



**Ranah Research**

E-ISSN: 2655-0865

**Journal of Multidisciplinary Research and Development**

082170743613

ranahresearch@gmail.com

<https://jurnal.ranahresearch.com>



DOI: <https://doi.org/10.38035/rj>  
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

## **Implementasi *Rationalisierung Der Herrschaft* terhadap Profesionalisme Pejabat Pelayanan Publik di Pemerintah Kota Bandung dalam Perspektif Siyasa Dusturiyah**

**Kayla Rahmadiana Putri<sup>1</sup>, Beni Ahmad Saebani<sup>2</sup>, Ridwan Eko Prasetyo<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati, Bandung, Indonesia, [kaylarahmadiana@gmail.com](mailto:kaylarahmadiana@gmail.com)

<sup>2</sup>Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati, Bandung, Indonesia, [beniahmadsaebani@uinsgd.ac.id](mailto:beniahmadsaebani@uinsgd.ac.id)

<sup>3</sup>Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati, Bandung, Indonesia, [ridwan.eko.prasetyo@uinsgd.ac.id](mailto:ridwan.eko.prasetyo@uinsgd.ac.id)

Corresponding Author: [kaylarahmadiana@gmail.com](mailto:kaylarahmadiana@gmail.com)<sup>1</sup>

**Abstract:** *The rationalization of authority, or *Rationalisierung der Herrschaft*, in the context of government bureaucracy, serves as a form of modernization and reform of the administrative system, particularly in promoting the professionalism of public service officials. In Bandung City, this effort has been formalized through Regional Regulation No. 16 of 2011 on Public Services, reflecting the state's responsibility to provide quality services to its citizens. Bureaucracy is not merely a technical and administrative matter but is also closely linked to ethical dimensions and Islamic values, which in this study are analyzed through the lens of *Siyasa Dusturiyah*. This perspective emphasizes the principles of justice ('adalah), public welfare (masalah), and the accountability of leaders to the people. This study aims to analyze to what extent rational bureaucracy aligns with the values of *Siyasa Dusturiyah*. Using a juridical-empirical approach, data were collected through in-depth interviews and document studies. The findings indicate that although rational bureaucratic principles have been structurally implemented, their practical application has not fully aligned with the social justice values emphasized in *Siyasa Dusturiyah*. Therefore, there is a need for synergy between modern bureaucratic rationalization and Islamic values through policy enhancement, community empowerment, and infrastructure improvement to achieve a just, transparent, and professional public service.*

**Keywords:** *Rational Bureaucracy, Government Policy, Public Service, Professionalism, Siyasa Dusturiyah.*

**Abstrak:** Rasionalisasi kekuasaan atau *Rationalisierung der Herrschaft* dalam konteks birokrasi pemerintahan hadir sebagai bentuk modernisasi dan pembaruan sistem administrasi, khususnya dalam mendorong profesionalisme aparatur pelayanan publik. Di Kota Bandung, upaya tersebut diformalkan melalui Peraturan Daerah No. 16 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik, sebagai bentuk tanggung jawab negara dalam memberikan layanan prima bagi warganya. Birokrasi tidak sekadar persoalan teknis administratif, tetapi juga erat kaitannya

dengan dimensi etik dan nilai-nilai keislaman yang dalam konteks ini dianalisis melalui perspektif *siyasah dusturiyah*. Perspektif tersebut menekankan pentingnya prinsip keadilan (*'adalah*), kemaslahatan (*maslahah*), dan akuntabilitas pemimpin terhadap rakyat. Tujuan penulisan ini diarahkan untuk menganalisis sejauh mana birokrasi rasional telah selaras dengan nilai-nilai *siyasah dusturiyah*. Menggunakan pendekatan yuridis empiris, data diperoleh melalui wawancara mendalam dan studi dokumen. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun prinsip birokrasi rasional telah diterapkan secara struktural, implementasinya belum sepenuhnya selaras dengan nilai-nilai keadilan sosial yang diusung oleh *Siyasah Dusturiyah*. Oleh karena itu, dibutuhkan sinergi antara rasionalisasi birokrasi modern dengan nilai-nilai Islam melalui peningkatan kualitas kebijakan, pemberdayaan masyarakat, dan perbaikan infrastruktur pelayanan agar tercipta layanan publik yang adil, transparan, dan profesional.

**Kata Kunci:** Birokrasi Rasional, Profesionalisme, Kebijakan Pemerintah, Pelayanan Publik, *Siyasah Dusturiyah*.

## PENDAHULUAN

Pada hakikatnya, birokrasi sebagai instrumen utama dalam penyelenggaraan pemerintahan memiliki peran strategis dalam memastikan bahwa kebijakan publik dapat diimplementasikan secara efektif di lapangan (Supriatna, 2015). Max Weber dalam teori birokrasi rasionalnya menekankan bahwa sistem birokrasi yang ideal harus memiliki struktur hierarkis yang jelas, sistem kerja yang objektif, serta mekanisme pelayanan yang efisien. Dalam praktiknya, birokrasi yang rasional tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan efisiensi kerja pemerintahan, tetapi juga memastikan bahwa pelayanan publik dapat diakses secara adil dan merata oleh seluruh lapisan masyarakat. Namun, dalam kenyataannya, birokrasi sering kali dihadapkan pada berbagai kendala, seperti tumpang tindih regulasi, keterbatasan sumber daya manusia, serta kurangnya inovasi dalam sistem administrasi (Aziz & Hidayat, 2016).

Sebagai respons terhadap fenomena tersebut, pemerintah Indonesia telah mengeluarkan sejumlah regulasi, diantaranya Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam konteks pemerintahan daerah, Kota Bandung menetapkan Peraturan Daerah No. 16 Tahun 2011 sebagai dasar pelaksanaan pelayanan publik yang efektif dan profesional. Pelaksanaan regulasi ini menjadi instrumen rasionalisasi birokrasi dalam kerangka modernisasi sistem pelayanan publik. Salah satu sektor pelayanan publik yang krusial adalah pelayanan administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung bertanggung jawab atas penyelenggaraan layanan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, serta dokumen kependudukan lainnya. Sebagaimana berdasarkan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2024, secara normatif kinerja unit pelayanan menunjukkan hasil yang sangat baik dengan skor IKM sebesar 91.24, mutu pelayanan A, dan kinerja unit pelayanan dikategorikan "Sangat Baik".

**Tabel 1 Nilai Unsur Pelayanan (Indeks Pelayanan)  
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2024**

NO.	UNSUR PELAYANAN	TAHUN 2024	
		NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN	NILAI INDEKS UNIT PELAYANAN
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Persyaratan Pelayanan	3.669	0.408
2	Prosedur Pelayanan	3.711	0.412
3	Kecepatan Pelayanan	3.566	0.396
4	Keamanan Pelayanan	3.603	0.400
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3.591	0.399
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3.595	0.399
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3.591	0.399
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.616	0.402
9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	3.905	0.434
			3.650
IKM Unit Pelayanan			91.24
Mutu Pelayanan			A
Kinerja Unit Pelayanan			Sangat Baik

Sumber: (Disdukcapil Kota Bandung, 2024a)

Data diatas diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2024 menunjukkan hasil yang sangat baik secara keseluruhan, analisis per unsur pelayanan mengungkap ketimpangan yang signifikan, terutama pada unsur kecepatan pelayanan yang mencatat skor terendah (3.566; indeks 0.396), sejalan dengan temuan observasi bahwa masyarakat masih menghadapi hambatan berupa antrean panjang, proses administrasi yang kompleks, hingga lambannya proses penyelesaian dokumen. Sebaliknya, unsur penanganan pengaduan memperoleh skor tertinggi (3.905; indeks 0.434), mencerminkan tingginya respons terhadap keluhan, namun tidak cukup mengatasi akar permasalahan layanan utama. Kesenjangan ini menunjukkan bahwa meskipun secara kuantitatif layanan publik tampak memuaskan, secara kualitatif masih terdapat persoalan mendasar, terutama dalam aksesibilitas dan efisiensi layanan bagi kelompok rentan, sehingga dibutuhkan evaluasi menyeluruh terhadap implementasi Perda No. 16 Tahun 2011 agar prinsip rasionalitas birokrasi berjalan selaras dengan nilai keadilan dan kemaslahatan dalam perspektif *siyasah dusturiyah*.

