<b>71</b>
A. Analisis Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan .....	71
B. Analisis Fikih <i>Siyāsah Dusturiyyah</i> Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan Tahun 2018 .....	74
<b>BAB V KESIMPULAN .....</b>	<b>79</b>
A. Kesimpulan .....	79
B. Saran .....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>81</b>

# BAB I

## PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Negara Indonesia adalah Negara Kesatuan yang berbentuk Republik. Sebagaimana dijelaskan dalam pasal 1 Undang-Undang Dasar Republik Indonesia (UUD 1945). Dengan konsep Negara kesatuan, semua daerah yang ada di wilayah Indonesia berada dalam satu kesatuan atau yang dikenal dengan pemerintah nasional. Hal tersebut juga dijelaskan dalam UUD 1945 pasal 18 ayat (1) yang menyebutkan bahwa ‘‘Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah provinsi dibagi atas kabupaten dan kota, yang tiap-tiap provinsi kabupaten dan kota itu mempunyai pemerintah daerah, yang diatur dengan undang-undang’’.<sup>1</sup>

Berdasarkan isi dari UUD 1945 pasal 18 ayat (1) bahwa dalam menjalankan pemerintahan, setiap daerah memiliki kewenangan. Sebagaimana terkandung dalam pasal 18 ayat (2) dan ayat (5) UUD 1945 menjelaskan bahwa pemerintah daerah provinsi, daerah kabupaten, dan kota mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dan pemerintah daerah diberikan otonomi yang seluas-luasnya.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Sekretaris Jendral MPR RI, *Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945*, (Jakarta: Sekretaris Jendral, 2015), 131.

<sup>2</sup> Ibid. 132.

Sejak berlakunya otonomi daerah, pelayanan publik menjadi tolak ukur keberhasilan dalam melaksanakan otonomi daerah. Mulai dari perubahan atau amandemen UUD 1945, sampai kepada perubahan peraturan gubernur, bupati atau wali kota. Bahkan juga sekarang telah dikeluarkan undang-undang mengenai pelayanan publik, yaitu UU No 25 Tahun 2009. Adapun pelayanan yang diberikan seperti pelayanan prima, standar pelayanan minimum (SPM), pelayanan satu atap atau pintu, pelayanan perizinan terpadu, izin mendirikan bangunan (IMB), akta kelahiran, pelayanan kartu keluarga, e-ktp, juga ada pelayanan kesehatan maupun pendidikan gratis dan lain-lain.

UU No 25 Tahun 2009 menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah “kegiatan atau suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>3</sup>

Ruang lingkup pelayanan publik di dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 meliputi:<sup>4</sup>

- a. Pelayanan barang publik;
  - b. Pelayanan jasa publik; dan

<sup>3</sup> UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

<sup>4</sup> PP No. 96 Tahun 2009 tentang Pelaksanaan UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

c. Pelayanan administratif.

Sedangkan yang dimaksud pelayanan administratif di dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 pasal 6 ayat 1 bahwa pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 huruf c merupakan pelayanan oleh Penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan memberikan pelayanan yang berkaitan dengan administrasi kependudukan, diantaranya ialah akta kelahiran, akta kematian, kartu keluarga, surat keterangan pindah dan juga Pembuatan e-KTP.<sup>5</sup> Program e-KTP atau KTP elektronik adalah sebagai pengganti KTP yang lama sebagai bentuk pelayanan kepada masyarakat dengan menyesuaikan perkembangan zaman.

KTP Elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan atau pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi pada data base kependudukan nasional. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum nomor induk kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup.<sup>6</sup>

Pembuatan e-KTP merupakan salah satu wujud pelayanan dasar pemerintah kepada masyarakatnya. e-KTP merupakan unsur penting dalam administrasi kependudukan. Alasannya adalah karena e-KTP menyangkut

<sup>5</sup> Iri Suud, *Wawancara*, Bangkalan, 3 Desember 2018.

<sup>6</sup> Undang-Undang Republik Indonesia No 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan (Pasal 13)

masalah legitimasi seseorang dalam eksistensinya sebagai penduduk dalam suatu wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) dan sesuai dengan UU Nomor 24 Tahun 2013 pasal 63 ayat 1 yang berbunyi penduduk WNI dan orang asing yang memiliki izin tinggal tetap dan sudah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau telah menikah atau pernah menikah wajib memiliki KTP elektronik.

Program E-KTP dimulai pada tahun 2009 dimulai dari 4 (empat) kota percontohan pertama program dalam pelayanan pembuatan E-KTP yang keempat kota tersebut ialah: Padang, Makassar, Yogyakarta, dan Denpasar. Selanjutnya program pelayanan pembuatan E-KTP di seluruh Indonesia dibagi menjadi dua tahap, tahap pertama dimulai pada tahun 2011 dan berakhir pada 30 April 2012. Tahap kedua dilanjutkan pada tahun 2012 di masing-masing instansi baik dari tingkat daerah sampai kepada tingkat pusat memberikan pelayanan pembuatan E-KTP.<sup>7</sup>

Dalam Penyelenggaraan pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan harus berasaskan ketepatan waktu, cepat, mudah dan terjangkau, yang hal tersebut dijelaskan dalam pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Pada pasal tersebut di sebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik yang dalam konteks ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan harus sesuai dengan asas-asas sebagai berikut, yaitu kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan

<sup>7</sup> Henriki, "Efektivitas Pelayanan Pembuatan e-KTP di Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan Tahun 2017" (Skripsi Universitas Muhammadiyah, Yogyakarta, 2017).

kewajiban, keproporsionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, dan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.<sup>8</sup>

Dengan munculnya UU pelayanan publik tersebut diharapkan bisa mengatur kinerja pelayanan publik di Indonesia, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Namun masih banyak terdapat masalah dalam birokrasi, yaitu lambatnya pelayanan atau tidak tepat waktu dalam pembuatan e-KTP tersebut. Dari beberapa studi menunjukkan bahwa Salah satu permasalahan yang mengakibatkan buruknya pelayanan publik adalah pelayanan publik yang berbelit-belit dan tidak tepat waktu sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP). Salah satu hal yang harus segera diwujudkan untuk meningkatkan keberhasilan otonomi daerah dan memenangkan persaingan di era globalisasi adalah dengan menerapkan asas ketepatan waktu dalam hal pelayanan publik.

Buruknya pelayanan publik selama ini menjadi salah satu variabel penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Buruk karena pelayanannya bertele-tele, lama, dan masyarakat mencari cara lain ketika ingin urusannya segera selesai yaitu dengan cara membayar. Krisis kepercayaan masyarakat teraktualisasi dalam bentuk protes dan demonstrasi yang cenderung tidak sehat menunjukkan kekecewaan

<sup>8</sup> Pasal 4 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

publik terhadap pemerintahnya.<sup>9</sup> Maka dari itu, perbaikan pelayanan publik memang wajib diperlukan supaya pandangan masyarakat kepada pemerintah dapat diperbaiki, karena dengan perbaikan kualitas pelayanan publik yang semakin baik, dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat sehingga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat dibangun kembali.

Berdasarkan pemberitaan salah satu media massa pada tanggal 21 Januari 2018, “salah satu warga Desa Banyuneng Laok, Kecamatan Geger saat ditemui di Kantor Dispendukcapil Bangkalan mengatakan pelayanan di Dispendukcapil amburadul. Sebab, dalam pengurusan e-KTP selain harus menunggu berbulan-bulan juga ribet, bahkan menurutnya saudaranya sudah melakukan perekaman e-KTP setahun lebih. Tapi sampai sekarang belum diterbitkan juga. Padahal sangat penting adanya e-KTP itu, kalau mau cepat katanya harus bayar”.<sup>10</sup>

Hal di atas juga diperkuat dengan wawancara peneliti pada tanggal 3 Desember bahwa “Warga kelurahan Mlajah yang bernama Jarwaji mengatakan bahwasanya pengurusan e-KTP bisa cepat dan selesai hanya 2-4 hari jika melalui orang dalam dan memberikan uang supaya pelayanan pembuatan e-KTP bisa cepat tidak memakan waktu berbulan-bulan. Kalau tidak memakai jalan alternatif tentu pelayanannya akan lama dan pasti hanya

<sup>9</sup> Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), h.V.

<sup>10</sup> Atep, "Warga Bangkalan Keluhkan Lambatnya Proses Pengurusan e-KTP", dalam <http://lingkarjatim.com/madura/bangkalan>, diakses pada 2 Januari 2018.

mendapatkan surat pengantar e-KTP, dan surat pengantar e-KTP harus diperbarui setiap 6 bulan sekali.<sup>11</sup>

Berdasarkan uraian latar belakang di atas tentu semua itu bertentangan dengan asas-asas pelayanan publik yaitu ketepatan waktu, cepat mudah dan terjangkau maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan mengkaji lebih dalam lagi mengenai pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan dengan judul “Analisis *Fikih Siyāsah Dusturiyah* Terhadap Implementasi Pelayanan Pembuatan e-KTP Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan Tahun 2018 Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik”.

#### B. Identifikasi Masalah dan Batasan Masalah

Bermula dari latar belakang di atas tersebut, agar penelitian ini lebih fokus, dan dapat dilaksanakan secara sistematis, maka peneliti akan mengidentifikasi permasalahan tersebut sebagai berikut:

1. Alasan munculnya UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik
  2. Konsep Pelayanan Publik menurut UU No. 25 Tahun 2009 dan implementasi pelayanan pembuatan e-ktp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan dalam hal cepat, mudah dan terjangkau.

---

<sup>11</sup> Jarwaji, *Wawancara*, Bangkalan, 3 Desember 2018.

3. Pelayanan pembuatan e-ktp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan berdasarkan UU No 25 Tahun 2009.
  4. Tinjauan Fikih *Siyāsah Dusturiyah* terhadap implementasi pelayanan pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan.

Dari hasil identifikasi masalah di atas, agar penelitian ini tidak menimbulkan penafsiran yang terlalu melebar, maka masalahnya dibatasi pada “Implementasi pelayanan pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 dan fikih Siyāsah dusturiyah terhadap pelayanan pembuatan e-ktp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009”.

### C. Rumusan Masalah

Sesuai dengan Identifikasi dan batasan masalah di atas, maka permasalahan yang akan dibahas dalam skripsi ini antara lain adalah :

1. Bagaimana pelayanan pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan berdasarkan UU No 25 Tahun 2009?
  2. Bagaimana analisisis fikih *Siyāsah dusturiyyah* terhadap pelayanan pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan tahun 2018 berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik?

#### D. Kajian Pustaka

Kajian pustaka ialah deskripsi singkat tentang penelitian yang sudah pernah dilakukan di seputar masalah yang diteliti, bahwa kajian yang akan dilakukan bukan merupakan pengulangan ataupun duplikasi dari penelitian sebelumnya.<sup>12</sup> Namun, setelah peneliti mengadakan pengamatan, ada beberapa kajian atau penelitian yang berhubungan dengan tema penelitian, antara lain :

1. Skripsi dari Amal Syahrul Rahman 2016 dengan judul “Implementasi UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Terhadap Satuan Perangkat Kerja Daerah Kabupaten Bulukumba”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan Publik belum seutuhnya terlaksana sesuai dengan aturan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Hal ini dilihat dari pelaksanaan penyelenggara pelayanan di kabupaten bulukamba belum memiliki standar pelayanan yang baik, dan perlu perbaikan didalam menjalankan prinsip-prinsip pemerintahan yang optimal dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pelayanan harusnya menjadi perhatian penting serta tanggung jawab pemerintah kabupaten bulukamba terutama faktor sarana dan prasarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.<sup>13</sup>

<sup>12</sup> Tim Penyusun Fakultas Syariah da Hukum, *Petunjuk Teknis Penulisan Skripsi*, (Surabaya: UIN Sunan Ampel, 2017), 9.

<sup>13</sup> Skripsi Amal Syahrul Rahman, "Implementasi UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Terhadap Satuan Perangkat Kerja Daerah Kabupaten Bulukumba".

