

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah negara yang menjadikan hukum sebagai landasan dalam artian lain merupakan negara yang pengurus (verzorgingsstaat), hal tersebut merupakan makna yang tersirat terkandung dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945. Dengan itu, Negara memiliki tugas untuk menciptakan kesejahteraan umum dengan cara membentuk beberapa peraturan-peraturan yang lebih banyak keterkaitannya dengan permasalahan kesejahteraan umum, diantaranya dalam bidang sosial, hukum, budaya, ekonomi, pertahanan dan keamanan, serta lingkungan hidup.¹ Penyebutan Negara Indonesia sebagai negara pengurus, diartikan juga sebagai Negara yang memiliki tugas untuk mengurus rakyatnya, karena itu negara Indonesia harus memiliki pemerintahan yang dapat menjalankan seluruh kewajiban negara untuk hak rakyat-rakyatnya.

Berdasarkan isi dari Undang-Undang Dasar 1945 pasal 18 ayat (1) bahwa dalam menjalankan pemerintahan, setiap daerah itu 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.² Terbitnya peraturan tersebut mencerminkan Negara memberikan peluang bagi setiap daerah untuk dapat memberikan kebijakan yang sesuai dengan kebutuhan rakyatnya demi merealisasikan tujuan Negara dalam menciptakan kesejahteraan umum. Dengan realitas bahwa wilayah negara Republik Indonesia itu sangat luas yang memiliki banyak kepulauan, maka tidak akan memungkinkan jika segala kewajiban Negara akan diurus seluruhnya oleh Pemerintah pusat yang

¹ Hamid S. Attamimi, *Ilmu Perundang-Undangan*, Yogyakarta: Kanisius (Anggota Ikapi), 2007, Hlm.1.

² Sekretaris Jendral MPR RI, *Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945*, Jakarta: Sekretaris Jendral, 2015, Hlm. 132.

berkedudukan di Ibukota Negara. Untuk mencapai hal tersebut yang dapat menyentuh seluruh pelosok daerah negara, maka Negara perlu membentuk suatu pemerintahan Daerah. Pemerintahan Daerah ini akan bertugas sebagai menyelenggarakan pemerintahan yang secara langsung dapat berhubungan dengan masyarakat.³ Hal ini juga yang kemudian melatar belakangi munculnya berbagai kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintahan daerah setempat guna membantu pemerintahan pusat dalam menciptakan kehidupan yang sejahtera bagi rakyatnya.

Lahirnya kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah tersebut tidak lain berdasarkan kebutuhan masyarakat dan Negara dalam penyelesaian masalah yang terjadi. Kebijakan publik tersebut ditetapkan oleh para pihak atau stakeholders, terutama pihak pemerintah yang memiliki orientasi untuk pemenuhan kepentingan dan kebutuhan masyarakat. Ini dimaksudkan agar pelaksanaan kebijakan publik dapat menjadi suatu cara yang memungkinkan untuk tercapainya tujuan-tujuan atau target sebagai hasil akhir atau sasaran dari kegiatan yang dilakukan pemerintah. Kekurangan atau bahkan kesalahan dari kebijakan publik yang dikeluarkan akan dapat terlihat setelah kebijakan publik tersebut diundangkan atau dilaksanakan, serta keberhasilan dari pelaksanaan kebijakan publik dapat dilihat dari dampak yang ditimbulkan sebagai hasil evaluasi atas pelaksanaan suatu kebijakan.⁴

Penyelenggaraan kebijakan pemerintahan daerah itu tidak bias terlepas dari upaya untuk meningkatkan efektif, efisiensi dan kualitas pelayanan yang diberikan sebagai upaya untuk memberikan kesejahteraan masyarakat. Secara teoritik, pemerintahan memiliki tiga fungsi utama, yaitu:

1. Fungsi pelayanan, fungsi ini merupakan fungsi yang berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Memiliki fungsi utamanya, yaitu memberikan pelayanan (service) langsung kepada masyarakat.

³ Rahman Mulyawan, *Sistem Pemerintahan Indonesia*. Bandung, Unpad Press 2015, Hlm. 197.