Konsep *siyasah dusturiyah* dalam pelayanan publik menekankan bahwa setiap kebijakan harus berorientasi pada prinsip *al-'adalah (keadilan), al-amānah (amanah), al-maslahah (kemaslahatan umum), serta hisbah (pengawasan publik)* (Djazuli, 2003). Artinya, birokrasi dalam pemerintahan harus dijalankan dengan penuh tanggung jawab dan transparansi, sehingga masyarakat dapat memperoleh haknya tanpa mengalami hambatan yang disebabkan oleh sistem administrasi yang tidak efisien. Hal ini juga selaras dengan prinsip birokrasi rasional Weberian, yang menekankan pentingnya sistem yang efisien dan profesional dalam tata kelola pemerintahan. Rasulullah SAW dan Khulafaur Rasyidin telah memberikan contoh bahwa administrasi pemerintahan harus berjalan dengan prinsip keadilan, efisiensi, dan tidak mempersulit akses warga terhadap hak-hak mereka (Situmorang, 2016).

Dalam konteks tersebut, analisis terhadap *rasionalisasi birokrasi* perlu diperluas dengan pendekatan nilai, yaitu melalui perspektif *siyasah dusturiyah* dalam Hukum Tata Negara Islam. *Siyasah dusturiyah* menekankan prinsip keadilan (*'adalah*), kemaslahatan umum (*maslahah*), dan tanggung jawab pemimpin terhadap rakyat sebagai prinsip utama dalam tata kelola publik (Djazuli, 2003). Pelayanan publik dalam Islam bukan sekadar prosedur administratif, tetapi amanah yang harus dilandasi oleh nilai spiritual dan etika sosial. Ketika

sistem birokrasi yang rasional tidak berpihak pada kemaslahatan rakyat, maka kebijakan tersebut kehilangan legitimasi substantifnya.

Dengan demikian, variabel *rasionalisasi birokrasi* (yang menitikberatkan pada efisiensi administratif) perlu diukur ulang melalui lensa *siyasah dusturiyah* (yang menitikberatkan pada keadilan dan kemaslahatan publik) dalam konteks pelayanan publik, khususnya di bidang administrasi kependudukan. Penelitian ini secara khusus diarahkan untuk:

1. Menganalisis implementasi birokrasi rasional di Pemerintah Kota Bandung dalam mendukung profesionalisme pejabat pelayanan publik.;
2. Mengkaji program-program kebijakan sebagai wujud implementasi birokrasi rasional dalam pelayanan publik di Pemerintah Kota Bandung.
3. Menilai kesesuaian implementasi birokrasi rasional dan kebijakan pelayanan publik Disdukcapil Kota Bandung dengan prinsip-prinsip *Siyasah Dusturiyah*.

Urgensi dari arah penelitian ini untuk memastikan bahwa birokrasi tidak hanya dilihat dari sisi administratif, tetapi juga dari sejauh mana sistem tersebut mencerminkan nilai keadilan, tanggung jawab moral, dan kepentingan publik yang lebih luas. Dengan mengedepankan integrasi nilai-nilai *Siyasah Dusturiyah*, maka birokrasi diharapkan mampu membangun kepercayaan masyarakat dan mewujudkan pelayanan publik yang adil, inklusif, serta berorientasi pada kemaslahatan umum (Supriatna, 2015).

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis empiris dan metode deskriptif analisis untuk menganalisis sejauh mana birokrasi rasional telah selaras dengan nilai-nilai *siyasah dusturiyah* dalam mengkaji aspek hukum dan implementasinya di pemerintahan Kota Bandung. Metode deskriptif analisis digunakan untuk menggambarkan fenomena berdasarkan data yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi (Saebani, 2015).

Jenis data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah jenis data kualitatif, dengan data primer diperoleh dari hasil observasi dan wawancara dengan Pejabat Disdukcapil Kota Bandung untuk memperoleh data kebijakan dan program mereka dalam pelayanan publik serta data hambatan dalam menjalankan program tersebut. Diperkuat dengan wawancara masyarakat lokal sebagai pengguna layanan.

Teknik analisis data kualitatif mencakup reduksi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan menggunakan metode Miles dan Huberman untuk mengorganisasi serta memahami fenomena penelitian secara sistematis dan bermakna (Sugiyono, 2010). Data diklasifikasikan berdasarkan peran Disdukcapil dalam program pelayanan publiknya, jenis program serta kendala dalam melaksanakan program tersebut, dan penerapan prinsip-prinsip *siyasah dusturiyah* di pemerintahan Kota Bandung.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Implementasi Birokrasi Rasional dalam Meningkatkan Profesionalisme Pejabat Pelayanan Publik di Pemerintah Kota Bandung**

Implementasi Peraturan Daerah Kota Bandung No. 16 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik telah dijabarkan dalam berbagai program dan kebijakan internal yang mengarah pada pembentukan birokrasi rasional. Ciri utama dari birokrasi rasional adalah struktur organisasi yang jelas, prosedur tertulis yang ditaati, pembagian tugas yang terstruktur, serta sistem pengawasan dan evaluasi berbasis kinerja. Hal ini terlihat dalam sistem kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung.

Birokrasi sering kali dikaitkan dengan prosedur yang kompleks dan memakan waktu lama, sehingga muncul persepsi mengenai ketidakefisienan dan ketidakadilan dalam sistem administrasi publik. Secara etimologis, istilah birokrasi berasal dari bahasa Perancis *Bureaucratie*, yang terdiri dari kata *Bureau* (meja tulis) dan *Cratein* (kekuasaan), yang

mengacu pada sistem administrasi yang dijalankan berdasarkan aturan formal dan prosedur yang baku (Wakhid, 2011).

Max Weber (1864–1921), seorang sosiolog asal Jerman, mengembangkan model birokrasi ideal yang menekankan bahwa birokrasi memiliki bentuk yang pasti ketika seluruh fungsi dijalankan secara rasional. Konsepnya menjadi salah satu teori paling berpengaruh dalam ilmu sosial, karena mengonseptualisasikan birokrasi sebagai organisasi yang profesional dan rasional. Kata kunci dalam teori birokrasi Weber adalah "rasionalitas" (Yunandi, 2022).

Dalam pandangan Weber yang dikutip dalam (Wakhid, 2011), birokrasi ideal harus memenuhi beberapa prinsip berikut:

1. Pejabat tidak diperbolehkan menyalahgunakan jabatan untuk kepentingan pribadi.
2. Jabatan memiliki tingkatan hierarki yang jelas.
3. Setiap jabatan memiliki tugas dan spesifikasi kerja tertentu.
4. Jabatan dijalankan berdasarkan kontrak dan tanggung jawab yang jelas.
5. Rekrutmen pegawai didasarkan pada kualifikasi profesional secara kompetitif.
6. Setiap pegawai memiliki hak atas gaji dan pensiun sesuai dengan jenjang jabatannya.
7. Pengembangan karier dilakukan melalui promosi berbasis sistem merit dan kinerja.
8. Sumber daya birokrasi tidak boleh disalahgunakan untuk kepentingan pribadi.
9. Pegawai diawasi dalam sistem yang dijalankan secara disiplin (Budisetyowati, 2017).

Hal ini tercermin dari Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung dibentuk berdasarkan prinsip birokrasi rasional dan hierarkis sebagaimana diatur dalam Perwal Kota Bandung No. 10 Tahun 2024. Sebagaimana termuat dalam gambar bagan berikut:

**Gambar 1 Struktur Organisasi  
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung**



Sumber: (Disdukcapil Kota Bandung, 2024b)

Dari gambar diatas menjelaskan struktur organisasi Disdukcapil Kota Bandung mencerminkan wujud implementasi birokrasi rasional dalam meningkatkan profesionalisme pejabat pelayanan publik, dengan pembagian tugas yang jelas, hierarki yang teratur, dan fungsi teknis yang spesifik. Hal ini sejalan dengan Perda No. 16 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik yang menekankan efisiensi, akuntabilitas, dan kepastian hukum dalam layanan publik. Namun, permasalahan masih muncul terkait keterbatasan sumber daya manusia yang belum merata kualitasnya di setiap unit teknis, serta proses koordinasi antarseksi yang kadang kurang optimal, sehingga menghambat kelancaran pelayanan dan inovasi berkelanjutan.