2. Skripsi dari Dewi Miftakhul Jannah 2018 dengan judul “Analisis *Al-Siyāsah Al-Dustūriyah* Dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Terhadap Pelayanan Publik Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo”. Hasil penelitian ini menunjukkan 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. 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 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo tersebut juga telah sesuai *al-siyāsah al-dustūriyah* karena sudah memenuhi SOP dan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
  3. Jurnal dari Restu Dedis Ahdhan 2014 dengan judul “Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser sudah mengupayakan pelayanan publik sesuai dengan indikator-indikator penelitian yaitu asas-asas Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Namun dalam pelaksanaannya belum maksimal, serta hambatan-hambatan dalam penelitian ini yaitu; kesadaran

masyarakat yang masih rendah, fasilitas pendukung pelayanan yang belum memadai, serta pelayanan yang diberikan aparat masih lamban.<sup>14</sup>

Setelah peneliti melakukan penelusuran yang terkait dengan judul peneliti, maka penulis berkesimpulan bahwa judul skripsi penulis tidak ada yang sama dengan peneliti-peneliti terdahulu walaupun ada kesamaan dalam hal judul akan tetapi mempunyai sisi yang berbeda. Sisi yang berbeda antara skripsi penulis dengan skripsi peneliti terdahulu ialah terletak pada analisinya, analisis penulis ialah menggunakan analisis fikih Siyāsah dustūriyah sedangkan para peneliti-peneliti terdahulu tidak menggunakan analisis fikih Siyāsah dusturiyyah akan tetapi hanya memaparkan implementasi yang tidak sesuai dengan undang-undang pelayanan publik. Ada yang memakai analisis fikih siyāsah dustūriyah namun berbeda objek yaitu objek peneliti terdahulu di Kabupaten Sidoarjo sedangkan peneliti yang sekarang di Kabupaten Bangkalan.

Selain itu perbedaan antara skripsi peneliti dan skripsi terdahulu ialah bahwa skripsi terdahulu belum spesifik mengacu terhadap pembuatan e-ktp akan tetapi masih umum yaitu tentang pelayanan publik. Tentu saja, dari penjelasan diatas bahwa skripsi penulis ialah bukan merupakan pengulangan ataupun duplikasi dari penelitian sebelumnya.

---

<sup>14</sup> Restu Dedis Ahdhan, "Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser". (e-Journal Ilmu Pemerintahan, 2014, 2 (2): 2185-2199).

#### E. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai oleh penulis dalam penulisan skripsi ini antara lain ialah :

1. Untuk mengetahui pelayanan pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009.
  2. Untuk mengetahui analisis Fikih *Siyāsah Dusturiyyah* terhadap implementasi pelayanan pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009.

#### **F. Kegunaan Penelitian**

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik secara teoritis maupun praktis.

## 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah keilmuan, terutama dalam bidang Hukum Tata Negara, khususnya dalam hal administrasi kependudukan dalam ranah pemerintahan sebagai penyelenggara pelayanan publik serta dalam penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menguji serta mengembangkan prinsip-prinsip pelayanan publik yang dalam hal ini pelayanan pembuatan e-KTP, dan konsep Fikih *Siyāsah* dalam penyelenggaraan pemerintahan, demi

tercapainya pelayanan publik yang optimal, terutama di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan.

## 2. Manfaat Praktis

a. Pemerintah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada pemerintah dinas yang ada di Kabupaten, Provinsi, maupun pusat dalam hal menyelenggarakan urusan pelayanan publik, terutama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil agar lebih baik lagi dalam hal menyelenggarakan pelayanan publik.

b. Masyarakat

Kepada masyarakat diharapkan dapat berperan aktif dan berpartisipasi dalam hal pelayanan publik sehingga dapat menyampaikan kebutuhan-kebutuhan pelayanan yang diinginkan masyarakat.

### c. Akademik

Agar penelitian ini dapat dijadikan bahan kajian pengembangan keilmuan ataupun pengembangan teori, terutama prinsip-prinsip pelayanan publik dalam birokrasi-birokrasi pemerintahan baik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan dinas-dinas lainnya.

## G. Definisi Operasional

Untuk mempertegas judul skripsi ini supaya tidak terjadi kesalah fahaman atau kekeliruan makna yang terkandung dalam skripsi ini, maka diperlukannya definisi operasional sebagai berikut:

## 1. Fikih *Siyāsah Dusturiyyah*

*Siyāsah al-dusturiyyah* adalah bagian *Siyāsah* yang membahas masalah perundang-undangan Negara. Disamping itu, kajian ini juga membahas konsep Negara hukum dalam *Siyāsah* dan hubungan timbal balik antara pemerintah dan warga Negara serta hak-hak warga Negara yang wajib dilindungi.<sup>15</sup> *Siyāsah al-dusturiyyah* ialah hubungan disatu tempat atau wilayah dan rakyatnya di pihak lain serta kelembagaan-kelembagaan yang ada di dalam masyarakatnya. Oleh karena itu biasanya dibatasi hanya membahas persoalan pengaturan dan perundang-undangan yang dituntut dengan prinsip-prinsip agama dan merupakan realisasi kemasyarakatan manusia serta memenuhi kebutuhannya.<sup>16</sup>

## 2. Pembuatan e-KTP

Pembuatan e-KTP adalah salah satu wujud pelayanan dasar pemerintah kepada masyarakatnya. Pembuatan e-KTP menyangkut masalah legitimasi seseorang dalam eksistensinya sebagai penduduk dalam suatu wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Sesuai dengan UU Nomor 24 Tahun 2013 pasal 63 ayat 1 yang berbunyi penduduk WNI dan orang asing yang memiliki izin tinggal tetap dan

<sup>15</sup> Muhamad Iqbal, *Fikih Siyāsah*, (Jakarta: Kencana, 2004), 177.

<sup>16</sup> Muchtar Afandi, *Ilmu-ilmu kenyataan*, (Bandung: Alumni, 1971), 157.

sudah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau telah menikah atau pernah menikah wajib memiliki KTP elektronik.<sup>17</sup>

### 3. Pelayanan Publik

Pelayanan publik di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>18</sup>

## H. Metode Penelitian

## 1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

#### a. Pendekatan

Pendekatan yang digunakan peneliti dalam hal ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Karena penelitian ini, permasalahan belum jelas, karena objek yang diteliti bersifat dinamis, penuh makna, dan pola pikir induktif atau kualitatif dan terkadang hasil penelitian lebih menekankan makna dari generalisasi (proses penalaran yang bertolak dari fenomena individual menuju kesimpulan umum).<sup>19</sup>

<sup>17</sup> UU Nomor 24 Tahun 2013 Pdf.

<sup>18</sup> Pasal 1 ayat (1) ) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dalam [http://bphm.unila.ac.id/images/bphm/doc/UU-No-25-Thn-2009-ttg-Pelayanan Publik.pdf](http://bphm.unila.ac.id/images/bphm/doc/UU-No-25-Thn-2009-ttg-Pelayanan%20Publik.pdf), (24 Oktober 2018)

<sup>19</sup> Lexy, J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rsdakarya, 2009),

#### b. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang bersifat memaparkan tentang situasi dan peristiwa, datanya dinyatakan dalam keadaan seujarnya atau bagaimana adanya, dengan memaparkan kerja secara sistematis, terarah dan dapat dipertanggungjawabkan, sehingga tidak kehilangan sifat ilmiahnya. Biasanya penelitian kualitatif ini menggunakan pengamatan, wawancara dan penelaah dokumen, dan datanya berupa kata-kata, gambar bukan angka-angka.<sup>20</sup>

## 2. Lokasi Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti melakukan penarikan sample di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan.

### 3. Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini yaitu yang berkaitan dengan peran pegawai dalam menjalankan kewajiban mereka mengenai menjalankan tugas dalam melayani masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan dan data yang berkaitan dengan *al-siyāsah al-dustūriyah* terhadap peran pegawai dalam menjalankan kewajiban dalam menjalankan tugas melayani masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan.

<sup>20</sup> A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan Penelitian Gabungan*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2014), hlm. 351

#### 4. Sumber Data

Dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder, di antaranya adalah:

### (a) Sumber Data Primer

Sumber Data primer yaitu sumber data yang didapat langsung dari lokasi penelitian atau data yang bersumber dari informan, yaitu :

1. Masyarakat yang sedang membuat e-KTP.
  2. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
  3. Kepala Bidang Pendaftaran administrasi kependudukan

(b) Sumber Data Sekunder

Sumber Data Sekunder yaitu data yang telah dikumpulkan untuk maksud selain menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi. Data ini dapat ditemukan dengan cepat.<sup>21</sup> Sementara yang menjadi sumber data sekunder seperti : Buku-buku hukum, Buku-buku tentang *Siyāsah* yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.

## Diantaranya :

1. Fiqh Siyāsah, karangan Dr. Muhammad Iqbal, M.Ag.
  2. Fikih Siyasah, karangan Prof. H.A. Djazuli.
  3. Islam dan Dinamika Sosial Politik di Indonesia, karangan Prof. Dr. Masykuri Abdillah.

<sup>21</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2009), 137.

4. Hukum Tata Negara Islam, karangan Imam Amrusi ett
  5. Transformasi Pelayanan Publik, karangan Agung Kurniawan
  6. Reformasi Pelayanan Publik, karangan Ahmad Ainur Rohman, dkk.
  7. Fikih Siyāsah, karangan J. Suyuthi Pulungan dll.

## 5. Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi adalah suatu teknik yang digunakan melalui pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena yang diselidiki.<sup>22</sup> Penulis menggunakan metode ini untuk mengamati secara langsung dilapangan, metode ini digunakan peneliti untuk memperoleh data-data tentang efektivitas pelayanan pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan.

### b. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, percakapan ini dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. <sup>23</sup>

Metode Interview atau wawancara ini digunakan peneliti untuk

<sup>22</sup> Mahmud, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Pustaka Setia, 2011), 168.

<sup>23</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2014), 186.

mendapatkan informasi dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan. Yaitu :

1. Masyarakat yang sedang membuat e-KTP.
  2. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
  3. Kepala Bidang Pendaftaran administrasi kependudukan

### c. Dokumentasi

Metode Dokumentasi, dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.<sup>24</sup> Dengan metode dokumentasi ini, peneliti akan bisa melihat praktik pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan yang sudah berlangsung maupun sedang berlangsung. Selain itu, merupakan bukti nyata bahwa penelitian ini benar-benar dilaksanakan.

## 6. Teknik Analisis Data

Setelah semua data terkumpul, dilakukan analisis data menggunakan teknik deskriptif dengan membuat gambaran yang sistematis dan factual yang dilakukan dengan cara penyederhanaan data atau data *reduction*.<sup>25</sup> Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan pada unit-unit, melakukan sintesa, menyusun

<sup>24</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif...*, 240

<sup>25</sup> Sugiyono, *Ibid.* 247.

kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan, sehingga mudah difahami oleh diri sendiri dan orang lain.<sup>26</sup> Kemudian setelah data terkumpul dilakukan Reduksi data yang merupakan analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang data yang tidak perlu dan mengorganisasikan data sedemikian rupa sehingga akhirnya data yang terkumpul dapat di verifikasi.

## I. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan untuk memberikan gambaran secara garis besar masalah-masalah dalam penelitian, dan untuk mempermudah pembahasan supaya dapat dipahami permasalahannya secara jelas, maka penelitian ini melakukan perencanaan yang disusun secara sistematis ke dalam beberapa bab dan sub bab sebagai berikut :

Bab pertama, berisi pendahuluan yang terdiri atas latar belakang masalah, identifikasi dan batasan masalah, rumusan masalah, kajian pustaka, tujuan penelitian, kegunaan hasil penelitian, definisi operasional, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab kedua, berisi landasan Teori yang menjelaskan tentang Fikih  
*Siyāsah Dusturiyyah.*

Bab ketiga, berupa gambaran umum lokasi penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan.

<sup>26</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif...*, 244.

Bab keempat, memuat analisis pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan Tahun 2018.

Bab kelima, penutup yang berisi tentang kesimpulan dan saran.

## BAB II

### TINJAUAN UMUM FIKIH *SIYĀSAH*

#### A. Konsep *Al-Siyasah Al-Dusturiyah*

## 1. Pengertian *Siyāsah Dustūriyah*

Dusturi berasal dari bahasa Persia. 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 dustur berkembang pengertiannya menjadi asas, dasar atau pembinaan. Secara istilah diartikan sebagai kumpulan kaidah yang mengatur dasar dan hubungan kerjasama antara sesama anggota masyarakat dalam sebuah negara, baik tidak tertulis (konvensi) maupun yang tertulis (konstitusi). Di dalam pembahasan syariah digunakan istilah Fikih dusturi, yang artinya adalah prinsip-prinsip pokok bagi pemerintahan negara manapun, seperti terbukti di dalam perundang-undangan, peraturan-peraturannya dan adat istiadatnya.<sup>1</sup>

Maka dari itu kata dustur sama dengan constitution dalam bahasa Inggris, atau UUD NRI 1945 dalam bahasa Indonesia. Kata “Dasar” dalam bahasa Indonesia tersebut tidak menutup kemungkinan berasal dari kata dustur.