⁴ Abdullah Ramdhani And Muhammad Ali Ramdhani, *Konsep Umum Pelaksanaan Kebijakan Publik*, Jurnal Publik, Vol. 11, (2017), Hlm 1 <<https://doi.org/10.1109/Icmens.2005.96>>.

2. Fungsi pembangunan, fungsi ini merupakan fungsi yang berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang menjalankan salah satu bidang tugas tertentu disektor pembangunan. Memiliki fungsi adalah development function/fungsi pembangunan dan adaptive function/ fungsi adaptasi
3. Fungsi pemerintahan umum, fungsi ini merupakan fungsi yang berhubungan dengan rangkaian kegiatan organisasi pemerintahan yang menjalankan tugas-tugas pemerintahan umum (regulasi), termasuk di dalamnya menciptakan dan memelihara ketentraman dan ketertiban. Fungsinya lebih dekat pada fungsi pengaturan (regulation function).⁵

Dengan ini, sebagai salah satu fungsi birokrasi pemerintahan maka pelayanan publik merupakan hal penting untuk mengukur tingkat keberhasilan kinerja suatu pemerintahan negara itu sendiri dalam menjalankan tugasnya sebagai pengurus terhadap rakyatnya. Dalam mengatur persoalan pelayanan, pemerintah menerbitkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, Undang-Undang ini lahir karena salah satu kewajiban Negara adalah memberikan pelayanan kepada setiap warga negara dan penduduk dalam membantu memenuhi hak serta kebutuhan dasar, sesuai dengan kerangka pelayanan publik yang tercantum sebagai amanat dari dasar negara Indonesia yakni Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.⁶

Berdasarkan Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pemerintah Kota Cimahi melahirkan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Publik juga, peraturan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik serta mempertegas hak dan kewajiban setiap warga masyarakat, yang memerlukan norma hukum sebagai dasar pengaturan yang jelas pada masyarakat yang semakin kompleks dan kemajuan teknologi di Kota Cimahi.

Sesuai yang tercantum pada peraturan daerah tersebut, terdapat beberapa bentuk pelayanan publik termasuk salah satunya adalah pelayanan administrasi

⁵ Rahman Mulyawan, *Birokrasi Dan Pelayanan Publik*, 2016.

⁶ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

kependudukan, ini merupakan bagian pelayanan publik administrasi. Pelayanan administrasi merupakan kegiatan pencatatan informasi dan data mengenai penduduk dan mutasi penduduk, yang meliputi pendaftaran dan pencatatan kependudukan, berupa kelahiran, perpindahan, kematian, pendatang baru, tamu (kunjunga singkat), dan pengelolaan buku-buku administrasi penduduk yang pada dasarnya merupakan tugas dari pemerintah desa.⁷ Salah dari pelayanan administrasi itu adalah pelayanan publik pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) yang merupakan kartu tanda bukti sebagai penduduk dalam lingkup wilayah Negara Republik Indonesia yang wajib dimiliki oleh penduduk yang berusia 17 (tujuh belas) tahun keatas atau telah/pernah menikah.⁸ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Pasal 13 mendefinisikan bahwa KTP Elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan / pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi pada data base ke penduduk nasional. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum nomor induk kependudukan (NIK). Sedangkan NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup.⁹ E-KTP (Elektronik Kartu Penduduk) juga diartikan sebagai suatu kartu tanda penduduk yang diproduksi dengan mesin elektronik dan ditulis dengan data digital. E-KTP ini bertujuan untuk mempermudah pemerintah dalam mengambil data penduduk, karena dengan adanya E-KTP pemerintah bisa langsung melihat data dari E-KTP elektronik tersebut tanpa harus menunggu data dari hasil sensus terlebih dahulu maka dari itu E-KTP dapat lebih efektif dan efisien dibanding dengan KTP biasa.¹⁰

Keberlangsungan penyelenggaraan pelayanan publik untuk masyarakat ini merupakan salah satu bagian dari fungsi pemerintahan, yang menarik untuk dibahas dalam penelitian ini adalah Pasal 16 (e) dalam Peraturan Daerah Kota Cimahi

⁷ Bambang Trisantono Soemantri, *Pedoman Pelayanan Pemerintah Desa*, (Bandung : Fokusmedia, 2011), Hlm. 260.