Setiap bidang terdiri atas seksi-seksi teknis yang memiliki fungsi dan kompetensi sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Struktur ini dirancang untuk menunjang pelayanan yang fokus, terpadu, dan efisien. Hal ini sesuai dengan pernyataan salah satu informan Disdukcapil Kepala Bidang Umum dan Kepegawaian Kota Bandung:

*“Struktur organisasi Disdukcapil Kota Bandung telah disusun berdasarkan Perwal Kota Bandung No. 10 Tahun 2024 dan mengikuti prinsip birokrasi yang hierarkis dan formal... Struktur ini menjamin pembagian fungsi pelayanan yang terfokus dan terpadu.”* singkatnya.

Implementasi birokrasi rasional juga tercermin dari sistem pengambilan keputusan yang dijalankan secara *top-down* dan *bottom-up*, menciptakan keterlibatan yang menyeluruh dari setiap level organisasi. Dalam pengambilan keputusan strategis, usulan teknis dari staf akan disaring hingga tingkat Kepala Dinas, yang kemudian disahkan melalui Surat Keputusan (SK) atau bahkan Perwal. Hal ini dikutip dari wawancara sebagai berikut:

*“Pengambilan keputusan dilakukan secara berjenjang dan terstruktur melalui dua arah, yaitu top-down dan bottom-up... Jika dinilai strategis, usulan tersebut dapat dijadikan dasar penyusunan kebijakan dalam bentuk SK atau bahkan Perwal.”*

Tidak hanya struktur dan prosedur, profesionalisme aparatur juga dijaga melalui sistem penempatan berdasarkan *job analysis* (analisis jabatan) dan *job load analysis* (analisis beban kerja). Setiap pegawai ditempatkan sesuai kompetensi dan diberikan uraian tugas yang jelas, sebagaimana dijelaskan oleh informan:

*“Pembagian tugas dilakukan berdasarkan dokumen Analisis Jabatan (Anjab) dan Analisis Beban Kerja (ABK). Hal ini memastikan bahwa setiap pegawai ditempatkan sesuai dengan kompetensinya.”*

Selain itu, dalam struktur organisasi terlihat adanya pembagian bidang dan seksi yang saling terintegrasi dengan fungsi pengawasan dan inovasi layanan, misalnya Seksi Inovasi Pelayanan di bawah Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi. Hal ini menjadi bukti adanya upaya terus-menerus dalam pembaruan kualitas layanan publik dengan memperhatikan *feedback* masyarakat. Penerapan nilai-nilai meritokrasi dan integritas dalam promosi, mutasi, hingga sistem *reward* juga menjadi indikator profesionalisme. Seluruh bentuk rotasi dan pengembangan karier dilakukan berdasarkan indikator kinerja objektif dan etika profesional:

*“Penempatan, rotasi, dan promosi pegawai di Disdukcapil Kota Bandung dilakukan melalui sistem merit yang menegakkan kompetensi, integritas, serta kinerja pegawai. Pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Bandung secara umum telah dijalankan sesuai SOP. SOP tersedia untuk seluruh jenis layanan dan menjadi pedoman wajib bagi seluruh pegawai”* ujarnya.

Kepatuhan terhadap SOP tersebut mencerminkan struktur kerja yang bersifat formal dan rasional (Sedarmayanti, 2013). Namun demikian, evaluasi tetap dilakukan secara berkala guna memastikan layanan publik terus relevan dengan kebutuhan masyarakat. Selain prosedur kerja, pengambilan keputusan strategis juga dilakukan melalui sistem hierarkis. Keputusan penting yang bersifat kebijakan diambil melalui rapat struktural internal, dari tingkat teknis hingga Kepala Dinas:

*“Keputusan strategis diambil melalui pembahasan struktural mulai dari tim teknis hingga ke Kepala Dinas. Keputusan seperti pengembangan layanan atau perubahan teknis disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat di lapangan. Untuk keputusan teknis yang bersifat*

*rutin dan administratif dapat diputuskan di level kepala bidang atau kepala seksi sesuai wewenang yang diberikan." tegasnya.*

Lebih lanjut, Disdukcapil juga mengedepankan netralitas ASN dan akuntabilitas internal dengan memperkuat pengawasan etika dan pengendalian perilaku pegawai profesionalisme pegawai dijaga melalui sistem monitoring kinerja berbasis teknologi, evaluasi SKP (Sasaran Kinerja Pegawai), serta penilaian integritas dalam proses rekrutmen dan promosi pegawai juga mencerminkan prinsip birokrasi yang rasional, yaitu berdasarkan kualifikasi, kompetensi, dan kebutuhan unit kerja:

*"Pemantauan kinerja dilakukan dengan sistem monitoring harian melalui aplikasi pelaporan aktivitas yaitu ada Mang Bagja, penilaian SKP, serta pembinaan secara langsung. Pelanggaran terhadap aturan akan berdampak terhadap tunjangan kinerja, dan penerapan sanksi internal pun dijalankan. Netralitas ASN dijaga melalui penandatanganan pakta integritas, pembinaan kepegawaian, dan penerapan sanksi disiplin jika terjadi pelanggaran. SOP menjadi rujukan utama untuk memastikan bahwa pelayanan bebas dari intervensi politik. Penempatan, rotasi, dan promosi pegawai di Disdukcapil dilakukan melalui sistem merit yang menekankan kompetensi, integritas, serta kinerja pegawai. Semua itu dikordinasikan bersama BKPSDM dan dinas terkait." jelasnya.*

Dengan serangkaian kebijakan tersebut, Pemerintah Kota Bandung melalui Disdukcapil telah membentuk suatu sistem layanan yang menjunjung tinggi asas birokrasi rasional. Pelayanan publik tidak hanya dilakukan berdasarkan niat baik, tetapi melalui sistem yang terstruktur, terukur, dan profesional, yang memastikan pelayanan berkualitas tinggi dan tepat sasaran bagi seluruh warga. Dalam konteks pelayanan publik, birokrasi rasional bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan akuntabilitas aparatur pemerintahan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Hal ini tertuang dalam indikator capaian kinerja Disdukcapil Kota Bandung 2019-2023 dibawah ini:

**Tabel 2 Pencapaian Kinerja Pelayanan Disdukcapil Kota Bandung Tahun 2019-2023**

No.	Indikator Kinerja sesuai Tugas dan Fungsi OPD	Target Indikator Lainnya	Target Renstra SKPD Tahun ke-					Realisasi Capaian Tahun ke-					Rasio Capaian pada Tahun ke-				
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
(1)	(2)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)	(17)	(19)	(20)	(21)
1.	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	-	82,90	83	85	85,50	86	82,92	89,80	-	-	-	1,01	1,10	-	-	-
2.	Cakupan Layanan Administrasi Kependudukan	-	95	85,25	95,50	96,25	96,50	95,48	97,08	-	-	-	1,01	1,02	-	-	-
	• Cakupan penerbitan Kartu Keluarga	-	100	100	100	100	100	100	100	-	-	-	1,00	1,00	-	-	-
	• Cakupan penerbitan KTP elektronik	-	97	97	98,50	98,75	99,00	97,14	99,63	-	-	-	1,00	1,03	-	-	-
	• Cakupan penerbitan Akta Kelahiran	-	92	92,5	94,50	94,75	95	92,37	97,02	-	-	-	1,00	1,05	-	-	-
	• Cakupan penerbitan Akta Kematian	-	91	91,5	93,50	93,75	94	91,21	91,69	-	-	-	1,00	1,01	-	-	-
3.	Cakupan Pemanfaatan Data Kependudukan	-	50	60	65	80	100	60	60	-	-	-	1,20	1,20	-	-	-

Sumber: (Disdukcapil Kota Bandung, 2024b)