<sup>1</sup> Imam Amrusi Jailani, dkk., Hukum Tata Negara Islam, (Surabaya: IAIN Press, 2011), 22.

Di dalam kurikulum Fakultas Syari'ah digunakan istilah *fiqh dusturi*. Yang dimaksud dengan *fiqh dusturi* adalah :

الدُّسْتُوريِّ القَوَاعِدُ الْأَسَاسِيَّةُ لِلْحُكْمِ فِي أَيَّةٍ دُولَةٍ كَمَا تَدْلُّ عَلَيْهَا قَوَانِينُهَا  
وَنَظَمُّهَا وَعَادَتْهَا

“Dustur adalah prinsip-prinsip pokok bagi pemerintahan negara mana pun seperti terbukti di dalam perundangan-undangannya, peraturan peraturannya, dan adat-adatnya”<sup>2</sup>

Dengan demikian *siyāsah* dustūriyyah adalah bagian fikih *siyāsah* yang membahas masalah perundang-undangan negara agar sejalan dengan nilai-nilai syarī'at. Dalam buku Fikih *Siyāsah* karangan Suyuthi Pulungan<sup>3</sup>, *Siyāsah* Dustūriyyah diartikan sebagai bagian fikih *siyāsah* yang berhubungan dengan peraturan dasar tentang bentuk pemerintahan dan batasan kekuasaannya, cara pemilihan (kepala negara), batasan kekuasaan yang lazim bagi pelaksanaan urusan umat, dan ketetapan hak-hak yang wajib bagi individu dan masyarakat, serta hubungan antara pengusa dan rakyat.

Prinsip-prinsip yang diletakkan dalam perumusan Undang-Undang Dasar adalah jaminan atas hak asasi manusia setiap anggota masyarakat dan persamaan kedudukan semua orang di mata hukum, tanpa membedakan stratifikasi sosial, kekayaan, pendidikan, dan agama. Sehingga tujuan dibuatnya peraturan perundang-undangan untuk

<sup>2</sup> Muhammad Syafieq Ghorbal, Al-Mansu'ah al-Arobiyah al-Muyassaroh, (al-Qahiroh: Darul Qalam, 1965), 794

<sup>3</sup> J. Suyuthi Pulungan, Fikih *Siyāsah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1997), 40.

merealisasikan kemaslahatan manusia dan untuk memenuhi kebutuhan manusia yang merupakan prinsip fikih *siyāsah* akan tercapai.

A.Jazuli mengupas ruang lingkup bidang *siyāsah* dustūriyyah menyangkut masalah-masalah hubungan timbal balik antara pemimpin dan rakyat maupun lembaga-lembaga yang berada di dalamnya. Karena terlalu luas, kemudian diarahkan pada bidang pengaturan dan perundangan dalam persoalan kenegaraan. Menurut Abdul Wahhab Khallaf, prinsip-prinsip yang diletakkan dalam pembuatan undang-undang dasar ini adalah jaminan atas hak-hak asasi manusia setiap anggota masyarakat dan persamaan kedudukan semua orang di depan hukum, tanpa membedakan status manusia.

Kemudian A. Jazuli mempetakan bidang *siyāsah* dustūriyyah menyangkut persoalan; 1) imamah, hak dan kewajibannya; 2) rakyat, hak dan kewajibannya; 3) bai'at; 4) waliyu al-'ahdi; 5) perwakilan; 6) Ahlul Hālli wa al-'Aqqi; 7) wizarah dan perbandingannya. Selain itu ada yang berpendapat bahwa bidang kajian *Siyāsah* Dustūriyyah meliputi: 1) Konstitusi; 2) Legislasi; 3) Ummah; 4) Shura atau demokrasi.<sup>4</sup>

## 2. Ruang Lingkup dan Objek Kajian Fikih *Siyāsah Dusturiyyah*

*Siyāsah Dusturiyyah* adalah bagian Fikih *Siyāsah* yang membahas masalah perundang-undangan Negara agar sejalan dengan nilai-nilai syari'at. Artinya, undang-undang itu mengacu terhadap konstitusinya yang tercermin dalam prinsip-prinsip Islam dalam hukum-

<sup>4</sup> Imam Amrusi Jailani, dkk., Hukum Tata Negara Islam, (Surabaya: IAIN Press, 2011), 25-27

hukum syari'at yang disebutkan di dalam alquran dan yang dijelaskan sunnah Nabi, baik mengenai akidah, ibadah, akhlak, muamalah maupun berbagai macam hubungan yang lain.<sup>5</sup>

Fikih *Siyāsah dustūriyah* mencakup bidang kehidupan yang sangat luas dan kompleks. Keseluruhan persoalan fikih *Siyāsah dustūriyah* umumnya tidak lepas dari dua hal pokok: pertama, dalil-dalil *kulliy* yang berisikan ayat-ayat alquran maupun hadis, *maqashid al-syari'ah*, dan semangat ajaran Islam di dalam mengatur masyarakat yang tidak akan berubah bagaimanapun perubahan masyarakat. Karena dalil-dalil *kulliy* tersebut menjadi unsur dinamisator di dalam mengubah masyarakat. Kedua, aturan-aturan yang dapat berubah karena perubahan situasi dan kondisi, termasuk di dalamnya hasil ijtihad para ulama, meskipun tidak seluruhnya. Fikih *Siyāsah dustūriyah* dapat terbagi menjadi:<sup>6</sup>

- a. Bidang *Siyāsah tasyri'iyyah*, termasuk dalam persoalan *ahlul halli wa al-aqdi*, persoalan perwakilan rakyat, hubungan muslimin dan non muslimin di dalam satu Negara, seperti Undang-undang Dasar, Undang-undang, peraturan pelaksanaan, peraturan daerah, dan sebagainya.
  - b. Bidang *Siyāsah tanfidiyah*, termasuk didalamnya persoalan *imamah*, persoalan *bai'ah*, *wizarah*, *wali al-hadi* dan lain-lain.

<sup>5</sup> Yusuf al-Qardhawi, *Fikih Daulah dalam Perspektif al-Qur'an dan Sunnah Ahli Bahasa Kathun Suhadi*, h. 46-47

<sup>6</sup> A. Djazuli, Fikih *Siyāsah*, *Implementasi Kemaslahatan Umat dalam Rambu-rambu Syariah*, Jakarta, Kencana, 2004, hlm. 48

- c. Bidang *Siyāsah qadlaiyyah*, termasuk di dalamnya masalah-masalah peradilan.
  - d. Bidang *Siyāsah idariyah*, termasuk di dalamnya masalah-masalah administratif dan kepegawaian.

Prof. A. Djazuli menyebutkan bahwa ada lima sumber fikih *Siyāsah duṣtury* yaitu:<sup>7</sup>

- a. Alquran al-Karim

Ayat-ayat yang berhubungan dengan prinsip kehidupan bermasyarakat, dalil-dalil *Kulliy* dan semangat ajaran Alquran.

- b. Hadis

Hadir yang berhubungan dengan imamah, dan kebijaksanaan kebijaksanaan rasulullah SAW, didalam menerapkan hukum di negeri Arab. Dalam hal ini dilihat lagi semangatnya, sebab hal-hal yang sifatnya teknis ada kemungkinan telah banyak berubah akibat kemajuan yang pesat dari ilmu dan teknologi sesuai kaidah :

**تَغْيِيرُ الْأَحْكَامُ بِتَغْيِيرِ الْأَزْمَنَةِ وَالْمُكَنَّاتِ وَالْأَحْوَالِ وَالْعَوَادِيدِ وَالنِّيَّاتِ.**

“Fatwa berubah karena perubahan waktu, tempat, keadaan, adat istiadat dan niat.”

- c. Kebijakan-kebijakan Khulafa al-Rasyidin di dalam mengendalikan pemerintahan, meskipun berbeda satu sama lain namun tujuannya sama yakni untuk kemaslahatan rakyat sesuai dengan prinsip :

<sup>7</sup> A. Djazuli, *Edisi Revisi Fikih Siyāsah Implementasi Kemaslahatan Umat dalam Rambu-Rambu Syariah*,...,53-54

تَصْرِفُ الْإِمَامُ عَلَى الرَّاعِيَةِ مَنْوَطٌ بِالْمَصْلِحَةِ.

“Kebijaksanaan Imam sangat tergantung kepada kemaslahatan rakyat.”

- d. Ijtihad para ulama seperti Al-Maqasid al-sittah (6 tujuan hukum Islam) yaitu *hifdh al-din* (memelihara agama), *hifdh al-nafs* (memelihara jiwa), *hifdh al-aqal* (memelihara akal), *hifdh al-mal* (memelihara harta), *hifdh al-nasl* (memelihara keturunan), *hifdh al-ummah* (memelihara umat).
  - e. Adat istiadat suatu bangsa yang tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip Alquran dan Hadist. Adat kebiasaan semacam ini tidak tertulis yang sering di istilahkan dengan konvensi. Dan ada pula dari adat kebiasaan itu diangkat menjadi suatu ketentuan yang tertulis, yang persyaratan adat untuk dapat diterima sebagai hukum yang harus diperhatikan.

Sedangkan obyek kajian *Siyasah Dusțuriyah* adalah membuat peraturan dan perundang-undangan yang dibutuhkan gunanya untuk mengatur negara sesuai dengan pokok-pokok ajaran agama. Hal ini juga diperkuat dalam Alquran yakni surah Al-Nisa' ayat 58-59 :

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤْدُوا الْأَمْنَاتِ إِلَى أَهْلِهَا . وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ .

إِنَّ اللَّهَ نِعَمَا يَعْظِمُكُمْ بِهِ . إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعاً بَصِيرًا

“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada mereka yang berhak menerimanya dan apabila kamu menetapkan hukum diantara manusia supaya menetapkannya dengan adil. (Ayat 58)”

فِرْدُوْهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِنْ كُنْتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ . ذَالِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْ وِيلًا

“Wahai orang-orang beriman taatilah Allah dan taatilah RasulNya dan orang-orang yang memegang kekuasaan diantara kamu. (Ayat 59)”

Ayat-ayat diatas menjelaskan bahwa seseorang yang memegang kekuasaan dalam hal ini adalah pemerintah maka wajib ditaati oleh rakyatnya. Kemudian Pemerintah harus menetapkan peraturan perundang-undangan bagi kemaslahatan bersama peraturan perundang-undangan yang mengacu dari Alquran dan Al-Sunnah.

### 3. Prinsip Penyelenggaraan Pemerintahan dalam *siyāsah dustūriyah*

Sesuai yang telah dijelaskan diatas, bahwa *siyāsah dustūriyah* adalah bagian *siyāsah* yang membahas masalah perundang-undangan Negara. Disamping itu *dustūr* juga bisa diartikan prinsip-prinsip pokok bagi pemerintahan Negara mana pun, seperti di dalam perundang-undangan, dan peraturan-peraturannya. Kata prinsip berarti asas, yaitu kebenaran yang menjadi pokok dasar orang berfikir, bertindak, dan sebagainya.<sup>8</sup> Hal tersebut sesuai dengan perkembangan makna *dustūr* yang bisa diartikan suatu azas atau pembinaan dalam penyelenggaraan pemerintahan yang dilakukan oleh birokrasi (eksekutif) atau *siyāsah dustūriyah al-idariyyah*.<sup>9</sup>

Allah juga telah memberi bimbingan dan petunjuk sebagaimana dicontohkan oleh Nabi Muhammad SAW. Kesuksesan Islam yang

<sup>8</sup> Sukri Albani Nasution, *Filsafat Hukum Islam*, (Jakarta: Rajawali Press, 2013), 113.