⁸ *Ibid.*, Hlm. 262.

⁹ Mahmuda Pancawisma Febriharini, *Pelaksanaan Program E Ktp Dalam Rangka Tertib Administrasi Kependudukan*, Serat Acitya – Jurnal Ilmiah Untag Semarang Issn : 2302-2752, Vol. 5 No. 2, 2016, Hlm. 18

¹⁰ *Ibid.*, Hlm.27.

Nomor 6 Tahun 2018 yang berbunyi “Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik”. Pernyataan ini langsung bersinggungan dengan munculnya berbagai permasalahan yang menjadi sorotan masyarakat dalam merasakan pelayanan mulai dari pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk E-KTP, akta, sertifikat tanah hingga penyediaan sarana dan prasarana umum dan sosial, hal ini bisa ditemukan dari ungkapan masyarakat melalui media massa.¹¹ Permasalahan yang dirasakan tersebut seperti proses pengurusan dokumen atau surat yang terasa berbelit-belit, petugas yang kurang ramah, adanya ketidakadilan, tidak transparan, mempersulit pelayanan, dan sebagainya.¹²

Permasalahan mengenai kualitas dan ketidakjelasan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) juga masih banyak dikeluhkan oleh masyarakat di kota Cimahi, terlihat didalam data layanan pengaduan dalam website Pemerintahan Kota Cimahi yang sepanjang tahun 2017-2019 menjadi permasalahan nomor pertama yang banyak dikeluhkan dan mengingkari beberapa asas penyelenggara dalam pelayanan publik ditambah pula dengan hadirnya badai virus Covid-19 yang bermula pada awal tahun 2020 secara otomatis mengakibatkan terjadi masalah seperti terhambatnya keberlangsung dari proses pelayanan publik. Diambil dari media masa Jabarekspres, menyatakan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi baru dapat mencetak E-KTP hingga 400 keping disetiap harinya baik untuk pemohon pemula maupun pemohon yang mengajukan perubahan elemen, hilang, rusak, ganti status dan sebagainya, dengan daftar tunggu yang sudah siap cetak atau Print Ready Record (PRR) mencapai 31 ribu pemohon dari bulan Juni 2019.¹³ Melalui permasalahan diatas peneliti memberikan tinjauan dengan ilmu siyasah dusturiyah yang merupakan bagian Siyasah yang membahas masalah perundang-undangan Negara. Disamping itu, siyasah dusturiyah juga membahas konsep

¹¹ Ismail Nurdin, *Kualitas Pelayanan Publik* (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019) <<https://doi.org/10.31219/osf.io/hk394>>.

¹² Yahya Mulyana & Syarief Hidayat, *Diamika Sistem Politik Indonesia*, Bandung: Cv Pustaka Setia, 2016, Hlm. 157.

¹³ <https://jabarekspres.com/2020/disdukcapil-kota-cimahi-klaim-proses-pembuatan-e-ktp-lancar/>, Diakses 26 November 2020 Pukul 02.21 Wib.

Negara hukum dalam Siyasah dan hubungan timbal balik antara pemerintah dan warga Negara serta hak-hak warga Negara yang wajib dilindungi.¹⁴

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam dan menyajikannya dalam bentuk penelitian dengan judul ;

“Implementasi Peraturan Daerah Kota Cimahi Pasal 16 (e) Nomor 6 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-Ktp Pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru Covid-19 Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Perspektif Siyasah Dusturiyah”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti memfokuskan beberapa hal yang akan dibahas yaitu, sebagai berikut :

1. Bagaimana implementasi asas pelayanan publik menurut Pasal 16(e) Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 6 Tahun 2018 dalam pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) setelah berlakunya adaptasi kebiasaan baru Covid-19?
2. Bagaimana kebijakan dalam mengatasi kendala pelayanan pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) sesuai dengan Pasal 16(e) Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 6 Tahun 2018 setelah berlakunya adaptasi kebiasaan baru Covid-19?
3. Bagaimana tinjauan Siyasah Dusturiyah terhadap prosedur dan kebijakan dalam mengatasi kendala pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) sesuai dengan Pasal 16(e) Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 6 Tahun 2018 setelah berlakunya adaptasi kebiasaan baru Covid-19?

C. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas maka dapat diuraikan tujuan yang hendak dicapai antara lain adalah :

¹⁴ Muhamad Iqbal, *Fikih Siyasah*, (Jakarta: Kencana, 2004), 177.

1. Untuk mengetahui implementasi asas pelayanan publik menurut Pasal 16(e) Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 6 Tahun 2018 dalam pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) setelah berlakunya adaptasi kebiasaan baru Covid-19.
2. Untuk mengetahui kebijakan dalam mengatasi kendala pelayanan pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) sesuai dengan Pasal 16(e) Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 6 Tahun 2018 setelah berlakunya adaptasi kebiasaan baru Covid-19.
3. Untuk mengetahui tinjauan Siyasah Dusturiyah terhadap prosedur dan kebijakan dalam mengatasi kendala pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) sesuai dengan Pasal 16(e) Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 6 Tahun 2018 setelah berlakunya adaptasi kebiasaan baru Covid-19.

D. Manfaat Hasil Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini baik secara teoritik (akademik) maupun praktis adalah sebagai berikut:

1. Secara akademis, diharapkan penelitian ini dapat memberikan tambahan pemikiran mengenai masukan terhadap ilmu pengetahuan hukum yaitu khususnya Hukum Tata Negara, lebih detailnya lagi mengenai implementasi Peraturan Daerah Kota Cimahi Pasal 16 (e) Nomor 6 Tahun 2018 tentang pelayanan publik dalam pembuatan e-ktp pada masa adaptasi kebiasaan baru covid-19 di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil perspektif siyasah dusturiyah.
2. Secara praktis, adapun manfaat praktis dari penelitian ini khususnya bagi diri penulis sendiri adalah untuk melihat sejauh mana kemampuan penulis dalam menuangkan pengetahuan yang telah dikaji sebelumnya dan juga untuk melatih diri dan kemampuan penulis untuk lebih mengembangkan wawasan dan pengetahuan. Dan dapat memberikan sumbangsih pemikiran dan masukan dalam upaya meningkatkan implementasi Peraturan Daerah Kota Cimahi Pasal 16 (e) Nomor 6 Tahun 2018 tentang pelayanan publik dalam pembuatan e-ktp pada masa adaptasi kebiasaan baru Covid-19 di Dinas

Kependudukan Dan Pencatatan Sipil perspektif siyasah dusturiyah. Serta penelitian ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan dalam mencapai gelar akademis strata (S1) dalam bidang ilmu Hukum Tata Negara (Siyasah).

E. Kerangka Berpikir

Sebagai upaya untuk mempermudah dalam memecahkan suatu permasalahan, secara ilmiah upaya itu memerlukan suatu kerangka pemikiran yang menjadi bahan acuan dalam memecahkan suatu permasalahan tersebut. Pada hakikatnya implementasi kebijakan merupakan suatu aktivitas yang dapat dilihat setelah diundangkan atau dikeluarkannya suatu peraturan secara sah dari suatu kebijakan yang meliputi upaya mengelola hasil dari kebutuhan masyarakat mengenai hadirnya suatu peraturan dalam mengatasi permasalahan yang terjadi untuk menghasilkan outputs suatu ketetapan peraturan bagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhan peraturan tersebut. Membahas mengenai kebijakan pelayanan yang menjadi fokus pada penelitian ini, pelayanan sendiri diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang merupakan suatu proses. Sebagai suatu proses pelayanan akan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan dengan realitas seluruh kehidupan dalam masyarakat, serta sebagai proses dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melalui bantuan suatu aktivitas dari orang lain. Salah satunya adalah pelayanan pembuatan Elektronik Kartu Tanda Kependudukan (E-KTP) yang termasuk kedalam jenis pelayanan administratif yang diartikan juga sebagai salah satu macam jenis pelayanan atau proses bantuan aktivitas yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen.¹⁵