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa meskipun capaian kinerja pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Bandung menunjukkan angka yang tinggi secara kuantitatif, implementasi prinsip birokrasi rasional masih menghadapi sejumlah kendala di

lapangan. Beberapa inovasi pelayanan yang telah dilakukan memang meningkatkan akses dan efisiensi layanan, namun belum sepenuhnya menjangkau masyarakat secara merata karena keterbatasan teknis, infrastruktur, dan literasi digital masyarakat. Selain itu, penerapan standar operasional prosedur (SOP) dan pembagian tugas berbasis analisis jabatan telah dijalankan, namun belum sepenuhnya diimbangi dengan sistem evaluasi kinerja dan promosi yang objektif dan transparan. Mekanisme pengambilan keputusan strategis juga masih cenderung *top-down*, dengan minimnya pelibatan langsung dari pelaksana teknis dan masyarakat pengguna layanan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun secara struktural birokrasi telah dibangun secara rasional, masih diperlukan penguatan dalam pelaksanaan agar benar-benar mendukung pelayanan publik yang profesional, partisipatif, dan berkeadilan sesuai amanat Perda Kota Bandung No. 16 Tahun 2011

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Umum dan Kepegawaian Disdukcapil Kota Bandung, dapat diidentifikasi penerapan prinsip birokrasi rasional dalam meningkatkan profesionalisme pejabat pelayanan publik di Disdukcapil Kota Bandung masih menghadapi sejumlah hambatan yang cukup kompleks. Beberapa kendala utama meliputi keterbatasan sarana seperti blangko KTP yang sering kosong, rendahnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya dokumen kependudukan, serta preferensi warga untuk menggunakan layanan konvensional dibandingkan digital. Selain itu, lonjakan permohonan tidak diiringi dengan penambahan pegawai yang memadai, menyebabkan penumpukan pekerjaan dan potensi kesalahan administratif. Perubahan regulasi yang mendadak dari pemerintah pusat juga turut menyulitkan adaptasi cepat dalam sistem pelayanan.

Meski menghadapi tantangan, Disdukcapil Kota Bandung telah melakukan berbagai langkah strategis untuk memperkuat implementasi birokrasi rasional. Upaya tersebut meliputi pengembangan layanan digital untuk mempercepat proses, sosialisasi aktif kepada masyarakat melalui berbagai media, serta penguatan koordinasi dengan pemerintah pusat dalam distribusi data dan dokumen. Selain itu, peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan rutin serta penerapan sistem evaluasi berbasis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilakukan untuk menjamin akuntabilitas. Meskipun belum sepenuhnya optimal, langkah-langkah ini menunjukkan komitmen kuat dalam menciptakan pelayanan publik yang efisien, profesional, dan sesuai dengan prinsip birokrasi rasional.

### **Program sebagai Kebijakan dari Wujud Implementasi Birokrasi Rasional dalam Pelayanan Publik di Pemerintah Kota Bandung**

Pemerintah atau *government* dalam bahasa Inggris diartikan sebagai: “*the authoritative direction and administration of the affairs of men/women in nation, state, city, etc.*” atau dalam bahasa Indonesianya berarti: “pengarahan dan administrasi yang berwenang atas kegiatan orang-orang dalam sebuah negara, negara bagian, atau kota dan sebagainya. Sedangkan istilah *governance* atau pemerintahan yaitu: “*the act, fact, manner of governing*” yang berarti: “tindakan, fakta, pola dan kegiatan atau penyelenggaraan pemerintahan. Dengan begitu, *governance* berarti “... *serangkaian proses interaksi sosial politik antara pemerintahan dengan masyarakat dalam berbagai bidang yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat dan intervensi pemerintah atas kepentingan-kepentingan tersebut.*” (Kooiman, 1993). Konsep *good governance* secara umum, diartikan sebagai suatu proses tata kelola pemerintahan yang baik, dengan melibatkan *stakeholders*, terhadap berbagai kegiatan perekonomian, sosial politik dan pemanfaatan beragam sumber daya seperti sumber daya alam, keuangan, dan manusia bagi kepentingan rakyat yang dilaksanakan dengan menganut asas: keadilan, pemerataan, efisiensi, transparansi dan akuntabilitas (Elahi, 2009). Istilah ini secara khusus menggambarkan perubahan peranan pemerintah dari pemberi pelayanan kepada fasilitator, dan perubahan kepemilikan dari milik negara menjadi milik rakyat yang berarti perbaikan kinerja dan perbaikan kualitas (Riskha Chyntia Dewi & Suparno Suparno, 2022).

Sebagai bagian dari upaya mewujudkan pemerintahan yang profesional dan transparan, Pemerintah Kota Bandung mengeluarkan Peraturan Daerah Kota Bandung No. 16 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik yang mengatur prinsip, hak dan kewajiban, serta mekanisme penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Bandung. Pokok-pokok yang diatur dalam Perda ini meliputi:

1. Prinsip pelayanan publik, pelayanan publik harus berlandaskan kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, kecepatan, kemudahan, keterjangkauan, efisiensi, dan keadilan.
2. Hak dan kewajiban, masyarakat berhak atas pelayanan yang profesional, transparan, dan akuntabel, sementara aparatur wajib memberikan layanan sesuai standar dan ketentuan yang berlaku.
3. Mekanisme pelayanan, Perda ini mengatur prosedur, standar pelayanan, dan sistem pengawasan untuk menjamin pelayanan yang tertib dan sesuai aturan.
4. Jenis pelayanan meliputi pelayanan dasar, seperti administrasi kependudukan, serta layanan lainnya yang menjadi kewenangan Pemkot Bandung.
5. Standar pelayanan yang mengatur waktu penyelesaian, biaya, persyaratan, dan tata cara agar pelayanan memiliki kepastian dan mencegah maladministrasi.
6. Pengawasan dan evaluasi, memastikan pelayanan berjalan sesuai standar serta menjadi bentuk akuntabilitas kepada masyarakat.

Regulasi tersebut bertujuan untuk menciptakan sistem pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan akuntabel sesuai dengan prinsip *good governance*. Dengan adanya perda ini, pemerintah daerah dituntut untuk membangun mekanisme pelayanan publik yang lebih terbuka dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat secara merata. Sebagai upaya untuk menerapkan prinsip-prinsip *good governance*, Disdukcapil Kota Bandung telah meluncurkan berbagai program inovasi pelayanan publik yang sesuai dengan amanat Perda Kota Bandung No. 16 Tahun 2011. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Umum dan Kepegawaian Disdukcapil Kota Bandung, berikut ini merupakan beberapa bentuk program inovasi yang telah dijalankan., antara lain:

1. *Salaman* (Selesai dalam genggaman)

Aplikasi *Salaman* merupakan layanan digital yang memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan secara *online* tanpa harus datang ke kantor pelayanan, cukup melalui aplikasi *Salaman* yang dapat diunduh melalui *playstore* maupun dilaman resmi Disdukcapil Kota Bandung. Inovasi layanan ini sudah menerapkan prinsip *good governance* karena aplikasi *Salaman* meningkatkan pertanggungjawaban pelayanan publik karena prosesnya dapat dipantau secara digital (akuntabilitas), informasi pelayanan tersedia dan mudah diakses oleh publik pengguna layanan (transparansi), namun juga tetap memberikan ruang partisipasi digital bagi masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan (partisipasi), serta sudah sesuai dengan amanat Perda Kota Bandung No. 16 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik (supremasi hukum).