<sup>9</sup> Muhammad Iqbal, *Fiqh Siyāsah...*, 178.

ditunjukkan oleh nabi dalam menciptakan tatanan politik membuat keagungan banyak masyarakat, etika dan kebudayaan telah banyak memberikan kontribusi penting bagi peradaban dunia.<sup>10</sup>

Namun hal ini tidak dimaksudkan sebagai suatu yang baku, karena Allah lebih banyak memberikan garis-garis besarnya saja melalui alquran dan al-Sunnah. Untuk itu, manusia harus dapat melakukan pemahaman kreatif terhadap garis-garis besarnya saja melalui alquran dan al-Sunnah. Dengan itu, manusia harus dapat melakukan pemahaman kreatif terhadap garis-garis besar tersebut agar dapat diterapkan dalam masyarakat Islam, sesuai dengan tuntutan zaman yang berkembang. Pemahaman kreatif inilah yang disebut dengan ijtihad sesuai dengan persoalan yang tidak bisa dilepaskan dari *siyāsah al-dustūriyah*.<sup>11</sup>

Sebagai sumber ajaran Islam alquran dan al-Sunnah tidak mengatur secara eksplisit bagaimana pemerintahan Islam harus dijalankan oleh Negara. Islam hanya mengatur prinsip-prinsip umum saja. Menurut Azhary, prinsip-prinsip pemerintahan Islam tersebut kekuasaan sebagai amanah, musyawarah, keadilan, perlindungan terhadap HAM, peradilan yang bebas, perdamaian, kesejahteraan, dan ketaatan rakyat terhadap pemerintahan.

Sementara Munawir Sjadjzali hanya menyebutkan enam prinsip saja yang terdapat dalam alquran yaitu prinsip kedudukan manusia di

<sup>10</sup> Abdul Chalik, *Islam, Negara dan Masa Depan Ideologi Politik*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017), 2

<sup>11</sup> Muhammad Iqbal, *Fiqh Siyāsah...*, 198.

bumi, musyawarah, ketaatan pada pemimpin, keadilan persamaan dan hubungan baik antar agama. Adapun Masykuri Abdillah menyebutkan tujuh prinsip yaitu:<sup>12</sup>

### 1. Keadilan (*al-‘adālah*)

Nilai ini antara lain terdapat di dalam QS. Al-Maaidah: 8)

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُونُوا قَوَامِينَ لِلَّهِ شُهَدَاءِ بِالْقُسْطِ ۖ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَيْءٌ قَوْمٌ  
عَلَىٰ أَلَا تَعْدِلُوا ۝ اعْدِلُوا هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ ۝ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۝ إِنَّ اللَّهَ خَيْرٌ بِمَا  
تَعْمَلُونَ

“Hai orang-orang yang beriman hendaklah kamu Jadi orang-orang yang selalu menegakkan (kebenaran) karena Allah, menjadi saksi dengan adil. dan janganlah sekali-kali kebencianmu terhadap sesuatu kaum, mendorong kamu untuk Berlaku tidak adil. Berlaku adillah, karena adil itu lebih dekat kepada takwa. dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.”<sup>13</sup>

## 2. Kepercayaan dan Akuntabilitas (*al-amānah*)

Nilai ini terdapat di dalam QS. An-Nisaa': 58

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤْدُوا الْأَمَانَاتِ إِلَى أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا  
بِالْعَدْلِ ۝ إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا يَعْمَلُونَ ۝ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat.”<sup>14</sup>

<sup>12</sup> Masykuri Abdillah, *Islam Dan Dinamika Sosial Politik Di Indonesia*. (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2011), xv

<sup>13</sup> Alquran, 5: 8.

<sup>14</sup> Alquran, 4: 58.

### 3. Persaudaraan (*al-ukhuwwah*)

Nilai ini terdapat di dalam QS. Al-Hujurat: 10

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِحْوَةٌ فَاصْلِحُوهَا بَيْنَ أَخْوَيْكُمْ ۝ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعْلَكُمْ تُرْحَمُونَ

“Orang-orang beriman itu Sesungguhnya bersaudara. sebab itu  
damaikanlah (perbaikilah hubungan) antara kedua saudaramu  
itu dan takutlah terhadap Allah, supaya kamu mendapat  
rahmat.”<sup>15</sup>

#### 4. Persamaan (*al-musāwah*)

Nilai ini terdapat di dalam QS. Al-Hujurat: 13

أَكْرَمُكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتَقَاكُمْ ۝ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَيْرٌ

“Hai manusia, Sesungguhnya Kami menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan dan menjadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling kenal-mengenal. Sesungguhnya orang yang paling mulia diantara kamu disisi Allah ialah orang yang paling taqwa diantara kamu. Sesungguhnya Allah Maha mengetahui lagi Maha Mengenal.”<sup>16</sup>

## 5. Kebebasan (*al-hurriyyah*)

Nilai ini terdapat di dalam QS. Al-Baqarah: 256

لَا إِكْرَاهٌ فِي الدِّينِ ۖ قَدْ تَبَيَّنَ الرُّشْدُ مِنَ الْغَيِّ ۝ فَمَنْ يَكْفُرُ بِالظَّاغُوتِ وَيُوْمَنْ  
بِاللَّهِ فَقَدِ اسْتَمْسَكَ بِالْعُرْوَةِ الْوُثْقَى لَا انْفِصَامَ لَهَا ۝ وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلَيْهِ

“tidak ada paksaan untuk (memasuki) agama (Islam); Sesungguhnya telah jelas jalan yang benar daripada jalan yang sesat. karena itu Barangsiapa yang ingkar kepada Thaghut dan beriman kepada Allah, Maka Sesungguhnya ia telah berpegang

<sup>15</sup> Al-hujurat, 49:10

<sup>16</sup> Al-hujurat, 49:13

kepada bukul tali yang Amat kuat yang tidak akan putus. dan Allah Maha mendengar lagi Maha mengetahui.”<sup>17</sup>

## 6. Permusyawaratan (al-syūrā)

Nilai ini terdapat di dalam QS. Asy-Syura: 38

**وَالَّذِينَ اسْتَجَابُوا لِرَبِّهِمْ وَأَقَامُوا الصَّلَاةَ وَأَمْرُهُمْ شُورَىٰ بَيْنَهُمْ وَمِمَّا رَزَقْنَاهُمْ يُنْفِقُونَ**

“dan (bagi) orang-orang yang menerima (mematuhi) seruan Tuhan mereka dan mendirikan shalat, sedang urusan mereka (diputuskan) dengan musyawarat antara mereka; dan mereka menafkahkan sebagian dari rezki yang Kami berikan kepada mereka”<sup>18</sup>

## 7. Perdamaian (*al-silm*)

Nilai ini terdapat di dalam QS. Al-Anfal: 61

وَإِنْ جَنَحُوا لِلسلْمِ فَاجْنَحْ لَهَا وَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّهُ هُوَ السَّمِيعُ الْعَلِيمُ

“dan jika mereka condong kepada perdamaian, Maka condonglah kepadanya dan bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Dialah yang Maha mendengar lagi Maha mengetahui.”<sup>19</sup>

#### B. Konsep Negara Hukum Dalam *Siyāsah Dustūriyah*

## 1. Konstitusi

Dalam fiqh *Siyāsah*, konstitusi disebut juga dengan *dustūri*.

Kata ini berasal dari Bahasa Persia. 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

<sup>17</sup> Alquran, 2: 256.

<sup>18</sup> Alquran, 42:38

<sup>19</sup> Alquran, 8:61

mengalami penyerapan ke dalam Bahasa Arab, kata dustur berkembang pengertiannya menjadi asas, dasar, atau pembinaan. Menurut istilah, dustur berarti kumpulan kaidah yang mengatur dasar dan hubungan kerja sama antara sesama anggota masyarakat dalam sebuah Negara, baik yang tidak tertulis (konvensi) maupun tertulis (konstitusi). Kata dustur juga sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia, yang salah satu artinya adalah undang-undang dasar suatu Negara.<sup>20</sup>

Menurut ‘Abdul Wahhab Khallaf, prinsip-prinsip yang diletakkan Islam dalam perumusan undang-undang dasar ini adalah jaminan hak asasi manusia setiap anggota masyarakat dan persamaan kedudukan semua orang dimata hukum, tanpa membeda-bedakan stratifikasi sosial, kekayaan, pendidikan, dan agama.<sup>21</sup>

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

<sup>20</sup> Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta, Balai Pustaka, 2003, hlm. 281.

<sup>21</sup> Abdul Wahhab Khallaf, *Al-Siyasah al-Syar'iyyah*, Kairo, Dar al-Anshar, 1977, hlm. 25-40.

undang-undang merupakan otoritas ahli hukum yang mampu menjelaskan hal-hal tersebut.<sup>22</sup>

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 tersebut diterapkan.

## 2. Sejarah konstitusi

Dalam sejarah Islam, setelah Rasulullah berhijrah ke Madinah, beliau membuat peraturan yang disebut “Konstitusi Madinah” atau “Piagam Madinah”. Isi penting dari 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 yang didirikan oleh Nabi Muhammad.<sup>23</sup>

<sup>22</sup> Imam Amrusi Jaelani, "Piagam Madinah; Landasan Filosofis Negara Demokratis". *Al-Daulah*, No.2, Vol.6 (Oktober, tt), hlm. 276-277.

<sup>23</sup> Imam Amrusi Jaclani, "Piagam Madinah: Landasan Filosofis Negara Demokratis"..., 274.

Menurut ulama fikih *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 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 dan rakyat. Diantaranya adalah teori “kontrak sosial” yang dikemukakan oleh Thomas Hobbes (1588-1679), John Locke (1632-1709), dan J.J Rousseau (1712-1798 M). Teori ini, dengan beberapa perbedaan berasumsi bahwa pemerintahan dan rakyat memiliki kewajiban timbal balik secara seimbang.

Pemerintahan berkewajiban membimbing rakyat dan mengelola Negara dengan sebaik-baiknya, karena rakyat telah memberikan sebagian

hak dan kebebasannya serta berjanji setia kepada mereka yang mengurus kepentingan rakyat. Teori ini mencikal bakali lahirnya undang-undang dasar yang mengatur batas-batas hak dan kewajiban kedua belah pihak secara timbal balik.<sup>24</sup>

Dalam perkembangan berikutnya mulailah Negara-negara Eropa mengadakan undang-undang dasar secara tertulis. Diantaranya adalah undang-undang dasar Amerika Serikat pada tahun 1771 dan undang-undang dasar perancis tahun 1791, dua tahun setelah terjadinya revolusi Perancis. Hal ini kemudian di ikuti Negara-negara lain baik yang berbentuk kerajaan dan republik. Praktis pada masa sekarang, hampir tidak ada Negara yang tidak memiliki undang-undang dasar secara tertulis.<sup>25</sup>

### 3. Pengertian Eksekutif

Menurut al-Maududi, lembaga eksekutif dalam islam dinyatakan dengan istilah *Ulil al-Amr* dan dikepalai oleh seorang *Amir* atau *Khalifah*. Istilah *ulil 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

<sup>24</sup> Ibid., hlm. 180

<sup>25</sup> Ibid., 180

terstruktur dengan jelas sejak masa kekhilafahan 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*.<sup>26</sup>

#### 4. Wewenang dan tugasnya

Tugas *al-sultāh al-tanfidhīyah* adalah melaksanakan undang-undang. Di sini Negara memiliki kewenangan untuk menjabarkan dan mengaktualisasikan perundang-undangan yang telah dirumuskan tersebut. dalam hal ini, Negara melakukan kebijaksanaan baik yang berhubungan dengan dalam negeri maupun yang menyangkut dengan hubungan secara sesama Negara (hubungan internasional). Pelaksana tertinggi kekuasaan ini adalah pemerintahan (kepala Negara) dibantu oleh para pembantunya (kabinet atau dewan menteri) yang dibentuk sesuai dengan kebutuhan dan tuntunan situasi yang berbeda antara satu Negara dengan Negara Islam lainnya.<sup>27</sup>

Kewajiban-kewajiban yang harus diemban Kepala Negara tersebut meliputi semua kewajiban umum baik yang berkenaan dengan tugas-tugas keagamaan maupun kemasyarakatan, yang terdapat dalam Alquran dan Sunnah Rasulullah, seperti mempertahankan agama, menegakkan keadilan atau menyelesaikan perselisihan pihak yang bersengketa melalui penerapan hukum, mencegah kerusuhan, dan

<sup>26</sup> Abu A'la Al-Maududi, *Sistem Politik Islam*, cet.2 (Bandung: Mizan, 1993). 247.

<sup>27</sup> Muhammad Iqbal, *Fikih Siyāsah; Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam...*, 137.

melindungi hak-hak rakyat, melaksanakan ‘*amar ma’rūf nahī munkar dan jihad*.<sup>28</sup>

## 5. Teori Maslahah *Al-Siyāsah al-Dustūriyah*

*Al-siyāsah al-dustūriyah* merupakan bagian dari hukum islam yang salah satu objek kajiannya mengenai peraturan perundang-undangan. Secara sederhana umum kajiannya meliputi hukum tata 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 menyampaikannya kepada jenjang-jenjang kesempurnaan, kebaikan, budaya, dan peradaban yang mulia, karena dakwah islam merupakan rahmat bagi seluruh umat manusia.