Dalam ajaran Islam, sebelumnya telah memberikan pengajaran kepada seluruh umat manusia yang bukan hanya untuk umat Islam yakni mengenai berbagai macam aturan dalam kehidupan, termasuk mengenai perihal sosial yang terus beriringan dengan kehidupan manusia yang pada dasarnya sebagai makhluk

¹⁵ Ida Hayu Dwimawanti, *Kualitas Pelayanan Publik (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah)*, "Dialogue" Jiakp, Vol.1, No.1, Januari 2004, Hlm. 112.

sosia. Salah satunya, pengajaran senantiasa untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sebagai bentuk dari realisasi kehidupan bersosial dalam masyarakat yakni saling membantu pada setiap aspek kehidupan.

Terdapat dalam kaidah fiqih:

تصرف الإمام على الرعية منوط بالمصلحة

“Tasharruf (tindakan) imam terhadap rakyat harus dihubungkan (atas dasar) dengan kemaslahatan”.

Pada dasarnya setiap kebijaksanaan, peraturan, keputusan, dan perundang-undangan yang dibuat oleh pemerintah serta lembaga-lembaga Negara, itu harus mencerminkan kemudahan-kemudahan dalam mewujudkan dan memelihara kemaslahatan umat. Sehubungan dengan itu, maka kebijakan dan tindakan segenap birokrasi pemerintahan harus menjadikan kemaslahatan untuk rakyat banyak sebagai tolak ukurnya. Dengan kaidah tersebut menunjukkan bahwa keharusan untuk melakukan tindakan yang memberikan kemaslahatan publik untuk seluruh orang banyak baik itu dilakukan instansi birokrasi maupun perorangan yang harus terlebih dulu mendahulukan kemaslahatan banyak.

Dalam firman Allah SWT :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ
وَلَسْتُمْ بِأَخْدِيهِ إِلَّا أَنْ تُعْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي حَمِيدٌ

“Hai orang-orang yang beriman nafkahkanlah (dijalan Allah) Sebagian dari hasil usahamu yang baik- baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”. (Q.S. al-Baqarah [2]: 267.)¹⁶

Apabila ditarik ke ranah pelayanan, ayat tersebut dapat memberi makna bahwa para petugas pelayanan hendaklah memberikan pelayanan berkualitas dan

¹⁶ Al-Baqarah/2: 267, Kementerian Agama Republik Indonesia, Hlm. 45.

memperlakukan seseorang dengan baik sebagaimana dia memperlakukan dirinya sendiri.¹⁷

Dalam Pasal 16 (e) Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 6 Tahun 2018 yang berbunyi “Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik”. Asas-asas dalam penyelenggaraan pelayanan publik akan menjadi indikator dalam penelitian ini yang terdapat dalam Pasal 4 pada Peraturan daerah yang sama. Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil menjadi institusi di Cimahi yang memberikan pelayanan pembuatan E-KTP tersebut dengan kondisi sekarang yang berbeda atau berada dalam situasi yang dikenal dengan istilah Adaptasi Kebiasaan Baru Kebiasaan baru (New Normal). Secara umum new normal sendiri merupakan sebuah tatanan baru atau cara dalam menjalani kehidupan dan aktivitas sehari-hari. Menurut pakar kesehatan dan dilihat dari perspektif kesehatan, menyebutkan bahwa agar suatu daerah atau negara dapat menetapkan new normal harus memenuhi beberapa persyaratan terlebih dahulu, antara lain daerah tersebut sudah terbukti mengalami perlambatan kasus persebaran virus, sudah dilakukannya Pembatasan Sosial Bersekala Besar atau PSBB secara maksimal, kemudian kondisi masyarakat dalam daerah itu siap dan mampu memenuhi kebutuhan dengan daya tahan tubuh yang mampu beradaptasi serta tersedianya infrastruktur yang memadai untuk mendukung aktivitas masyarakat sehari-hari.¹⁸