Diluncurkan pada Desember 2018, aplikasi ini memungkinkan masyarakat mengurus dokumen kependudukan secara *online* tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Berdasarkan wawancara dengan Staff Disdukcapil, aplikasi ini dirancang untuk menjawab kebutuhan layanan digital yang cepat dan efisien. Dalam wawancara ia menyatakan:

*“Kita berusaha supaya layanan ini semakin dekat ke masyarakat, jadi masyarakat itu nggak merasa susah kalau mau mengurus dokumen. Kita sudah buat banyak inovasi. Ada Salaman, itu pelayanan online yang bisa diakses dari rumah, jadi nggak harus datang ke kantor. Masyarakat bisa pakai aplikasi Salaman, bisa juga datang ke layanan keliling Mepeling, atau ke gerai pelayanan. Kami juga sosialisasi lewat media sosial, kelurahan, dan kegiatan masyarakat biar semua tahu dan bisa memanfaatkan programnya.”*

Program ini mencerminkan komitmen Disdukcapil Kota Bandung dalam mendigitalisasi pelayanan publik guna meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan administrasi kependudukan. Inovasi layanan ini mendorong akuntabilitas melalui sistem pemantauan proses secara digital, memungkinkan partisipasi masyarakat secara aktif dalam pengajuan dokumen secara daring (partisipasi), serta menyediakan informasi layanan yang terbuka dan mudah diakses oleh publik (transparansi). Dengan tambahan wawancara dari mahasiswa cileunyi:

*“Sebagai mahasiswa, saya merasa terbantu dengan aplikasi Salaman karena saya bisa mengurus KTP elektronik langsung dari rumah kos tanpa harus bolak-balik ke kantor Disdukcapil. Apalagi lokasi saya cukup jauh dari pusat kota. Tapi memang, saat saya coba daftar, sempat ada kendala di bagian upload dokumen yang gagal terus, dan saya harus ulang beberapa kali. Kalau itu bisa diperbaiki, pasti lebih oke lagi”* jelasnya.

Dengan adanya program ini yang telah dirasakan masyarakat, maka selaras dengan prinsip kesetaraan dan kepastian hukum dalam Perda Kota Bandung No. 16 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik (supremasi hukum) yang memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi yang mereka inginkan, dengan memanfaatkan aktifitas global dari teknologi digital.

## 2. *Geulis* (Gerai untuk layanan istimewa)

Gerai untuk layanan istimewa atau *geulis* ini merupakan inovasi untuk memudahkan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. *Geulis* pertama terdapat di Festival Citylink Mall yang diresmikan oleh Dirjen Kependudukan dan Catatan Sipil Kemendagri, Zudan Arif Fakrulloh, pada April 2018. Selanjutnya *geulis* berada di BTC Fashion Mall (2019), Metro Indah Mall, dan DPRD Kota Bandung (2020), Summarecon Mall Bandung (2023), dan *Geulis Kiwari* yang berkolaborasi dengan RSUD Bandung Kiwari (2025). Berdasarkan wawancara dengan Disdukcapil Kota Bandung Kepala Bidang Umum dan Kepegawaian menyatakan:

*“Ada Geulis, Bi Eha, dan Mang Udin, yang memang fokusnya untuk melayani kelompok rentan seperti lansia atau penyandang disabilitas. Intinya supaya pelayanan kita ini cepat, mudah, dan bisa dirasakan langsung manfaatnya oleh warga. Geulis untuk gerai pelayanan khusus, dan Bi Eha sama Mang Udin untuk kelompok rentan. Masing-masing program itu ada sasarannya sendiri supaya warga bisa dapat pelayanan yang sesuai kebutuhan mereka.”* Ujarnya.

Wawancara bersama seorang ibu rumah tangga di Kecamatan Antapani mengatakan:

*"Saya senang sekali ada Geulis di mall, jadi sambil belanja bisa sekaligus urus akta anak. Pegawainya juga cepat tanggap dan ramah. Kalau ke Geulis rasanya lebih nyaman, pelayanannya lebih tertib dan tidak ribet."*

Inovasi *Geulis* berhasil menjawab kebutuhan masyarakat urban yang membutuhkan akses layanan publik yang fleksibel dan nyaman. Hal ini menunjukkan keberhasilan penerapan prinsip akuntabilitas dan efisiensi dalam pelayanan publik. Program layanan ini sudah menerapkan prinsip *good governance* karena pada setiap gerainya memiliki SOP yang jelas untuk mempertanggungjawabkan layanan kepada publik (akuntabilitas), dan informasi mengenai lokasi dan jenis layanan tersedia terperinci pada *website*, media sosial.

Program *Geulis* ini meningkatkan aksesibilitas karena tersebar dilokasi yang dekat dengan aktivitas masyarakat sehingga mudah untuk dijangkau dan lebih memberikan kenyamanan dalam layanan meskipun belum menjangkau semua wilayah secara merata. Namun hasil dari wawancara dengan beberapa warga, mereka sangat senang dengan adanya *Geulis* karena tempatnya yang bertepatan di pusat perbelanjaan sehingga bisa dilakukan bersamaan dengan aktivitas yang lain. Tidak adanya keluhan atas pelayanan pegawai maupun layanan lainnya menjadikan inovasi layanan ini mendapat banyak pujian karena dinilai lebih efektif dibanding dengan program lainnya.

## 3. *Mepeling* (Mobil pelayanan keliling)

*Mepeling* merupakan layanan jemput bola yang ditujukan bagi masyarakat di wilayah padat penduduk, kawasan terpencil, atau kelompok masyarakat tertentu dengan akses terbatas terhadap layanan administrasi. Pelayanan akta kelahiran banyak diminati oleh masyarakat, sementara kapasitas di kantor dinas Disdukcapil Kota Bandung terbatas karenanya dibuatlah *mepeling* yang kepanjangannya merupakan memberikan pelayanan keliling. *Mepeling* adalah salah satu program pelayanan keliling atau *jemput bola* yang bertujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. *Mepeling* mulai beroperasi menggunakan mobil berbasis *information technology*. Dan mobil *mepeling* berjumlah enam unit diluncurkan pada April 2017.

Program *Mepeling* dijalankan sebagai bentuk jemput bola pelayanan untuk masyarakat yang tinggal di daerah padat penduduk atau sulit dijangkau. Dalam wawancara dengan aparat kewilayahan, disebutkan bahwa *Mepeling* telah membantu masyarakat yang tidak bisa datang ke kantor pelayanan. Kemudian, wawancara bersama seorang kepala rumah tangga di Kecamatan Gedebage mengungkapkan:

*"Saya sangat terbantu dengan adanya Mepeling karena bisa urus KIA anak saya langsung di dekat rumah. Cuma sayangnya kadang harus nunggu lama karena antrean banyak. Saya lebih suka menunggu Mepeling datang, daripada harus jauh-jauh ke kantor. Tapi kalau cuaca jelek, kadang suka dibatalkan."* Ujarnya.

Program ini memperlihatkan komitmen Disdukcapil untuk memperluas akses dan inklusi pelayanan. Namun, keterbatasan armada dan faktor teknis di lapangan masih menjadi kendala. Inovasi layanan ini bersifat *face to face* sehingga memudahkan dalam pengawasan dan evaluasi layanan (akuntabilitas), dan menjangkau masyarakat yang berada di lokasi yang jauh dari kantor layanan sehingga memperluas keterlibatan masyarakat secara menyeluruh (partisipasi), jadwal pelayanan kelilingpun diumumkan secara berkala melalui media sosial maupun aparat desa setempat yang menjadi sasaran layanan keliling ini (transparansi), program ini menyesuaikan prinsip kesetaraan pelayanan yang sesuai dengan Perda Kota Bandung No. 16 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik (supremasi hukum).

#### 4. *Bi Eha dan Mang Udin* (Pelayanan *jemput bola* khusus masyarakat yang berkebutuhan khusus)

Pada tanggal 4 Oktober 2018, Wali Kota Bandung meresmikan mobil layanan *Bi Eha* (*Bisa Euy Hebat*) dan *Mang Udin* (*Mangga Urus Identitas Kependudukannya*). Awalnya layanan ini hanya melayani untuk perekaman KTP-elektronik bagi warga berkebutuhan khusus diantaranya lansia, sakit keras, difabel fisik maupun mental, serta Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS). Tetapi saat ini sudah dapat melayani untuk membantu dibuatkan segala jenis administrasi kependudukan. Layanan ini dapat dipesan dengan melakukan *direct message* di media sosial atau menghubungi kewilayahan seperti kecamatan atau kelurahan setempat, kemudian tim *Bi Eha* dan *Mang Udin* akan datang ke tempat pemohon tersebut berada. Wawancara dengan seorang warga di Rumah Yatim Lodaya menyatakan:

*"Anak-anak di sini banyak yang belum punya akta, dan pelayanan Bi Eha sangat membantu karena mereka datang langsung tanpa harus kita repot ke kantor. Alhamdulillah, mereka bisa membuat akta di rumah. Petugasnya juga sopan dan sabar bantu saya."* Ujarnya.