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

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

<sup>28</sup> Ridwan, *Fikih Politik Gagasan; Harapan dan Kenyataan* (Yogyakarta: FH UII Press, 2007), 273

**الْمُحَافَظَةُ عَلَى الْقَدِيمِ الصَّالِحِ وَالْأَخْذُ بِالْجَدِيدِ الْأَصْلَحِ**

“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 Pancasila.<sup>29</sup>

Kemudian ada kaidah yang lengkap dan sebagian ulama mengembalikan fikih kepada satu qaidah, yaitu:

جَلْبُ الْمَصَالِحِ وَدَرْءُ الْمَفَاسِدِ

Artinya: "Menarik maslahat dan menolak mafsatad"<sup>30</sup>

Kata *al-mashalahah* adalah kata bahasa arab yang berbentuk mufrad (tunggal). Sedangkan bentuk jamaknya adalah *al-mashālih*. Dilihat dari segi lafadznya, kata *al-mashalahah* setimbangan dengan lafadz *maf'alah* dari kata *ash-shalāh*. kata tersebut mengandung makna keadaannya yang sempurna, ditinjau dari segi kesesuaian fungsi sesuatu itu dengan peruntukannya. Imam al-Ghazali mengemukakan pada prinsipnya mashlahah adalah mengambil manfaat dan menolak kemudaratan dalam rangka memelihara tujuan-tujuan syara'.<sup>31</sup>

Teori *al-Maslahah al-‘ammah* terikat pada konsep bahwa syari’ah ditunjukkan kepada kepentingan masyarakat, dan berfungsi untuk memberikan kemanfaatan dan mencegah kemafsadatan.<sup>32</sup> Hal

<sup>29</sup> Ridwan, *Fikih Politik Gagasan; Harapan dan Kenyataan...*, 273.

<sup>30</sup> Rachmat Syafe'I, *Ilmu Ushul Fiqih*, (Bandung: Pustaka Setia, 2007), 270-272.

<sup>31</sup> Nasrun Haroen, *Ushul Fikih*, (Jakarta: Logos Wacana Ilmu, 1997), 114.

<sup>32</sup> Muhammad Muslehuddin, *Filsafat Hukum Islam Dan Pemikiran Orientalis*, (Yogyakarta: Tiara Wacana Yogyka, 1991), 127.

tersebut senada dengan maksud-maksud syariat yaitu tujuan yang menjadi target teks dan hukum particular untuk direalisasikan dalam kehidupan manusia. Baik berupa perintah, larangan, dan mubah. Untuk individu, keluarga, jamaah, dan umat. Maksud-maksud tersebut juga bisa disebut dengan hikmah-hikmah yang menjadi tujuan ditetapkannya hukum, baik yang diharuskan maupun tidak. Karena setiap hukum yang disyariatkan oleh Allah untuk hambanya pasti terdapat hikmah.<sup>33</sup>

## 6. Status, kewajiban, dan hak-hak rakyat

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

Adapun mengenai hak-hak rakyat, Abū a'la al-Mawdūdi 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.

<sup>33</sup> Yusuf Al-Qardhawi, *Fikih Maqashid Syari'ah*, (Jakarta: Pustaka Al-Kautsar, 2017), hal 18.

4.) Terjamin kebutuhan pokoknya, dengan tidak membedakan kelas dan kepercayaan.<sup>34</sup>

‘Abdul Kadir Awdah menyebutkan dua hak yaitu: “Hak persamaan dan hak kebebasan berfikir, berakidah, berbicara, berpendidikan, dan memiliki”.<sup>35</sup>

‘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-kewajibannya 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 ‘*ahlul halli wal ‘aqdi* sebagai lembaga kekuasaan tertinggi. Demikian

<sup>34</sup> Abdul A'la al-Maududi, *Sistem Politik Islam...*, 266.

<sup>35</sup> Abdul Qadir Audah, *Al-Islām wa audha 'unā al-Siyāsah* (Kairo: Mukhtar al-Islam, 1978), 195.

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

#### 7. 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 berjama'ah adalah orang yang memiliki kelebihan, baik dari segi kealiman, *fāsāḥah* 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 bisa menerima saran dan masukan dari rakyatnya. Kepala Negara atau imam, tidak 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 Rasulullah Saw. Wafat diperlihatkan oleh Khalifah Abu Bakar dan Umar bin Khattab. Kedua Khalifah ini mampu menjadikan diri mereka sebagai *Khadīm 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 besarnya tugas

dan tanggung jawabnya.<sup>36</sup> Karena kedudukannya yang sama dengan manusia lainnya, kepala Negara juga harus tunduk kepada hukum dan peraturan yang berlaku. Kepala Negara dapat dikenai hukum dan peraturan yang berlaku. Kepala Negara dapat dikenai hukum pidana atas kejahatan yang telah dilakukan dan perbuatan-perbuatannya yang melampaui batas kewenangannya.<sup>37</sup>

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 Fikih *Siyāsah*, mengenai hak dan kewajiban kepala Negara. Di antaranya yang terkenal adalah al-Mawardi. Dalam karyanya *al-Ahkām al-Sultāniyah*, al-Mawardi memaparkan sepuluh kewajiban yang harus dijalankan oleh kepala Negara, yaitu:

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

<sup>36</sup> Muhammad Yusuf Masa, *Nizām al-Hukm fi al-Islām* (Kairo: Dār al-Katib al-A'rabi, 1980), 134.

<sup>37</sup> Abdul Qadir Audah, *Al-Islam wa Audha'unā al-Siyasāh...*, 215

- c. Menjaga keamanan dalam negeri, sehingga orang merasa aman pula untuk bekerja dan berusaha sesuai dengan profesi dan keahlian masing-masing.
  - d. Menegakkan hudud (hukum pidana) sehingga hukum Allah bisa berjalan dan hak-hak insan terpelihara.
  - e. Memperkuat pertahanan keamanan Negara dari kemungkinan serangan-serangan pihak luar.
  - f. Berjihad melawan musuh-musuh Islam yang membangkang dari dakwah islam.
  - g. Mengelola keuangan Negara seperti *ghanīmah*, *al-fa’l*, pajak dan sedekah lainnya.
  - h. 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.<sup>38</sup>

Muhammad Rasyid Ridha menyimpulkan tugas-tugas kepala Negara hanya dalam empat bidang yaitu:

- a. Mengembangkan dakwah islam dan menegakkan kebenaran.
  - b. Menegakkan keadilan.
  - c. Melindungi agama dari para pengacau dan menolak *bid'ah*.

<sup>38</sup> Al-Mawardi, *Al-Ahkam al-Sultaniyah*, Cet.1 (Jakarta : Qisthi Pres, 2015), 15-16.

d. Bermusyawarah dalam menetapkan hukum-hukum yang tidak diatur secara tegas oleh *nash*.<sup>39</sup>

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.<sup>40</sup>

Dari uraian di atas dapat di simpulkan bahwa kewajiban kepala Negara yang menjadi hak rakyatnya tidak hanya sebatas hal-hal yang bersifat *ukhrawi* 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 umumnya tidak boleh

<sup>39</sup> Muhammad Rasyid Ridha, *Al-Khalifah aw al-‘imamah al-Uzhma* (Kairo: Mathba’ah al-Manar, 1341), 27-29.

<sup>40</sup> A. Hasymi, *Dimana Letaknya Negara Islam* (Surabaya: Bina Ilmu, 1984), 204.

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.<sup>41</sup> Dalam hal pertama, kepatuhan dan ketataan 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 member nasehat dan peringatan kepada kepala Negara agar ia menjalankan tugasnya dengan baik.

<sup>41</sup> Al-Mawardi, *Al-Ahkam al-Sultaniyah*..., 17

# **BAB III**

## **PELAYANAN PUBLIK DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANGKALAN**

## A. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

## 1. Deskripsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan

Dengan berlakunya Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, dinyatakan bahwa Pemerintah Daerah dipimpin oleh Kepala Daerah beserta perangkat daerah yang secara struktural adalah sebagai penyelenggara pemerintahan pada daerah otonom yang memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus masyarakat daerah otonom menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat yang berlandaskan peraturan perundang-undangan.<sup>1</sup>

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bangkalan sendiri merupakan unsur pendukung Kepala Daerah dalam bidang pelayanan Administrasi Kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bangkalan mempunyai tugas pokok membantu bupati dalam melaksanakan urusan rumah tangga daerah dalam Kependudukan dan Pencatatan Sipil, serta tugas pembantuan di Kabupaten Bangkalan.

<sup>1</sup> Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan, "Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah", [www.dispendukcapilbkl.com](http://www.dispendukcapilbkl.com), diakses pada tanggal 9 Mei 2017.

Sesuai dengan Peraturan Bupati Nomor 03 Tahun 2008 dalam menyelenggarakan tugas pokok, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi, sebagai berikut<sup>2</sup>:

- a. Perumusan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan catatan sipil.
  - b. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang kependudukan dan catatan sipil.
  - c. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang kependudukan dan catatan sipil.
  - d. Pengelolaan ketatausahaan di lingkungan dinas.
  - e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Namun, dalam menyelenggarakan fungsi organisasi tersebut banyak komentar-komentar masyarakat bangkalan di media-media Dispendukcapil yang menyuarakan atau menyampaikan langsung kepada website resmi Dispendukcapil Bangkalan yang mengkritik bahwa pelayanan dari pihak Dispendukcapil yang tidak sesuai dengan “Motto 3S Prima” yaitu melayani dengan professional, senyum, salam dan santun secara prima.<sup>3</sup> Masyarakat mengatakan seperti itu dikarenakan petugas Dispendukcapil tidak sesuai jadwal kerja yang seharusnya jam 7 masuk malah harus menunggu jam 9 dan pada saat istirahat petugas malah sampai 2 jam.

2 Ibid.

<sup>3</sup> M.Ischak, "Komentar Facebook", <http://www.facebook.com/dispendukcapilbkl>, diakses pada tanggal 23 Januari 2018.

Komentar masyarakat lainnya yaitu membandingkan dengan kota lain bahwa dalam hal pelayanan yang diberikan oleh Dispendukcapil Bangkalan tentang surat pindah, update status KTP suami istri, Pembuatan KK, Update KK dan menambah anggota keluarga, semuanya itu selesai dalam 1 minggu, sedangkan di kota lain pengurusan seperti itu bisa jadi hanya dalam waktu 1 hari.<sup>4</sup>

Selain itu juga masyarakat Bangkalan mengeluhkan juga dan mempertanyakan keterlambatan KTP yang sudah jadi namun masih berbentuk KTP sementara mengapa belum dirubah dengan KTP yang asli, dan ketika masyarakat menanyakan kepada pihak Dispendukcapil jawabannya masih proses.<sup>5</sup>

Bupati Bangkalan Pada saat pertama kali masuk kerja R. Abdul Latif Amin Imron mendatangi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan. Dalam sidak tersebut Ra Latif mengatakan bahwa menemukan masyarakat yang datang dari pelosok desa, seperti Desa Kokop, Konang, dan lainnya untuk hanya sekedar mengurus dokumen kependudukan tersebut. maka dari itu untuk selanjutnya Ra Latif akan berupaya memangkas pelayanan hingga kecamatan saja, sehingga masyarakat yang di pelosok desa tidak perlu datang ke Bangkalan.<sup>6</sup>

<sup>4</sup> Ibid.

<sup>5</sup> Ibid.

<sup>6</sup> Hasin, "Pelayanan Dispendumcapil Bangkalan di keluhkan warga", Matamaduranews.com, diakses pada tanggal 2 Januari 2018.

Dalam menjalankan pemerintahan atau fungsi organisasi Dinas Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan mempunyai visi dan misi yang cukup demi terselenggaranya pemerintahan yang cepat, mudah serta terjangkau. Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan adalah: "Terwujudnya Tertib Administrasi Kependudukan Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Untuk Mendukung Kinerja Pemerintah Yang Akuntabel"

Dari visi diatas dapat terlihat bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bangkalan berusaha untuk mengupayakan terwujudnya ketertiban khususnya dalam bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil demi meningkatkan kualitas pelayanan. Untuk mencapai visi yang telah ditetapkan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan mempunyai misi yaitu:

1. Melaksanakan Tertib Administrasi Kependudukan
  2. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Selanjutnya mengenai suatu kinerja pelayanan ialah 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 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 menunjukkan 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 berbelit-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 Kependudukan dan Pencatatan Sipil.<sup>7</sup> Prinsip-prinsip dasar yang harus diterapkan oleh organisasi pelayanan publik di dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah:<sup>8</sup>

  - a. Kesederhanaan prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat. Dalam hal ini prosedur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

<sup>7</sup> Mahsun Mohammad, *Pengukuran Kinerja Sektor Publik...*, 32.

