

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam negara hukum, hukum ditempatkan sebagai aturan main dalam penyelenggaraan kenegaraan, pemerintahan, dan kemasyarakatan. Sementara tujuan hukum itu sendiri antara lain “*opgelegd om de samenlevingvreedzaam, rechtvaardig, an doelmatig te ordenen*” (Diletakkan untuk menata masyarakat yang damai, adil, dan bermakna). Artinya sasaran dari negara hukum adalah terciptanya kegiatan kenegaraan, pemerintahan, dan kemasyarakatan yang bertumpu pada keadilan, kedamaian, dan kemanfaatan atau kebermaknaan. Dalam negara hukum eksistensi hukum dijadikan sebagai instrumen dalam menata kehidupan.¹

Salah satu tujuan didirikannya negara hukum Indonesia yang tertuang dalam pembukaan Undang-Undang 1945 adalah memajukan kesejahteraan umum. Hal ini mengandung makna bahwa negara dalam hal ini yaitu pemerintah memiliki kewajiban untuk memajukan kesejahteraan umum. Salah satu upaya pemerintah untuk mewujudkan tujuan negara tersebut adalah dengan memenuhi kebutuhan setiap warga negara dalam hal kebutuhan dasar dan hak sipil melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima.

Pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah dalam memenuhi hak setiap warganya, aktivitas pelayanan lekat dengan persoalan-persoalan bagaimana cara-cara yang tepat untuk mendapatkan jasa kepada pelanggan. Oleh karena itu, sebuah pelayanan dapat dilihat sebagai sebuah Outcome yang diterima oleh masyarakat.²

Pelayanan publik itu sendiri merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada

¹ Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2014), hlm. 21-22

² Sahya Anggara, *Ilmu Administrasi Negara*, (Bandung: Pustaka Setia, 2016), hlm. 567-568.

masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan baik di tingkat pusat maupun daerah³.

Sebelum terbitnya Undang-Undang Pelayanan Publik tahun 2009, citra pelayanan pemerintah kepada masyarakat masih diliputi patologi birokrasi seperti pelayanan birokrasi yang lambat, kaku, bertele-tele, tidak kompeten hingga maraknya pungli pada lingkungan birokrasi. Pada tahun 2004, Bank Dunia dalam laporannya memberi stigma buruk pada layanan publik di Indonesia yang sulit diakses orang miskin, demikian pula orang kaya harus mengeluarkan sejumlah anggaran untuk menyelesaikan urusannya dengan birokrasi sehingga menjadi pemicu ekonomi biaya tinggi yang menyebabkan beban pada kinerja ekonomi makro.⁴

Upaya Pemerintah pemerintah dalam mewujudkan tujuan negara tersebut adalah dengan memenuhi kebutuhan setiap warga negara dalam hal kebutuhan dasar dan hak sipil dengan upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik adalah dengan membuat suatu produk hukum yang mendukung yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik (Good Governance) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara⁵. Undang-Undang ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum bagi pihak penyelenggara pelayanan publik maupun masyarakat.

Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana yang dijelaskan dalam pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, yaitu:

- a. Kepentingan Umum;
- b. Kepastian hukum;
- c. Kesamaan hak;

³ Hayat, *Manajemen pelayanan publik*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), hlm. 1.

⁴ Muslimin B Putra, (2020). Diakses pada pukul 17.00 WIB tanggal 7 November 2021 dari <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--hukum-pelayanan-publik>

⁵ Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melayani Publik*, (Yogyakarta: UGM Press, 2006), hlm. 12.

- d. Kesimbangan hak dan kewajiban;
- e. Keprofesionalan;
- f. Partisipatif;
- g. Kesamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. Keterbukaan;
- i. Akuntabilitas;
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. Ketepatan waktu; dan
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.⁶

Akan tetapi kenyataannya, kondisi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sendi pelayanan, antara lain yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar penduduk belum seperti harapan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengaduan, keluhan masyarakat, baik disampaikan secara langsung kepada pimpinan unit pelayanan maupun surat pembaca pada berbagai media massa.⁷

Pengawasan pelayanan dilakukan dalam rangka menciptakan lingkungan pemerintahan yang berintegritas, bersih serta cepat juga bentuk penerapan teori demokrasi yang penting untuk diaplikasikan dan dikaji lebih lanjut untuk dapat menjadi proses pencegahan serta penghapusan penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan aparatur pemerintahan.⁸ Ombudsman Republik Indonesia dibentuk sesuai dengan tugasnya untuk mengawasi jalannya proses pelayanan publik kepada masyarakat.