Adapun wawancara bersama Siswa SMA di Kota Bandung menyatakan: *"Waktu itu keluarga saya coba minta bantuan dari program Bi Eha dan Mang Udin karena nenek saya sakit dan susah jalan. Kami hanya kirim pesan lewat Instagram Disdukcapil, lalu dibantu oleh pihak kelurahan. Beberapa hari kemudian, petugas datang langsung ke rumah bawa peralatan buat perekaman KTP elektronik. Menurut saya, itu sangat membantu dan ramah banget ke warga yang enggak bisa datang langsung"* jelasnya.

Inovasi ini mencerminkan praktik pelayanan yang adil dan berorientasi pada keadilan sosial. Prinsip partisipasi, akuntabilitas, dan supremasi hukum tampak nyata dalam program ini. Inovasi layanan ini bertujuan untuk memberdayakan masyarakat rentan yang sebelumnya cenderung terabaikan dalam pelayanan publik, kesulitan mereka untuk mengakses layanan digital maupun layanan *offline* membantu mereka untuk membuat dokumen kependudukan di rumah saja (partisipasi), pendekatan secara personal langsung ini meningkatkan tanggungjawab dan perhatian petugas terhadap masyarakat yang rentan (akuntabilitas), layanan ini juga diinformasikan melalui media sosial dan kanal resmi pelayanan publik (transparansi), hal ini mendukung inklusi terhadap kebutuhan kelompok marginal dalam mewujudkan keadilan sosial dalam pelayanan publik (supremasi hukum).

Berdasarkan prinsip-prinsip *good governance*, dapat disimpulkan bahwa peran Disdukcapil Kota Bandung dalam meningkatkan pelayanan publik telah memenuhi standar tata kelola pemerintahan yang baik. Disdukcapil telah berupaya memastikan pelayanan yang transparan, akuntabel, dan inklusif bagi seluruh masyarakat, baik melalui inovasi digital maupun layanan berbasis lapangan. Oleh karena itu, implementasi Perda Kota Bandung No. 16 Tahun 2011 dapat dikatakan telah memberikan dampak positif dalam penyelenggaraan pelayanan publik, meskipun masih diperlukan peningkatan dalam aspek edukasi kepada masyarakat agar lebih memahami dan memanfaatkan layanan yang telah disediakan secara optimal. Di mana terlihat dari pencapaian kinerja Disdukcapil dalam pelayanan dimasyarakat dibawah ini:

Tabel 3 Target Capaian Kepuasan Layanan Periode 2024-2026

NO.	INDIKATOR	KONDISI KINERJA PADA AWAL PERIODE RPD	TARGET CAPAIAN SETIAP TAHUN			KONDISI KINERJA PADA AKHIR PERIODE RPD
			TAHUN 2024	TAHUN 2025	TAHUN 2026	
1	Indeks Kepuasan Masyarakat	A	A	A	A	

Sumber: (Disdukcapil Kota Bandung, 2024b)

Gambar tersebut menunjukkan bahwa *Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)* terhadap pelayanan publik di Disdukcapil Kota Bandung mempertahankan predikat kinerja pada tingkat “A” secara konsisten dari awal hingga akhir periode Rencana Pembangunan Daerah (RPD) tahun 2024–2026. Capaian ini mengindikasikan bahwa implementasi Peraturan Daerah Kota Bandung No. 16 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik telah memberikan dampak positif dalam menciptakan tata kelola birokrasi yang rasional, responsif, dan profesional. Dengan sistem birokrasi yang berbasis pada pembagian tugas yang jelas, pertanggungjawaban yang terstruktur, serta penguatan akuntabilitas dan transparansi, pelayanan publik dapat dikelola secara efektif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Namun demikian, meskipun nilai “A” menunjukkan standar tinggi, tantangan tetap ada dalam menjaga konsistensi mutu layanan di tengah dinamika kebutuhan masyarakat dan tuntutan inovasi layanan publik ke depan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan (Pernanda Farid, 2022) yang meneliti Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dharmasraya. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa meskipun kualitas

pelayanan publik telah memenuhi harapan masyarakat melalui berbagai inovasi, namun kelemahannya terletak pada ketidakkonsistenan pelaksanaan dan lemahnya komitmen birokrasi. Hal serupa juga ditemukan dalam implementasi Peraturan Daerah Kota Bandung No. 16 Tahun 2011. Meskipun Disdukcapil Kota Bandung telah melakukan berbagai terobosan inovatif seperti *Salaman*, *Geulis*, *Mepeling*, dan *Bi Eha* dan *Mang Udin* yang menunjukkan penerapan prinsip *good governance*, temuan di lapangan mengungkapkan masih adanya kendala implementatif, terutama dalam aspek literasi digital masyarakat dan efektivitas respons pelayanan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa inovasi birokrasi tidak cukup jika tidak diiringi dengan penguatan komitmen aparat dan edukasi masyarakat secara berkelanjutan.

### **Tinjauan *Siyasah Dusturiyah* Terhadap Implementasi Birokrasi Rasional dalam Meningkatkan Profesionalisme Pejabat Pelayanan Publik di Pemerintahan Kota Bandung**

*Siyasah dusturiyah* merupakan salah satu bagian dari fiqh siyasah yang fokusnya membahas masalah perundang-undangan negara agar sejalan dengan syariat Islam. Artinya, undang-undang tersebut konstitusinya mencerminkan prinsip-prinsip hukum Islam, yang didasari oleh Al-Qur'an dan As-sunnah, lengkap mulai dari mengenai akidah, ibadah, akhlak, muamalah, maupun segala hal yang berhubungan dengan ketatanegaraan (Saebani, 2008). *Siyasah dusturiyah* membahas masalah perundang-undangan negara, mengenai prinsip dasar yang berkaitan dengan bentuk pemerintahan, aturan yang berkaitan dengan hak-hak rakyat, dan mengenai pembagian kekuasaan dengan tujuan utama untuk mencapai kemaslahatan umum (Situmorang, 2016).

Maka, dalam menjalankan tugasnya sebagai birokrasi administrasi negara dalam membuat kebijakan, ada prinsip-prinsip yang harus dipegang, yaitu: (Situmorang, 2016).

1. Prinsip legalitas mengharuskan setiap tindakan administrasi negara didasarkan pada ketentuan hukum yang berlaku, terutama dalam sistem negara hukum seperti Indonesia. Penerapan legalitas ini sangat dipengaruhi oleh rezim yang berkuasa, sehingga penegakan hukum bergantung pada ketentuan yang tercantum dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku (Saebani, 2008).
2. Asas-asas dalam pemerintahan yang baik, penyelenggaraan pemerintahan yang baik harus berlandaskan prinsip-prinsip dasar dalam menjalankan kekuasaan negara. Prinsip-prinsip tersebut mencakup ketertiban dan kepastian hukum, perencanaan dan pembangunan yang terarah, akuntabilitas dalam setiap kebijakan, serta pengabdian kepada kepentingan masyarakat. Selain itu, pemerintahan yang baik juga harus menerapkan mekanisme pengendalian melalui pengawasan, pemeriksaan, penelitian, dan analisis kebijakan. Keadilan dalam administrasi negara serta upaya untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat juga menjadi elemen penting dalam tata kelola pemerintahan yang efektif.
3. Prinsip *tauhidullah*, Dalam sistem ketatanegaraan, setiap negara memiliki landasan filosofis yang mendasari jalannya pemerintahan. Prinsip *tauhidullah* menegaskan bahwa *Allah adalah satu-satunya pencipta alam dan manusia*, sehingga setiap individu memiliki hak dan kewajiban yang sama tanpa adanya hak istimewa dan tetap bertanggung jawab atas tindakannya. *Allah adalah satu-satunya otoritas yang berhak mengatur makhluk-Nya*, sedangkan pemerintah hanya bertindak sebagai pelaksana hukum yang telah ditetapkan oleh Allah. Namun, ketika terdapat kekosongan hukum, pemerintah memiliki kewajiban untuk merumuskan dan menerapkannya sesuai prinsip-prinsip keadilan. Selain itu, *manusia diberi amanah sebagai khalifah untuk mengelola dan memakmurkan alam dengan penuh tanggung jawab*. Sebagai makhluk yang dimuliakan, setiap individu berhak mendapatkan penghormatan dan kesetaraan dalam berbagai aspek kehidupan.
4. Asas persamaan, asas persamaan menegaskan bahwa setiap individu harus diperlakukan setara di hadapan hukum, terlepas dari perbedaan fisik, intelektual, atau status ekonomi. Prinsip ini menjamin hak setiap orang untuk mendapatkan perlakuan yang adil dalam