<sup>8</sup> Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, (Bandung: Penerbit Nuansa, 2010), hlm. 101-102.

Kabupaten Bangkalan sudah tidak lagi berbelit-belit karena ketika masyarakat mengurus pembuatan e-KTP hanya membawa photocopy KK saja. Maka dari itu prosedur pelayanan di Dispendukcapil Bangkalan sudah tidak berbelit-belit dan bisa dikatakan mudah.

- 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. Mengenai kejelasan tentang persyaratan di Dispendukcapil bangkalan sudah cukup jelas yaitu bahwa dalam hal pengurusan e-KTP yaitu harus berumur 17 tahun.
- 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. Dalam hal sarana dan prasarana di Dispendukcapil bangkalan masih kurang memadai

seperti halnya alat cetak e-KTP yang masih mempunyai 1, photocopy, tempat duduk untuk masyarakat juga kurang memadai.

- g. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan yang harus diterapkan bagi semua pegawai dalam memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Mengenai kedisiplinan para pegawai Dispendukcapil masih kurang, dikarenakan petugas yang masih tidak memperhatikan jadwal masuk, istirahat, serta jam pulang pada saat berdinass.

h. Kenyamanan dan ketertiban dalam lingkungan dinas sebagai wujud keutamaan dari kenyamanan masyarakat.<sup>9</sup> Mengenai kenyamanan masyarakat merasa kurang nyaman karena harus mengantri pada saat melakukan perekaman e-KTP dan tidak tersedianya fasilitas yang memadai seperti tempat duduk bagi masyarakat yang melakukan perekaman e-KTP.

## 2. Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan mempunyai program yang dinamakan program jemput bola. Dimana biasanya perekaman e-KTP dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bangkalan akan tetapi dengan adanya program

<sup>9</sup> Miftah Thoha, *Perilaku Organisasi; Konsep Dasar dan Aplikasinya* (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2011), 10.

jemput bola ini malah dari petugas Dispendukcapil yang mendatangi masyarakat untuk melakukan perekaman e-KTP.<sup>10</sup>

Sasaran yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan dalam penjemputan bola yakni :

1. Pondok pesantren (santriwan/santriwati yang telah memenuhi syarat)
  2. Sekolah-sekolah SMA/SMK
  3. Kecamatan (jika ada permintaan dari kecamatan)

Menurut Bapak Su'ud selaku Kepala Bidang Pendaftaran Administrasi Kependudukan mengatakan bahwa beliau berkokitmen untuk terus melakukan perekaman jemput bola meski masyarakat menilai mengurus KTP itu sangat sulit dan cenderung tidak mau mengurus karena tidak langsung jadi. Bukan hanya pemilu demi pemilu namun perekaman KTP Elektronik ini juga demi terbangunnya database kependudukan nasional dimasa depan yang lebih baik.<sup>11</sup>

Dispendukcapil Bangkalan telah melakukan penjemputan bola ke Lapas Pamekasan kepada 30 orang yang berasal dari bangkalan warga binaan, atau narapidana. Selain itu Dispenduk capil melakukan jemput bola ke Pesantren-pesantren di Kabupaten Bangkalan untuk santri/santriwati yang telah memasuki usia wajib KTP, juga Dispendukcapil melakukan perekaman keliling seperti halnya

<sup>10</sup> Dispendukcapil, "Program Jemput Bola", Dispendukcapil.bangkalankab.go.id, diakses pada tanggal 23 April 2019.

<sup>11</sup> Iri Suud, "Penjemputan bola", Dispendukcapil.bangkalankab.go.id, diakses pada tanggal 23 April 2019.

melakukan perekaman e-KTP di Desa Durin Timur Konang, Desa Maneron Kecamatan Sepuluh dll.<sup>12</sup>

Selain melakukan penjemputan Bola, Dispendukcapil mempunyai program memangkas pelayanan menjadi 1 hari selesai dalam hal pembuatan e-KTP, jadi 1 hari itu langsung jadi e-KTP asli tanpa menggunakan surat keterangan (suket) dahulu. Akan tetapi dengan catatan 1 hari selesai itu ketika blangko e-KTP ada dan masyarakat tidak membludak membuat e-KTP maka program tersebut akan berjalan dengan lancar.<sup>13</sup>

## B. Jenis-Jenis Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan organisasi penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan UU. No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 2 yaitu penyelenggara pelayanan publik adalah setiap 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.<sup>14</sup>

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjalankan tugas berdasarkan Peraturan Bupati No. 03 Tahun 2008. Dalam hal ini bentuk pelayanan publik

12 Ibid.

<sup>13</sup> Iri Suud, *Wawancara*, Bangkalan, 23 April

<sup>14</sup> UU. No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. hlm.4

yang diberikan oleh Dispendukcapil Bangkalan dapat di bedakan dalam beberapa jenis pelayanan 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)
    - c. Kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) :
      1. Telah berusia 17 tahun atau sudah kawin atau pernah kawin
      2. Foto copy KK

3. Mengisi formulir F.1

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) 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 yang pindah belum dewasa)
  - 6) Asli SKCK (bagi WNA)

2. Jenis pelayanan dan persyaratan pengurusan pencatatan sipil meliputi;

a. Akta perkawinan yaitu persyaratannya;

  - 1) Mempelai/salah satu mempelai adalah penduduk Bangkalan
  - 2) Surat keterangan dari gereja/vihara/pura tentang pelaksanaan pemberkatan perkawinan bagi pemberkatan diluar Bangkalan
  - 3) Foto copy KTP suami dan istri
  - 4) Foto copy KK suami dan istri

- 5) Foto copy KTP dan KK 2 orang tua dari suami dan istri
  - 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 Bangkalan
  - 12) Surat ijin dari instansi bagi PNS, TNI, POLRI, dan pegawai BUMN
  - 13) Asli akta cerai bagi suami/istri yang cerai hidup
  - 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
  - 4) Pas foto ukuran 3x4 (berwarna) 3 lembar

c. Akta kelahiran berikut persyaratannya

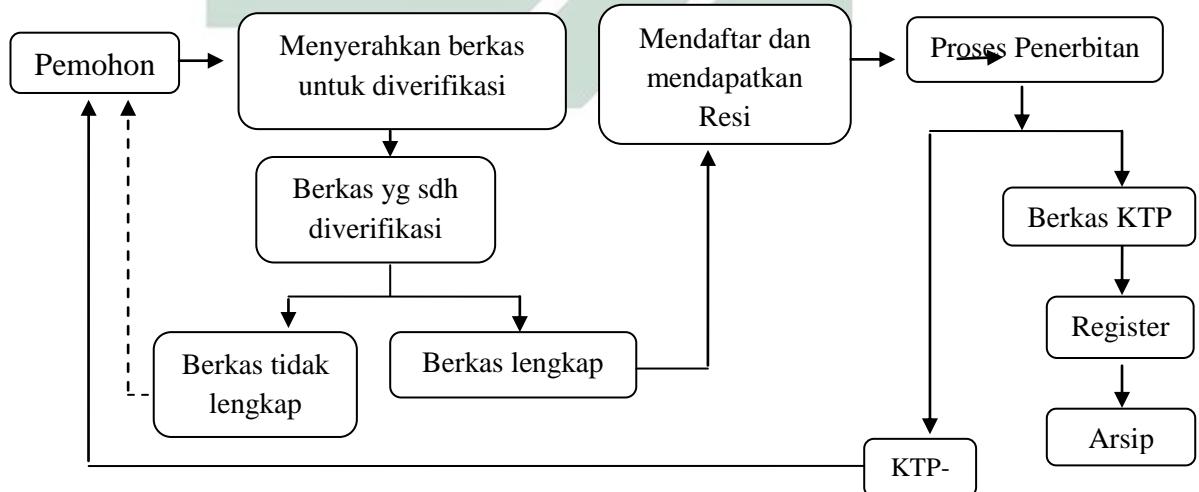
- 1) Anak telah masuk KK

- 2) Foto copy KTP orang tua dan 2 orang saksi
  - 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 Bangkalan
  - 2) Surat pengantar RT, RW
  - 3) Asli surat kematian dari dokter
  - 4) Asli surat kematian dari desa/kelurahan
  - 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

**C. Pelayanan Pembuatan e-KTP Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan**

Pelayanan pembuatan e-KTP yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan kerap kali dikeluhkan oleh masyarakat Bangkalan karena keterlambatan tentang penyelesaiannya. Maka dari itu yang menjadi fokus pada skripsi ini adalah tentang pelayanan pembuatan e-KTP. Demi tercapainya pelayanan publik yang tidak berbelit-belit maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan menetapkan standar pelayanan yang harus diketahui oleh masyarakat yaitu:<sup>15</sup>

1. Syarat Pengurusan
    - a. Berusia 17 tahun atau
    - b. Fotocopy KK.
    - c. Mengisi formulir F.1
  2. Diagram Alur Pelayanan



<sup>15</sup> Standar Operasional Prosedur (SOP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan.

### 3. Prosedur Pengajuan

- 1) Melalui loket, pemohon dapat memperoleh informasi secara lengkap tentang prosedur dan persyaratan pembuatan e-KTP
  - 2) Pemohon mengajukan permohonan dengan menyerahkan berkas permohonan beserta persyaratannya kepada Petugas Verifikator untuk diteliti kelengkapan persyaratannya
  - 3) Setelah berkas dinyatakan lengkap, pemohon dapat mendaftar di loket pendaftaran.
  - 4) Setelah mendaftar, pemohon akan menerima resi sebagai bukti pendaftaran penerbitan e-KTP yang akan digunakan untuk mengambil e-KTP apabila sudah jadi.
  - 5) Berkas permohonan e-KTP yang sudah lengkap akan diproses penerbitan e-KTP nya.
  - 6) Pemohon dapat mengambil e-KTP yang sudah jadi pada waktu yang telah ditetapkan dengan menyerahkan bukti tanda pendaftarannya.

#### 4. Penyelesaian Pembuatan e-KTP

Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) bahwasanya  
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan  
menetapkan lama pembuatan e-KTP adalah 7 hari.

Dari standar pelayanan di atas menunjukkan bahwa mengenai persyaratan yang telah ditetapkan oleh pihak Dispendukcapil sudah tidak lagi berbelit-belit yaitu sudah bisa dikatakan mudah, jadi masyarakat tidak

perlu repot-repot lagi meminta surat pengantar dari desa/kelurahan dikarenakan hanya memerlukan photocopy KK dalam pengurusan e-KTP. Namun mengenai papan prosedur ataupun banner di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan belum terlihat.

#### D. Respon Publik Terhadap Pelayanan Pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis, penulis menemukan beberapa narasumber yaitu kepada masyarakat yang sedang mengurus pembuatan e-KTP dan menjadi salah satu objek penelitian di dalam penelitian ini dalam mencari sebuah kebenaran yang ada di lapangan, beberapa diantaranya yaitu:

1. Salah seorang narasumber asli Kecamatan Kwanyar Kabupaten Bangkalan yang bernama Imam memberikan penulis berupa penguatan informasi tentang kinerja pelayanan pembuatan e-KTP di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan. Setelah ditanya tentang bagaimana sistem pelayanan publik yang ada di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan beliau berkata:

Pelayanan disini kurang maksimal, mana antrinya sangat banyak lagi juga prosedur untuk pembuatan e-KTP saya masih bingung, tidak ada fasilitas tempat duduk yang memadai dimana yang mengurus pembuatan e-KTP harus menunggu berdiri Karena tidak ada tempat duduk yang memadai.<sup>16</sup>

<sup>16</sup> Imam, *Wawancara*, Bangkalan, 1 April 2019.

Hasil wawancara di atas adalah hasil wawancara dengan masyarakat yang sedang mengurus pembuatan e-KTP, bahwa masyarakat tersebut kebingungan dikarenakan tidak ada papan prosedur yang dapat terlihat secara jelas dan bapak Imam juga mengeluhkan ketika mengantri pada saat melakukan perekaman e-KTP dikarenakan tidak disediakan kursi yang memadai.