Pada tahun 2019, Ombudsman mengeluarkan laporan “Ringkasan Eksekutif Hasil Penelitian Kepatuhan Standar Pelayanan Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Publik.” Penilaian dilakukan kepada 215 Kabupaten dan hasil yang didapatkan adalah 57 Pemerintah Kabupaten atau 26,15% mendapatkan predikat zona merah yang artinya tingkat kepatuhannya

⁶ Pasal 14 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

⁷ Zaenal Mukarom, Muhibudin Wijaya, *laksana, membangun kinerja pelayanan publik menuju clean government and good governance*, (Bandung: Pustaka Setia, 2016), hlm. 14.

⁸ Nomensen Sinamo, *Hukum Administrasi Negara*, (Jakarta: Jala Permata Aksara, 2015), hlm. 153.

sangat rendah.⁹ Salah satu Pemerintah Kabupaten yang tercantum pada laporan tersebut yaitu Pemerintah Kabupaten Purwakarta.

Table 1. 1 Penilaian Zona Kepatuhan Pelayanan Publik Kab. Purwakarta

| No. | Tahun | Provinsi/Kota/Kabupaten | Penilaian Kepatuhan | | |
|-----|-------|-------------------------|---------------------|--------|-------|
| | | | Merah | Kuning | Hijau |
| 1 | 2018 | Kabupaten Purwakarta | | | |
| 2 | 2019 | Kabupaten Purwakarta | | | |

Sumber: Ombudsman Republik Indonesia, 2019.

Data terakhir penilaian kepatuhan pelayanan publik dari pengawasan umum Ombudsman menjadi catatan untuk Kabupaten Purwakarta dalam hal kategori penilaian kepatuhan yang masih zona merah menurut laporan dari Ombudsman. Alasan Penulis melakukan penelitian pelayanan publik di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Purwakarta ini adalah dikarenakan Dinas ini salah satu Organisasi Perangkat Daerah yang paling sibuk melaksanakan pelayanan publik. Selain itu, penulis berusaha memberikan perspektif berbeda dengan peneliti sebelumnya, yaitu dengan perspektif siyasa dusturiyah.

Koordinator Wilayah sebagai petugas yang ditempatkan di setiap kecamatan belum bisa optimal dalam menjalankan tugasnya karena kurangnya kemampuan dalam melakukan verifikasi berkas permohonan akta kelahiran, sehingga berkas yang telah dibawa ke kantor dinas untuk di proses lebih lanjut, dikembalikan karena persyaratan yang masuk belum sesuai prosedur. Pelayanan pencatatan dokumen Akta Kelahiran. Selain itu, fasilitas sarana dan prasarana berupa 2 mobil pelayanan yang ada masih kurang memadai dikarenakan kondisinya sudah rusak dan tidak laik jalan. Pada sisi anggaran dalam rangka program percepatan kepemilikan akta kelahiran sangat memadai, namun sumber daya yang melaksanakan pelayanan jemput bola ke lapangan dalam rangka percepatan

⁹ Muhammad Fachry Dharmawan dan Robinsar Marbun, “Kepatuhan Penyelenggara Pelayanan Publik Dalam Pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia Terkait Tindakan Maladministrasi Tahun 2019”, Jurnal Fakultas Hukum Universitas Tulang Bawang, Vol. 18 No. 1, Februari 2020, hlm. 63.

kepemilikan akta kelahiran masih kurang memadai.¹⁰ Tentu permasalahan tersebut, pelaksanaannya masih belum sesuai dengan pasal 4 Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Maka dari itu alasan Penulis melakukan penelitian pelayanan publik di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Purwakarta ini adalah dikarenakan Dinas ini salah satu Organisasi Perangkat Daerah yang paling sibuk melaksanakan pelayanan publik. Selain itu, penulis berusaha memberikan perspektif berbeda dengan peneliti sebelumnya, yaitu dengan perspektif siyasah dusturiyah. Dengan adanya permasalahan ini penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan dengan mengambil judul **“PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK MENURUT PASAL 4 UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 DITINJAU DARI PERSPEKTIF SIYASAH DUSTURIYAH (STUDI KASUS DISDUKCAPIL PURWAKARTA)”**.

B. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas, maka dapat di rumuskan ke dalam beberapa rumusan masalah, yaitu:

1. Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta?
2. Apa yang menjadi faktor penghambat dan pendukung dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta?
3. Bagaimana Tinjauan Siyasah Dusturiyah terhadap pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta?

¹⁰ Dewi Bayu Astuty Soediro dkk, “*Optimalisasi Strategi Implementasi Kebijakan Percepatan Kepemilikan Akta Kelahiran*”, Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara, Vol. 8 No. 1, April 2021, hlm. 121.