- sistem peradilan, hak politik yang setara, akses yang sama terhadap kekayaan negara, serta kewajiban yang sama dalam menjalankan peraturan negara. (Al-Anshori, 1985).
5. Prinsip musyawarah, mengarahkan kepentingan yang berbeda-beda pada salah satu tujuan yang universal dan telah disamakan.
  6. Prinsip tertib administrasi ekonomi, kebijakan politik ekonomi diharapkan mengarahkan masyarakat kepada kemaslahatan umum.
  7. Keseimbangan sosial (*at-tawazun al-ijtima'i*), keseimbangan standar hidup antarindividu tanpa diskriminasi. Dasar yang dijadikan bahan pertimbangan prinsip ini dalam hukum Islam berasal dari dua fakta yaitu *al-haqiqah al-kauniyyah* artinya fakta kosmik (perbedaan faktual terkait karakter dan kecakapan mereka, baik secara mental, fisik maupun intelektualnya; dan *al-haqiqah al-maszhabiyah* artinya fakta doktrinal (kemampuan berinovasi, kecerdasan, kecepatan intuisi dan hal apapun yang berkaitan dengan kepribadian manusia) (Suntana, 2010).
  8. Asas tanggungjawab negara, menurut pernyataan Ash-Shadr, hukum Islam menugaskan negara menjamin kehidupan seluruh individu. (a) Prinsip jaminan sosial, teori ini terdiri atas tiga konsep dasar yaitu *adh-dhaman al-ijtima'i* atau konsep jaminan sosial yaitu kewajiban timbal balik masyarakat dan hak masyarakat atas sumber daya publik; *al-tawazun al-ijtima'i* atau konsep keseimbangan sosial yaitu prinsip umum persaudaraan islam, sama dengan asas timbal balik masyarakat yaitu hak masyarakat atas sumber-sumber kekayaan; *at-tadakhul ad-daulah* atau konsep intervensi negara yaitu jaminan pemerintah untuk adaptasi hukum Islam yang terkait dengan aktivitas ekonomi masyarakat. (b) Asas maslahat, keadilan dan kesejahteraan. Penetapan hukum harus merealisasikan maslahat dan menolak *mafsadat* (Suntana, 2010).

Dari prinsip tersebut, penelitian ini mengambil prinsip kemaslahatan (*maslahah*), yakni mengupayakan sebesar-besarnya manfaat bagi masyarakat serta menghindarkan mereka dari kesulitan administratif. Kaidah fiqh menegaskan (Djazuli, 2003):

تَصَرُّفُ الْإِمَامِ عَلَى الرَّعِيَّةِ مَنْوُطٌ بِالْمَصْلَحَةِ

“Kebijakan imam (pemimpin/pemerintah) terhadap rakyat harus berlandaskan pada kemaslahatan.”

Kaidah tersebut menjadi prinsip fundamental dalam *siyasah dusturiyah* dan memiliki relevansi yang kuat dengan penelitian ini. Setiap kebijakan yang dibuat oleh pemerintah, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik, harus berorientasi pada kepentingan dan kesejahteraan masyarakat secara luas. Prinsip ini sejalan dengan tujuan utama dari Peraturan Daerah Kota Bandung No. 16 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik yang mengatur agar pelayanan publik dilaksanakan secara profesional, transparan, dan akuntabel demi tercapainya kepuasan masyarakat.

Selain itu, kebijakan pelayanan publik yang baik juga harus mengutamakan *maslahah*, yaitu kebermanfaatannya yang nyata bagi masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan. Administrasi kependudukan, seperti penerbitan KTP dan KK, merupakan bagian dari *mashlahah daruriyyah*, yakni kebutuhan primer yang harus dijamin oleh negara agar masyarakat dapat menjalankan aktivitas sosial dan ekonominya dengan baik. Oleh karena itu, efektivitas birokrasi dalam memberikan layanan administrasi kependudukan menjadi indikator penting dalam mengukur sejauh mana pemerintah daerah menjalankan prinsip kemaslahatan sebagaimana diamanatkan dalam *siyasah dusturiyah*.

Namun, dalam implementasinya, penelitian ini menemukan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Kota Bandung masih mengalami kendala yang berpotensi menghambat kemaslahatan masyarakat. Kendala tersebut mencakup terbatasnya stok blangko e-KTP dari pemerintah pusat, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap pentingnya dokumen kependudukan hingga resistensi mereka akan sistem digital, serta belum optimalnya

pemanfaatan layanan digital yang telah disediakan. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara ketentuan normatif yang tertuang dalam regulasi dengan realitas di lapangan, yang mengakibatkan pelayanan belum sepenuhnya efektif dalam menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara merata.

Dengan demikian, peningkatan profesionalisme pejabat publik, optimalisasi sistem layanan berbasis teknologi, serta edukasi kepada masyarakat mengenai pentingnya administrasi kependudukan menjadi langkah strategis yang perlu diupayakan untuk memastikan bahwa pelayanan publik benar-benar berlandaskan pada prinsip keadilan, efisiensi, dan kemaslahatan yang menyeluruh.

Profesionalitas dalam bekerja dan penuh tanggung jawab juga merupakan bagian dari nilai-nilai fundamental yang harus diterapkan dalam setiap aspek kehidupan, termasuk dalam tata kelola pemerintahan (Jahirudin, 2021). Al-Qur'an Surah An-Nisa [4] ayat 58 menegaskan prinsip pelayanan yang adil dan amanah, sebagaimana firman Allah:

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

Artinya: ” *Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada pemiliknya. Apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu tetapkan secara adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang paling baik kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.*” (Q.S An-Nisa: 58).

Ayat tersebut menegaskan bahwa setiap individu yang beriman dituntut untuk melakukan pekerjaannya dengan sebaik-baiknya. Hal ini menjadi landasan dalam menilai implementasi birokrasi rasional dalam pelayanan publik, khususnya di Kota Bandung. Pelayanan publik yang baik bukan hanya ditentukan oleh prosedur administratif semata, tetapi juga harus mengedepankan kualitas, keefisienan, serta kemudahan akses bagi masyarakat. Birokrasi yang masih diwarnai dengan permasalahan seperti ketimpangan dalam akses layanan bagi kelompok rentan, ketidakefisienan dalam pelayanan, dan belum benar-benar mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara merata menunjukkan bahwa masih terdapat celah antara idealitas yang diamanahkan dalam ajaran Islam dengan realitanya di lapangan.

Selain ayat Al-Qur'an, konsep profesionalisme dalam menjalankan tugas pemerintahan juga disampaikan dengan tegas oleh Rasulullah SAW dalam haditsnya yang diriwayatkan oleh Thabrani dan Baihaqi, yang menyatakan:

عَنْ عَائِشَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهَا قَالَتْ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: إِنَّ اللَّهَ تَعَالَىٰ يُجِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُؤْتِيَهُ (رواه الطبرني والبيهقي)

Artinya: “*Dari Aisyah r.a., sesungguhnya Rasulullah s.a.w. bersabda: Sesungguhnya Allah mencintai seseorang yang apabila bekerja, mengerjakannya secara profesional*”. (HR. Thabrani, No: 891, Baihaqi, No: 334).