Dalam penyusunan penelitian ini digunakan beberapa teori, yaitu: *Pertama*, Teori Implementasi kebijakan menurut **George C. Edwards III** dalam “*Implementasi Public Policy*”, 1980. Memberikan definisi implementasi kebijakan adalah suatu tahap perumusan kebijakan antara pembentuk kebijakan dengan konsekuensi kebijakan yang akan mempengaruhi sasaran masyarakat. Jika, suatu

¹⁷ Muhammad Rachmadi Dan Muslim, *Manajemen Pelayanan Publik Dalam Perspektif Islam (Studi Di Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Pekanbaru)*, Juris Volume 14, Nomor 2 (Juli-Desember 2015), Hlm. 157.

¹⁸ Muhammad Rizqi Agustino, Regy Citra Perdana, Dedi Hartawan, Yosart Adi Suyoso, Ratna Sari, *Adaptasi Dan Kebiasaan Baru Human Resource Department Di Masa Pandemi Covid-19*, Biej: Business Innovation & Entrepreneurship Journale-Issn : 2684-8945 Volume 2 No.32020, Hlm. 202.

kebijakan tidak dapat mengurangi masalah yang menjadi sasaran dari kebijakan dan dapat dikatakan tidak tepat, maka kebijakan itu mungkin dapat diartikan akan mengalami kegagalan sekalipun kebijakan itu dijalankan dan diimplementasikan dengan sangat baik. Dan namun, suatu kebijakan yang kemungkinan besar juga akan mengalami kegagalan jika kebijakan tersebut kurang diimplementasikan dengan baik oleh para pelaksana kebijakan.¹⁹

Selanjutnya disebutkan bahwa keinginan-keinginan hukum tersebut merupakan pikiran-pikiran badan pembentuk hukum yang dirumuskan dalam peraturan-peraturan hukum. Perumusan pikiran pembuat hukum yang dituangkan.²⁰

Kedua, Teori Pelayanan publik, menurut **Moenir** (2002:7), mendefinisikan bahwa “pelayanan umum atau publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau birokrasi atau seseorang untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu”.²¹ Menurut **Moenir** (1995:8), Dalam merealisasikan teori ini terdapat unsur-unsurnya antara lain :

1. Sistem, prosedur dan metode, yakni dalam pelayanan publik diperlukan adanya sistem informasi, prosedur, dan metode yang dapat mendukung kelancaran untuk menyalurkan pemberian pelayanan.
2. Personil, yakni hal ini menjadi utama mengaruskan seluruh aparatur dalam pelayanan publik pemerintah selaku personil pelayanan harus memiliki sikap yang baik yaitu profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
3. Sarana dan prasarana, yakni dalam keberlangsungan pelayanan publik diperlukan adanya peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik yang memadai hal ini akan mendukung terlaksana efektifitas

¹⁹ Awan Y. Abdoellah, dan Yudi Rusfian, *Teori & Analisis kebijakan Publik*, Bandung : Alfabeta, 2016. Hlm. 69.

²⁰ Lailaturrohmah, Skripsi, ‘Penerapan Peraturan Daerah Kota Bandung No 12 Tahun 2011 Tentang Izin Mendirikan Bangunan Terhadap Bangunan Rumah Ibadah Di Kecamatan Bandung Kidul’, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, 2019. Hlm.39.

²¹ Anwar Alaydrus Mardiyah, Erwin Resmawan, ‘Percepatan Pelayanan Publik Melalui E-Dan Statistik Kota Bontang’, *Ejournal Ilmu Pemerintahan*, 6.3 (2018), hlm. 1143.

dalam pelayanan tersebut. Misalnya tersedianya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai, dll.

