

ABSTRAK

Salman Alfarisy, 2021. Pelaksanaan Pelayanan Publik Menurut Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik ditinjau dari perspektif siyasah dusturiyah. (Studi Kasus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta)

Pada tahun 2019 Ombudsman mengeluarkan laporan ringkasan eksekutif kepatuhan standar pelayanan penyelenggaraan pelayanan publik. Hasil laporan tersebut salah satunya menyebutkan Kabupaten Purwakarta dinyatakan zona merah kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan penjelasan tentang pelaksanaan pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta. Serta untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta dan untuk mengetahui tinjauan Siyasah Dusturiyah terhadap pelaksanaan pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta.

Aturan dapat dikatakan efektif jika memenuhi tiga unsur, yaitu struktur hukum, substansi hukum, dan budaya hukum. Baik buruknya dampak dari aturan yang diterapkan tergantung pemimpinnya, karena kebijakan seorang pemimpin terhadap rakyatnya bergantung kepada kemaslahatan.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif kemudian dijabarkan secara deskriptif, yaitu dengan mengurai, menjelaskan, dan menggambarkan sesuai dengan permasalahan yang erat kaitannya dengan penelitian ini. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta sudah baik, kualitas SDM yang dapat melahirkan berbagai inovasi-inovasi pelayanan berbasis digital. Hasil penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta berpredikat sangat baik. Akan tetapi ada beberapa hal yang harus diperbaiki hal yang belum di perbaiki seperti kurangnya SDM secara kuantitas untuk layanan pembuatan administrasi kependudukan dan layanan pengaduan, atribut standar layanan yang belum dipasang secara lengkap terpasang, terpublikasikan, dan terlihat di ruang pelayanan dan media lainnya, masih belum optimalnya pelayanan terhadap kelompok rentan khususnya ODGJ (Orang Dalam Gangguan Jiwa) dikarenakan keenganan dan ketidaksungguhan sebgai pegawai melayani ODGJ. Siyasah Dusturiyah memandang bahwa "*Tasharruf (tindakan) imam terhadap rakyat harus dihubungkan (atas dasar) dengan kemaslahatan*", maksud yang terkandung di dalam kaidah ini adalah bahwa setiap kebijakan yang diadakan oleh pemimpin kepada rakyatnya harus didasarkan pada prinsip kemaslahatan.