Hadits tersebut menjelaskan bahwa setiap individu, termasuk pejabat publik, memiliki kewajiban untuk melaksanakan tugasnya dengan penuh tanggung jawab dan profesional. Profesionalisme dalam pelayanan publik mencakup berbagai aspek, seperti kecepatan dalam memproses dokumen kependudukan, ketepatan dalam pencatatan data, serta transparansi dalam penyelenggaraan kebijakan. Namun, berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan belum terwujudnya birokrasi yang benar-benar profesional meskipun beberapa aspek telah berjalan sesuai prinsip Islam dalam tata kelola pemerintahan, masih terdapat kendala yang perlu diperbaiki terutama dalam meningkatkan aksesibilitas layanan bagi semua lapisan masyarakat, meningkatkan transparansi evaluasi pelayanan publik, serta memperkuat partisipasi masyarakat dalam pengambilan kebijakan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil temuan penelitian yang telah dianalisis secara mendalam, berikut ini adalah kesimpulan yang merangkum temuan-temuan utama dalam penelitian ini:

1. Implementasi birokrasi rasional di Disdukcapil Kota Bandung telah diwujudkan melalui struktur organisasi yang hierarkis dan terstruktur, pembagian tugas berdasarkan analisis jabatan dan beban kerja, serta pelaksanaan pelayanan publik yang mengacu pada SOP dan sistem pengawasan berbasis kinerja. Praktik ini mencerminkan prinsip birokrasi rasional menurut Max Weber, seperti sistem merit, profesionalisme aparatur, dan penggunaan aturan formal. Meskipun berbagai program inovatif telah dijalankan untuk meningkatkan efektivitas layanan, seperti digitalisasi dan pembinaan internal, pelaksanaannya masih menghadapi kendala seperti keterbatasan SDM, kurangnya integrasi antarunit, serta resistensi masyarakat terhadap teknologi. Selain itu, mekanisme promosi dan evaluasi belum sepenuhnya mencerminkan prinsip meritokrasi secara merata. Dengan demikian, meskipun secara struktural dan administratif prinsip birokrasi rasional telah diupayakan, penguatan aspek pelaksanaan dan pembenahan internal tetap diperlukan agar profesionalisme aparatur dan kualitas pelayanan publik dapat berjalan secara optimal, berkeadilan, dan sesuai amanat Perda No. 16 Tahun 2011.
2. Implementasi Peraturan Daerah Kota Bandung No. 16 Tahun 2011 telah diwujudkan oleh Disdukcapil melalui beragam program inovatif yang mencerminkan prinsip *good governance* dan birokrasi rasional, seperti *Salaman*, *Geulis*, *Mepeling*, serta *Bi Eha* dan *Mang Udin*. Program-program ini menunjukkan komitmen terhadap pelayanan yang transparan, akuntabel, efisien, dan inklusif, dengan pendekatan berbasis digital maupun layanan jemput bola untuk menjangkau kelompok rentan. Struktur layanan yang disusun secara sistematis dan penggunaan SOP yang konsisten mencerminkan pembagian tugas yang rasional dan pertanggungjawaban yang terstruktur. Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang stabil di tingkat “A” membuktikan bahwa inovasi ini berdampak positif terhadap persepsi masyarakat. Namun, kendala implementasi masih ditemui, seperti literasi digital yang rendah, keterbatasan armada lapangan, serta inkonsistensi pemanfaatan program oleh masyarakat. Oleh karena itu, efektivitas kebijakan pelayanan publik tidak hanya bergantung pada desain program, tetapi juga pada penguatan kapasitas aparat dan edukasi publik yang berkelanjutan agar prinsip-prinsip birokrasi rasional dapat terimplementasi secara merata dan berkelanjutan.
3. Disdukcapil Kota Bandung telah mengupayakan penerapan prinsip keadilan (*al-‘adalah*) amanah (*al-amānah*), kemaslahatan umum (*al-maslahah*), serta pengawasan publik (*hisbah*) dalam *Siyasah Dusturiyah*, melalui berbagai inovasi pelayanan publiknya, ini mencerminkan komitmen untuk mewujudkan pelayanan yang profesional, transparan, dan akuntabel sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Daerah Kota Bandung No. 16 Tahun 2011. Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa prinsip *masalah ammah* belum sepenuhnya terwujud secara merata. Kemaslahatan layanan administrasi kependudukan belum sepenuhnya mencakup seluruh kelompok masyarakat, terutama kelompok rentan, yang masih mengalami keterbatasan akses, baik karena faktor ekonomi, sarana digital, maupun keterbatasan dalam memanfaatkan saluran pengaduan. Oleh karena itu, diperlukan perhatian lebih terhadap kelompok rentan agar pelayanan publik benar-benar mencerminkan kemaslahatan umum yang menyeluruh, sesuai dengan prinsip *Siyasah Dusturiyah*.

## REFERENSI

- Al-Anshori, A. al-H. I. (1985). *Nizham al-Hukmi fi al-Islam*. Qothar: Dar Al-Qathariyin Al-Fujaah, 30, 33–34.
- Aziz, Y. M., & Hidayat, S. (2016). *Dinamika Sistem Politik Indonesia*. (B. A. Saebani (ed.)).

- Bandung: CV Pustaka Setia, 176-179.
- Budisetyowati, D. A. (2017). *Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik*. Al-Qisth Law Review, 1(1), 11.
- Disdukcapil Kota Bandung. (2024a). *Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan Semester I Tahun 2024 Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung*. <https://disdukcapil.bandung.go.id/penilaian-skm>
- Disdukcapil Kota Bandung. (2024b). *Rencana Strategis tahun 2024-2026 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung*. 1–82.
- Djazuli, A. (2003). *Fiqh Siyasah: Implementasi Kemaslahatan Umat Dalam Rambu-Rambu Syariah*. Jakarta: Prenada Media Group, 48-53, 80-86.
- Elahi, K. Q. I. (2009). *UNDP on good governance*. International Journal of Social Economics, 36(12). <https://doi.org/10.1108/03068290910996981>
- Jahirudin, J. (2021). *Profesionalisme Aparatur Pemerintah Dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Samarinda Ilir*. Prediksi: Jurnal Administrasi Dan Kebijakan, 2, 71–77. <http://ejurnal.untag-smd.ac.id/index.php/PD/article/view/6108%0Ahttp://ejurnal.untag-smd.ac.id/index.php/PD/article/viewFile/6108/5657>
- Kooiman, J. (1993). *Modern governance: new government-society interactions*. India: Sage Publication.
- Pernanda Farid, I. (2022). *Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Dharmasraya*. Jurnal Niara, 15(1), 47–53.
- Riska Chyntia Dewi, & Suparno Suparno. (2022). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Jurnal Media Administrasi, 7(1), 78–90. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Saebani, B. A. (2008). *Fiqh Siyasah: Pengantar Ilmu Politik Islam*. Bandung: CV Pustaka Setia, 27–28.
- Saebani, B. A. (2015). *Filsafat ilmu dan metode penelitian*. Bandung: CV Pustaka Setia, 202–203.
- Sedarmayanti, P. S. (2013). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: PT. Refika Aditama, 20, 271, 273, 281, 289–290.
- Situmorang, J. (2016). *Politik ketatanegaraan dalam Islam*. Bandung: CV Pustaka Setia, 24.
- Sugiyono, D. (2010). *Memahami penelitian kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Suntana, I. (2010). *Pemikiran ketatanegaraan Islam*. Bandung: CV. Pustaka Setia, 24.
- Supriatna, E. (2015). *Perkembangan Politik dan Sistem Birokrasi*. Bandung: CV. Pustaka Setia, 73-75.
- Wakhid, A. A. (2011). *Eksistensi Konsep Birokrasi Max Weber Dalam Reformasi Birokrasi Di Indonesia*. Jurnal TAPIS, 7(2), 125–146. <http://ejournal.iainradenintan.ac.id/index.php/TAPIS/article/view/100>
- Yunandi, A. (2022). *Tinjauan atas Pengadaan Pekerjaan Konstruksi Renovasi Aula KPP Pratama Indramayu Tahun Anggaran 2021*. Politeknik Keuangan Negara STAN.