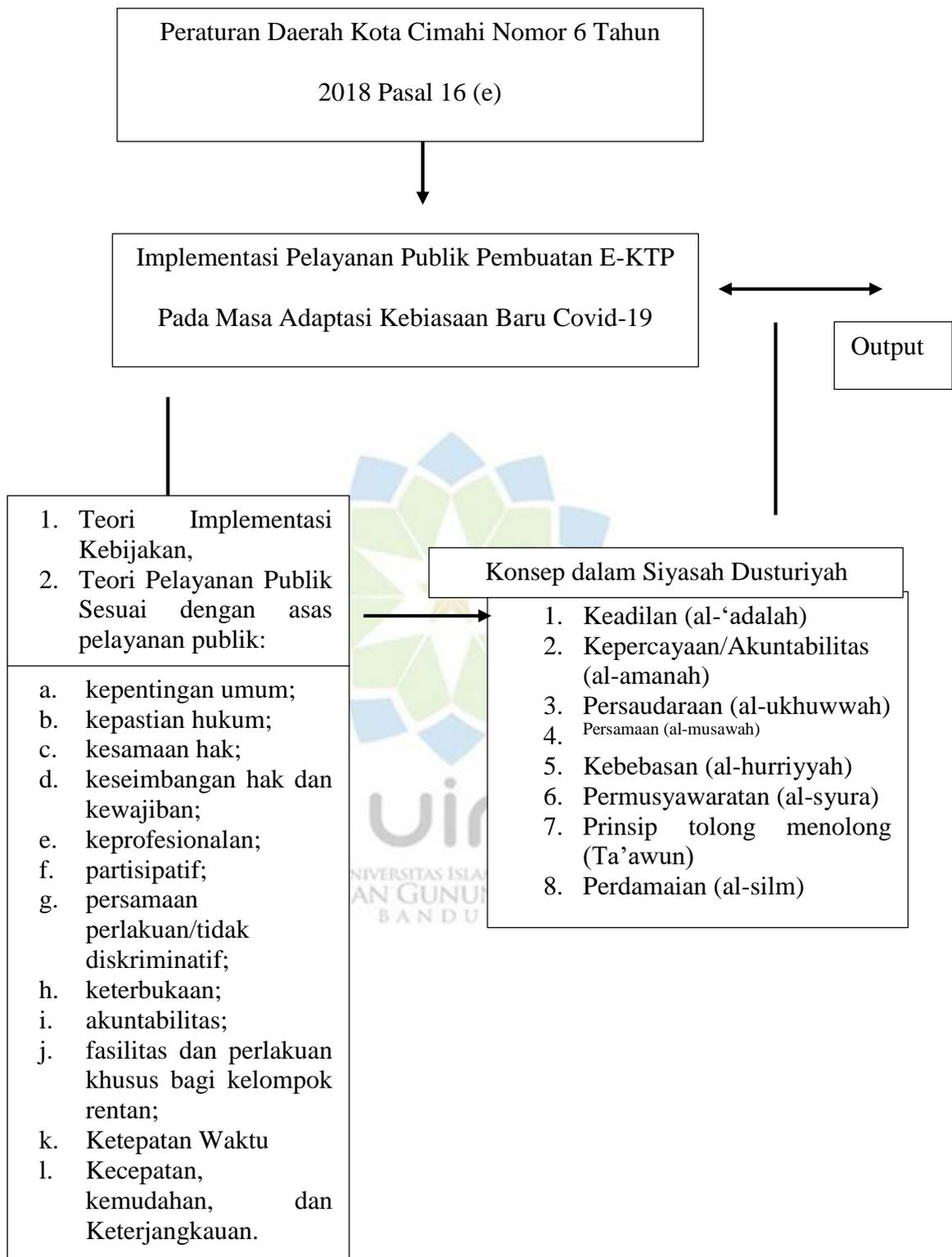
4. Masyarakat sebagai pelanggan, yakni dalam pelayanan publik masyarakat lah yang menjadi pelanggan yang memiliki keanekaragaman baik itu tingkat pendidikan maupun perilakunya.²²