2. Ada salah seorang pemuda yang bernama Ma'ruf sedang mengurus pembuatan e-KTP, bertempat tinggal di Kecamatan Kamal. Setelah ditanya tentang sistem pelayanan yang ada di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan, beliau menyatakan :

penyelesaian e-KTP sangat lama 3 bulan baru selesai dan 3 hari hanya dapat surat pengantar saja dan setiap 6 bulan sekali harus diperbaharui sebelum menjadi e-KTP. Yang mengurus e-KTP banyak dan tidak ada tempat duduk sehingga saya berdiri untuk menunggu panggilan dari petugas untuk melakukan perekaman e-KTP tersebut.<sup>17</sup>

Hal diatas adalah masyarakat yang mengeluh di karenakan penyelesaian e-KTP yang sangat lama, karena pembuatan e-KTP memang sangat dibutuhkan oleh warga terutama ketika ingin membuat SIM, rekening bank dan lain sebagainya. Karena e-KTP sebagai identitas diri, sangat wajar ketika warga mengeluh atas hal itu.

3. Seorang mahasiswa bernama Aziz, bertempat tinggal di kecamatan geger yang sedang mengurus pembuatan e-KTP saat ditanya tentang sistem pelayanan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengatakan:

<sup>17</sup> Ma'ruf, *Wawancara*, Bangkalan, 1 April 2019

Pelayanan pembuatan e-KTP Dispendukcapil Bangkalan sangat lama, bahkan ada kerabat saya sudah melakukan perekaman 2 bulan lebih masih belum jadi, akan tetapi ada orang lain yang dikarenakan punya kenalan petugas bisa langsung jadi tanpa harus berpanas-panas dan mengantri seperti ini, dan tidak ada kepastian kapan dan berapa lama e-KTP ini memang betul-betul jadi supaya tidak bolak-balik datang ke Dispendukcapil untuk menanyakan sudah jadi atau tidaknya e-KTP tersebut.<sup>18</sup>

4. Seorang ibu-ibu yang bernama Yani sedang menunggu petugas pada saat jam 14.30 sambil marah-marah :

Ini petugasnya mana, kok jam segini gak ada, kalau sudah tutup harusnya dikasi tulisan supaya masyarakat tidak menunggu lama-lama, dikira tidak punya kesibukan lain apa. Tidak ada kepastian petugasnya kapan datangnya ini, kalo istirahat harusnya dari tadi istirahat sudah selesai, kan kasian masyarakat yang nunggu lama dan duduk-duduk di lantai.<sup>19</sup>

Hal di atas merupakan amarah dari seorang ibu-ibu yang akan melakukan perekaman e-KTP dan sedang menunggu petugas yang belum datang di saat jam kerja. Bukan hanya itu saja, ibu tersebut meluapkan emosinya karena tidak ada kepastian sudah tutup ataukah masih buka karena tidak ada petunjuk yang menandakan bahwa pelayanannya tutup ataukah masih buka.

5. Wawancara dengan bapak Rifki pada saat mengurus e-KTP, yang bertempat tinggal di kecamatan Tragah ketika ditanya tentang sistem pelayanan Disdukcapil Bangkalan :

Pelayanan di sini sudah bagus mas, akan tetapi memang petugasnya belum disiplin, terkadang jam 12 waktunya istirahat akan tetapi masih melanjutkan pelayanannya dan yang seharusnya jam 1 sudah mulai kerja lagi akan tetapi ini sekarang sampai jam

<sup>18</sup> Azis, *Wawancara*, Bangkalan, 1 April 2019

<sup>19</sup> Yani, *Wawancara*, Bangkalan, 22 April 2019.

setengah 2 masih belum kembali juga yang katanya masih istirahat beli makan.<sup>20</sup>

Wawancara di atas adalah menggambarkan bahwa masih ada pegawai yang kurang disiplin dalam hal melayani masyarakat dan tidak memperhatikan jam kerja pada saat melayani masyarakat. Sehingga masyarakat merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan pihak Dispendukcapil tersebut.

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

Berdasarkan hasil wawancara terhadap pihak dinas tentang isu-isu yang ada di masyarakat mengenai sistem pelayanan yang ada di Disdukcapil Bangkalan berbelit-belit dan juga tidak ada kepastian kapan selesainya pembuatan e-KTP tersebut, di jelaskan oleh Bapak Irisuud selaku Kepala Bidang Pendaftaran administrasi kependudukan mengatakan:

“Selama ini, kami dari pihak dinas atau kantor sudah mengupayakan pelayanan yang sekiranya mempermudah dalam melayani masyarakat. Kami melayani pembuatan e-KTP berdasarkan nomor antrian, sehingga siapa yang pertama mendapat nomor antrian maka akan mendapatkan pelayanan lebih dahulu. Kalau ada masyarakat yang mengatakan lama, itu sangatlah wajar karena banyaknya masyarakat yang membuat e-KTP. Kalau hanya satu dua orang yang membuat e-KTP dalam satu hari maka hanya 1 hari dapat selesai. Jadi banyaknya masyarakat yang membuat e-KTP menyebabkan keterlambatan penyelesaian e-KTP tersebut.”<sup>21</sup>

Hal ini memang dibuktikan dengan adanya masyarakat yang membuat e-KTP karena hendak membuat rekening namun menginginkan 1

<sup>20</sup> Rifki, *Wawancara*, Bangkalan, 22 April 2019

<sup>21</sup> Irisu'ud, Wawancara, Bangkalan, 19 April 2019.

hari langsung selesai dengan alasan berdomisili di Surabaya supaya tidak bolak-balik dari Surabaya ke Bangkalan hanya mengurus e-KTP, akan tetapi bapak Irisuud menolaknya karena harus sesuai nomor antrian, siapa yang datang terlebih dahulu maka dia yang akan diurus terlebih dahulu supaya proses administrasinya berjalan dengan tertib.

mengenai lamanya untuk menjadi e-KTP asli itu dikarenakan Dispendukcapil Bangkalan kehabisan blangko sehingga harus menunggu pengiriman blangko dari pusat, namun pihak Disdukcapil Bangkalan mengganti dengan surat keterangan dan itu fungsinya sama dengan e-KTP asli akan tetapi setiap 6 bulan sekali harus diperbarui” tambah Pak Irisu’ud

Terkait dengan inovasi yang telah dilakukan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan yang jarang sekali dilakukan oleh Disdukcapil lainnya menurut Bapak Rudianto selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan:

“Kami dari pihak Disdukcapil telah membuat program yang dinamakan program jemput bola, program jemput bola yaitu petugas yang datang ke masyarakat, biasanya kan masyarakat yang datang ke Disdukcapil untuk membuat e-KTP, Nah ini dari pihak Disdukcapil yang mendatangi masyarakat, itulah yang dimaksud program jemput bola. Pihak Disdukcapil datang kepada sekolah-sekolah untuk melakukan perekaman e-KTP secara kolektif, dan juga pihak Disdukcapil datang kepada para tahanan-tahanan yang belum mempunyai e-KTP karena begitu pentingnya memiliki e-KTP sebagai identitas diri.”<sup>22</sup>

Jadi, program jemput bola tersebut adalah upaya yang dilakukan oleh pihak Dispendukcapil untuk meminimalisir masyarakat yang membuat e-KTP datang ke Dispendukcapil Bangkalan sehingga antrian tidak begitu membludak.

<sup>22</sup> Rudiyanto, *Wawancara*, Bangkalan, 19 April 2019.

F. Data Kependudukan Berdasarkan Kepemilikan KTP Elektronik Kabupaten Bangkalan

Mengenai segi pelayanan yang diberikan oleh pihak kantor, berikut terdapat data perkembangan pelayanan dari tahun 2017-2018 tentang pembuatan e-KTP.

NO	KECAMATAN	KEPEMILIKAN KTP						KET	
		2017			2018				
		L	P	L+P	L	P	L+P		
1	2	8	9	10	11	12	13	14	
1	BANGKALAN	25,948	27,406	53,354	27,811	29,129	56,940		
2	SOCAH	17,989	19,399	37,388	19,261	20,508	39,769		
3	BURNEH	17,003	17,902	34,905	18,447	18,984	37,431		
4	KAMAL	15,291	16,242	31,533	16,286	17,119	33,405		
5	AROSBAYA	12,665	13,288	25,953	13,943	14,449	28,392		
6	GEGER	15,222	16,532	31,754	18,603	19,957	38,560		
7	KLAMPIS	13,137	15,053	28,190	14,544	16,203	30,747		
8	SEPULU	9,474	10,413	19,887	10,740	11,638	22,378		
9	TANJUNG BUMI	12,243	13,043	25,286	13,776	14,421	28,197		
10	KOKOP	14,197	14,450	28,647	15,632	16,144	31,776		
11	KWANYAR	13,806	14,963	28,769	15,031	16,050	31,081		
12	LABANG	10,576	11,390	21,966	11,526	12,076	23,602		
13	TANAH MERAH	17,745	18,352	36,097	19,432	19,869	39,301		
14	TRAGAH	8,402	8,871	17,273	9,057	9,442	18,499		
15	BLEGA	15,341	15,708	31,049	16,911	17,116	34,027		
16	MODUNG	11,416	12,877	24,293	12,790	14,179	26,969		
17	KONANG	11,855	11,660	23,515	13,009	12,860	25,869		
18	GALIS	17,703	17,873	35,576	20,260	20,461	40,721		
<b>JUMLAH</b>		<b>260,013</b>	<b>275,422</b>	<b>535,435</b>	<b>287,059</b>	<b>300,605</b>	<b>587,664</b>		

Jumlah penduduk wajib e-KTP pada tahun 2017 adalah 535,435 jiwa, sedangkan pada tahun 2018 adalah 587,664 jiwa. Ada kenaikan sebesar 52,229 dari tahun lalu.<sup>23</sup>

<sup>23</sup> Data Statistik Kependudukan dan Pencatatan Spil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan.

Adapun kendala dalam perekaman e-KTP, antara lain :<sup>24</sup>

- a. Koneksi jaringan ke data center kemendagri kurang bagus.
  - b. Adanya beberapa alat perekam e-KTP yang mengalami kerusakan dan gangguan jaringan pada sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan.

Upaya yang dilakukan untuk menyelesaikan kendala tersebut yaitu:<sup>25</sup>

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

<sup>24</sup> Irisu'ud, *Wawancara*, Bangkalan, 19 April 2019.

25 Ibid.

## BAB IV

## ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANGKALAN TAHUN 2018

## A. Analisis Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan Tahun 2018 Berdasarkan UU. No. 25 Tahun 2009

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan dalam menjalankan tugas dan kewajibannya sebagai penyelenggara pelayanan publik harus memperhatikan asas-asas tentang pelayanan publik yang sebagaimana telah diatur di dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Bentuk pelayanan yang dilakukan oleh Dispendukcapil bangkalan adalah pelayanan pembuatan kartu keluarga, kartu tanda penduduk, surat keterangan pindah datang, surat keterangan pindah ke luar, akta perkawinan, akta perceraian, akta kelahiran, dan akta kematian.

Namun, dalam skripsi ini lebih tertuju atau fokus terhadap pelayanan pembuatan e-KTP yang dilakukan oleh Dispendukcapil Bangkalan, dimana Dispendukcapil Bangkalan dalam menjalankan fungsi sebagai penyelenggara harus menjalankan kewajiban sebagaimana tercantum di dalam pasal 15 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 bahwa penyelenggara berkewajiban :<sup>93</sup>

- a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
  - b. Menyusun, menetapkan, dan memublikasikan maklumat pelayanan;
  - c. Menempatkan pelaksana yang kompeten;

<sup>93</sup> UU. No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

- d. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
  - e. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
  - f. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
  - g. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;

Setelah peneliti melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan tentang pelayanan pembuatan e-KTP maka peneliti dapat menganalisa terkait isu-isu yang sudah dijelaskan dalam pembahasan sebelumnya.

Dalam hal ketepatan waktu misalnya, untuk menyelesaikan pembuatan e-KTP memang sering kali tidak sesuai dengan SOP (Standar Prosedur Pelayanan) yaitu 7 hari, akan tetapi hal itu dikarenakan kehabisan blangko dan ada kendala dari pusat yaitu blangko belum datang. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara :

mengenai lamanya untuk menjadi e-KTP asli itu dikarenakan Dispendukcapil Bangkalan kehabisan blangko sehingga harus menunggu pengiriman blangko dari pusat, namun pihak Dispendukcapil Bangkalan mengganti dengan surat keterangan dan itu fungsinya sama dengan e-KTP asli akan tetapi setiap 6 bulan sekali harus diperbarui”<sup>94</sup>

Jadi hasil wawancara tersebut menggambarkan bahwasanya pihak Dispendukcapil Bangkalan sudah berupaya untuk memberikan solusi kepada warga yaitu dengan mengganti e-KTP yang asli dengan surat keterangan

<sup>94</sup> Irisu'ud, *Wawancara*, Bangkalan, 19 April 2019.

(suket), namun hal itu sifatnya sementara selagi blangko dari pusat belum datang.

Mengenai fasilitas yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan masih belum memadai, seperti halnya gedung yang belum direnovasi dan masyarakat yang berdiri sambil menunggu antrian untuk melakukan perekaman e-KTP. Hal ini dibuktikan dengan wawancara terhadap masyarakat yang sedang mengurus e-KTP :

penyelesaian e-KTP sangat lama 3 bulan baru selesai dan 3 hari hanya dapat surat pengantar saja dan setiap 6 bulan sekali harus diperbarui sebelum menjadi e-KTP. Yang mengurus e-KTP banyak dan tidak ada tempat duduk sehingga saya berdiri untuk menunggu panggilan dari petugas untuk melakukan perekaman e-KTP tersebut.<sup>95</sup>

Namun, pelayanan yang sudah dilakukan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan telah mengalami kemajuan karena sudah melakukan terobosan-terobosan untuk mensosialisasikan terhadap masyarakat yang belum mempunyai e-KTP dan telah mampu bekerja sama dengan instansi-instansi seperti sekolah-sekolah, pesantren, bahkan lapas sekalipun.

## B. Analisis Fikih *Siyāsah Dusturiyyah* Mengenai Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan

Sebagai penyelenggara pemerintahan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan mempunyai kewajiban yaitu melayani apa yang menjadi hak masyarakat yang dalam konteks ini adalah

<sup>95</sup> Ma'ruf, *Wawancara*, Bangkalan, 1 April 2019

pembuatan e-KTP. Dalam hal ini tentu pihak Dispendukcapil dalam menjalankan tugasnya dituntut untuk memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin dan menjalankan kewajibannya harus sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik. Selain itu, dalam konteks ini juga menganalisis fikih Siyāsah dusturiyah terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh Dispendukcapil Bangkalan.

Dalam hakikatnya, *Siyāsah al-dusturiyyah* merupakan masalah yang membahas perundang-undangan Negara. Disamping itu, kajian ini juga membahas konsep Negara hukum dalam *Siyāsah* dan hubungan timbal balik antara pemerintah dan warga Negara serta hak-hak warga Negara yang wajib dilindungi.<sup>96</sup>.

Dengan ketentuan tersebut bisa diartikan bahwa *Siyāsah al-dusturiyyah* merupakan suatu UU yang mengatur tentang hak-hak Negara yang wajib dilindungi. UU tersebut dalam konteks ini adalah Undang-Undang tentang pelayanan publik. Warga atau masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan dari penyelenggara pelayanan atau pejabat publik. Disamping itu *Siyāsah al-dusturiyyah* juga bisa diartikan suatu azas, dasar atau pembinaan dalam menyelenggarakan pelayanan publik oleh pejabat birokrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bangkalan.

Dalam kajian *al-Siyāsah al-dustūriyah* mengandung arti bahwa suatu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dan para birokrasi yang menjadi penyelenggara pelayanan tersebut haruslah bersifat transparan dan

<sup>96</sup> Muhammad Iqbal, *Fikih Siyāsah*, (Jakarta: Kencana, 2004), 177.

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.

Seperti konteksnya tentang dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Bangkalan yang pada pembahasan sebelumnya menjadi pembicaraan di kalangan masyarakat bangkalan yaitu isu tentang kekurangan dalam hal pelayanan publik, sebagai kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Bangkalan yang melayani seluruh masyarakat yang begitu banyak namun memiliki kekurangan dari segi fasilitas atau sarana prasarana sebagai kantor pusat dan tentang kedisiplinan para pegawai Dispendukcapil Bangkalan.

Namun, disamping memiliki kekurangan, pihak Dispendukcapil juga memiliki kelebihan melalui inovasi-inovasi yang dilakukan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Bangkalan yaitu program menjemput bola, dan juga dikarenakan ketanggapan pihak dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Bangkalan yang mengantikan blangko dengan surat keterangan (suket) dikarenakan blangko masih menunggu kiriman dari pusat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan  
sebagai penyelenggara pemerintahan harus sesuai dengan undang-undang

yang berlaku. Salah satunya dengan menjalankan penyelenggaraan pelayanan publik dengan keterbukaan yang dalam konteks ini mengenai informasi penyelesaian pembuatan e-KTP agar supaya masyarakat tidak bolak-balik datang ke Dispendukcapil hanya untuk menanyakan e-KTP tersebut. Sesuai dengan yang diamanatkan dalam pasal 4 (h) UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Karena prinsip keterbukaan merupakan prinsip-prinsip yang harus diimplementasikan dalam menjalankan pemerintahan Islam karena sebagai penyelenggara pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan mempunyai amanah yang besar.

Prinsip-prinsip penyelenggaraan pemerintahan dalam Islam tersebut merupakan kunci atau usaha untuk menciptakan dan penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Hal tersebut guna untuk kemaslahatan umat/masyarakat dan mencegah dari kemadharatan sesuai dengan lima kaidah-kaidah *fiqhiyah al-sasiyyah*. Kelima kaidah ini merupakan yang pokok. Semua ulama merujukan semua masalah fikih kepada kelima kaidah fikih tersebut. bahkan, sebagian ulama mengembalikan fikih kepada satu kaidah yang lengkap, yaitu:

جَلْبُ الْمَصَالِحِ وَدَرْءُ الْمَفَاسِدِ

Artinya: "Menarik maslahat dan menolak mafsatad"

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan telah mampu berinovasi, tentu inovasi tersebut bertujuan demi kemaslahatan umat, misalnya membuat surat keterangan yang sifatnya sementara dan

dalam segi fungsinya sama dengan e-KTP asli, dikarenakan blangko dari pusat belum datang. Tidak berhenti disitu saja pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan berusaha mensosialisasikan kepada masyarakat dan membuat program jemput bola terhadap sekolah-sekolah maupun pesantren-pesantren tidak lain untuk kemaslahatan masyarakat.

Prinsip keterbukaan merupakan salah satu prinsip, atau karakter untuk menciptakan pelayanan yang baik, hal tersebut juga sejalan dengan yang ada dalam kaidah fikih, yaitu menarik kemaslahatan dan menjauhkan dari kemafsadatan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan harus menjalankan prinsip kejujuran dan keadilan dalam menyelenggarakan pemerintahan, guna untuk menciptakan kemaslahatan. Karena teori al-Maslahah terikat pada konsep bahwa syari'ah ditunjukkan kepada kepentingan masyarakat, dan berfungsi untuk memberikan kemanfaatan dan mencegah kemafsadatan.<sup>97</sup>

Selain itu juga ada prinsip amanah, sebagai penyelenggara pelayanan publik pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan diamanatkan Undang-Undang untuk melayani masyarakat yang dalam konteks ini pembuatan e-KTP, akan tetapi di dalam menjalankan amanat ini pihak Dispendukcapil lalai akan menjalankan apa yang telah diamanatkan oleh Undang-Undang, dapat terlihat dengan ketidak

<sup>97</sup> Muhammad Muslehuddin, *Filsafat Hukum Islam Dan Pemikiran Orientalis*, (Yogyakarta: Tiara Wacana Yogyakarta, 1991), 127.

disiplinan pegawai di dalam melayani masyarakat. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil wawancara :

Pelayanan di sini sudah bagus mas, akan tetapi memang petugasnya belum disiplin, terkadang jam 12 waktunya istirahat akan tetapi masih melanjutkan pelayanannya dan yang seharusnya jam 1 sudah mulai kerja lagi akan tetapi ini sekarang sampai jam setengah 2 masih belum kembali juga yang katanya masih istirahat beli makan.<sup>98</sup>

Hal di atas menunjukkan bahwa ketidak disiplinan pegawai dalam hal kerja. Namun, jika dilihat dari segi inovasinya pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan telah mampu menjalankan pelayanan dengan baik, tentu inovasi tersebut bertujuan demi kemaslahatan umat.

<sup>98</sup> Rifki, *Wawancara*, Bangkalan, 22 April 2019.

## BAB V

## PENUTUP

#### A. Kesimpulan

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

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan dalam memberikan pelayanan berupa pembuatan e-KTP sudah berupaya semaksimal mungkin, namun mengenai sarana prasarana memang kurang memadai. Seperti halnya kursi dan gedung yang belum direnovasi.
  2. Berkaitan dengan tinjauan *Siyāsah Al-Dusturiyah*, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan sudah baik karena telah menjalankan apa yang diamanatkan oleh UU.No. 25 Tahun 2009 serta menjawab isu-isu yang ada di masyarakat dengan inovasinya yaitu membuat surat keterangan (suket) jikalau blangko habis dan mengadakan program jemput bola terhadap instansi-instansi seperti sekolah-sekolah dan pondok pesantren. Namun mengenai kedisiplinan pihak yang melayani yaitu petugas, kurang menjalankan prinsip amanah yang sebagaimana pegawai diberikan amanah untuk menjalankan fungsi organisasi tersebut sebagaimana mestinya.

B. Saran

Dari hasil pembahasan penulis di atas, maka penulis memberikan saran, yaitu :

1. Kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan hendaknya meningkatkan kualitas pelayanannya, terutama dalam segi fasilitas pendukung pelayanan berupa sarana prasarana misalnya renovasi gedung kursi yang memadai bagi masyarakat agar masyarakat merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Dispendukcapil Bangkalan.
  2. Kepada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan tingkatkan kedisiplinan pegawai sesuai dengan apa yang telah diamanatkan di dalam UU. No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

## DAFTAR PUSTAKA

- A Djazuli, Fikih Siyāsah, Implementasi Kemaslahatan Umat dalam Rambu Rambu Syariah, Jakarta, Kencana, 2004.

A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan Penelitian Gabungan*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2014).

Abdul Chalik, *Islam, Negara Dan Masa Depan Ideologi Politik*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017).

Agung Kurniawan, *Transformasi Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Pembaruan, 2005).

Ahmad Ainur Rohman, dkk, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Malang: Averroes Press, 2008).

H. A. Djazuli, *Kaidah-kaidah Fikih; Kaidah-kaidah Hukum Islam dalam Menyelesaikan Masalah-masalah yang Praktis*, Cet. Ke-4, (Jakarta; Kencana, 2011).

Imam Amrusi Jailani, dkk., Hukum Tata Negara Islam, (Surabaya: IAIN Press, 2011)

J Suyuthi Pulungan, *Fikih Siyāsah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1997).

Lexy, J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rsdakarya, 2009).

Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2008).

Mahmud, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Pustaka Setia, 2011).

Muchtar Afandi, *Ilmu-ilmu kenegaraan*, (Bandung: Alumni, 1971).

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

Muhamad Iqbal, *Fikih Siyāsah*, (Jakarta: Kencana, 2004).

Muhammad Iqbal, *Fikih Siyāsah Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam* (Jakarta : Prenamedia Group, 2014).

Muhammad Iqbal, *Fikih Siyāsah*, (Jakarta: Gaya Media Pratama, 2007)

Mujar Ibnu Syarif dan Khamami Zana, *Fikih Siyāsah Doktrin dan Pemikiran Politik Islam*, (Jakarta: Erlangga, 2008).

PP No. 96 Tahun 2009 tentang Pelaksanaan UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Sampara Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, (Jakarta: STIA LAN Press, 2000).

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2009).

Sukri Albani Nasution, *Filsafat Hukum Islam*, (Jakarta: Rajawali Press, 2013).

Suyuthi Pulungan, *Fikih Siyāsah* ( Jakarta : Raja Grafindo, 1994).

Thamrin, Husni. *Hukum Pelayanan Publik Di Indonesia*, (Yogyakarta Aswaja Presindo, 2013).

## Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia No 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

UU Nomor 24 Tahun 2013 Pdf.

Wirjono Prodjodikiro, *Asas-asas Ilmu Negara dan Politik*, PT Eresco, Bandung, 1971.

Yusuf al-Qardhawi, *Fikih Daulah dalam Perspektif al-Qur'an dan Sunnah Ahli Bahasa Kathun Suhadi*.