Ketiga, Konsep Siyash Dusturiyah, pada garis besarnya siyash memiliki prinsip yang berkaitan dengan membahs mengenai mengurus dan mengatur manusia dalam hidup bermasyarakat dan bernegara dengan menunjukan pada kemaslahatan dan menjauhkan diri dari kemufsadatan. Kemaslahatan yang dimaksudkan dalam konteks siyash sendiri yaitu dampak positif yang konkret dari adanya pemerintahan, negara, dan kepemimpinan bagi kepentingan seluruh masyarakat, meskipun kemaslahatan yang dimaksud tidak didasarkan pada Syara' atau nash-nash Al-qur'an maupun As-sunnah. Yakni dengan menjaga hak-hak antara rakyat dengan pemimpin atau pemerintah sebagai pelaksanaan hak dan kewajiban yang dimaksudkan.²³



²² Ismaniar Ismail And Novayanti Sopia Rukmana, 'Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstp) Kabupaten Sinjai', Jurnal Administrasi Publik, 16.1 (2020), 4 <<https://doi.org/10.52316/Jap.V16i1.27>>.

²³ Beni Ahmad Saebani, *Fiqih Siyash Pengantar Ilmu Politik Islam*, Bandung: Pustaka Setia, 2008, Hlm.25-26.



F. Penelitian Terdahulu

Sebelum penelitian ini dilakukan ada tiga penelitian yang sudah ada dan pernah dilakukan oleh beberapa peneliti yang berkaitan tentang Pelayanan Publik Pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk E-KTP, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. “Analisis Fikih Siyasah Dusturiyah Terhadap Pelayanan Pembuatan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan Tahun 2018 Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik”, ditulis oleh Hanif Asy’ari, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya. Fokus penelitian ini adalah pada peran pegawai dalam menjalankan kewajiban mereka mengenai menjalankan tugas dalam melayani masyarakat dengan menggunakan dasar hukum pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.
2. “Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Cimahi”, Oleh Novi Astuti Tarsiti, UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Fokus penelitian ini lebih kepada mengukur kepuasan masyarakat serta mengembangkan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Cimahi.
3. “Pelayanan Pembuatan E-KTP Di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru Di Tinjau Dari Fiqih Siyasah”, Oleh Desra Mardia, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru. Fokus penelitian ini kepada pelayanan yang di tinjau dari siyasah Idariyah, serta terdapat perbedaan dari dasar hukum yang dikajinya.
4. “Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Dalam Perspektif Fiqh Siyasah (Studi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung)”, Oleh Donna Eriza Kharisma, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung. Fokus penelitian dalam skripsi ini terfokus pada Tinjauan Fiqh Siyasah terhadap Implementasi

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.

5. “Analisis Al-Siyasah Al-Dusturiyah Dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Terhadap Pelayanan Publik Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo”, Oleh Dewi Miftakhul Jannah, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel. Fokus penelitian dalam skripsi berfokus pada optimalisasi kualitas pelayanan publik dari segi siyasah dusturiyah yang didasarkan pada peraturan pelayanan publik menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

Kelima penelitian diatas memfokuskan penelitian yang didasarkan kepada peraturan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menjadi tolak ukur peraturan mengenai pelayanan publik dari segi nasional, dan memiliki perbedaan dari segi lokasi penelitian serta lebih banyak membahas mengenai tingkat kepuasan dari pelayanan yang dilakukan dari setiap objek lokasi penelitian. Hal tersebut berbeda dengan apa yang akan diteliti oleh peneliti saat ini, yaitu ada beberapa aspek yang membedakan kelima skripsi di atas dengan skripsi peneliti saat ini.

Penelitian ini lebih menekankan pada dasar legalitas yang dikeluarkan oleh daerah yakni Peraturan Daerah Kota Cimahi Pasal 16 (e) Nomor 6 Tahun 2018 yang sama mengatur persoalan pelayanan publik, penelitian saat ini memfokuskan kepada pelayanan publik administrasi pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) yang dilakukan pada masa adaptasi kebiasaan baru Covid-19 dengan objek penelitian di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi serta melakukan penelitian dengan dasar Asas dari pelayanan publik yang tertuang dalam PERDA tersebut yang kemudian ditinjau dari segi ilmu siyasah yakni siyasah dusturiyah.