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta.
3. Untuk mengetahui Tinjauan Siyasa Dusturiyah pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan penelitian tersebut, besar harapan penulis penelitian ini bisa berguna bagi penulis khususnya juga bisa bermanfaat untuk masyarakat banyak. Adapun manfaat atau kegunaan dari penelitian ini ialah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis.
 - a) Penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat bagi pengembangan wawasan dalam bidang keilmuan khususnya di Hukum Tata Negara (Siyasa).
 - b) Penelitian ini diharapkan bisa menjadi salah satu rujukan informasi bagi para pembaca maupun peneliti mengenai pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta yang kelak dapat dipergunakan sebagai pedoman untuk penelitian selanjutnya.
2. Manfaat Praktis.
 - a) Penelitian ini juga berguna untuk memberikan informasi bahwa peran pemerintah dalam memenuhi kebutuhan setiap warga negara dalam hal kebutuhan dasar dan hak sipil ialah dengan mengeluarkan regulasi Undang – Undang Pelayanan Publik

dimana tentunya hal ini kiranya bisa menjadi informasi yang berguna khususnya untuk mahasiswa UIN Sunan Gunung Djati Bandung, Fakultas Syariah & Hukum, dan jurusan Hukum Tata Negara (Siyasah).

- b) Bagi Pemerintah Kabupaten Purwakarta diharapkan penelitian ini bisa memberikan masukan positif bagi pihak pemerintah daerah Purwakarta dan instansi lainnya yang terkait dalam pengambilan keputusan yang berhubungan dengan pelayanan publik untuk masukan juga bagi pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam haal meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.
- c) Bagi masyarakat sebagai salah satu sumber terkait pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta.

E. Kerangka Pemikiran

1. Teori Pelaksanaan Hukum

Kepemimpinan kadang kala diartikan sebagai pelaksanaan otoritas dan pembuatan keputusan. Ada juga yang mengartikan suatu inisiatif untuk bertindak yang menghasilkan suatu pola yang konsisten dalam rangka mencari jalan pemecahan dari suatu persoalan bersama. Menurut George R. Terry bahwa kepemimpinan adalah aktivitas untuk mempengaruhi orang-orang agar diarahkan untuk mencapai tujuan organisasi.¹¹

Tujuan utama kekuasaan dan kepemimpinan dalam suatu pemerintahan dan negara adalah menjaga suatu sistem ketertiban agar masyarakat menjalankan kehidupannya dengan wajar. Pemerintah pada hakikatnya adalah pelayan kepada masyarakat. Pemerintah tidak

¹¹ Miftah Toha, *Perilaku Organisasi*, (Depok: PT Rajagrafindo Persada, 2012), hlm. 259

diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat, mengembangkan kemampuan dan kreativitas demi terciptanya tujuan bersama, oleh karena itu, secara umum, tugas pokok pemerintah atau penguasa suatu negara adalah menjamin diterapkannya perlakuan adil kepada setiap warga masyarakat tanpa membedakan status apa pun yang melatarbelakangi keberadaan mereka untuk melakukan pekerjaan umum dan memberi pelayanan dalam bidang-bidang yang tidak mungkin dikerjakan oleh Lembaga nonpemerintah. Pemerintah yang baik dalam menyelenggarakan kekuasaan negara harus berdasar pada:

- a. Ketertiban dan kepastian hukum dalam pemerintah;
- b. Perencanaan dalam pembangunan;
- c. Pertanggungjawaban, baik oleh pejabat dalam arti luas maupun oleh pemerintah;
- d. Pengabdian pada kepentingan masyarakat;
- e. Pengendalian yang meliputi kegiatan pengawasan, pemeriksaan, penelitian, dan penganalisisan;
- f. Keadilan tata usaha/administrasi negara sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat.¹²

2. Teori Kewajiban Negara

Teori kewajiban negara menyatakan bahwa negara berkewajiban memelihara kepentingan rakyat dan menciptakan kemakmuran bagi mereka, teori kewajiban Negara Abu Yusuf memiliki tiga konsep dasar, yaitu :

- a. Penyelenggaraan pemerntahan yang efektif;
- b. Pemeliharaan hak rakyat;
- c. Pengelolaan keuangan publik;

¹² Beni Ahmad Saebani dan Abdul Hamid, *Ilmu Akhlak*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2012), hlm. 297-298

Pengertian penyelenggaraan pemerintahan yang efektif adalah setiap kebijakan Negara yang menyangkut kepentingan masyarakat harus tepat sasaran dan selalu memenuhi aspek kemaslahatan. Dan sebagai bentuk pemeliharaan hak rakyat, Abu Yusuf menyatakan bahwa kepala Negara berkewajiban memberi penerangan secara transparan kepada rakyatnya tentang berbagai masalah yang menyangkut kekayaan Negara dan program-program yang dilaksanakan termasuk pemenuhan hak rakyat. Negara juga berkewajiban memberi penjelasan kepada rakyat tentang hak dan kewajiban mereka, terutama yang menyangkut hukum.¹³

Dan berkenaan dengan pengelolaan keuangan publik, Abu Yusuf berpendapat bahwa prinsip keadilan dalam pengelolaan keuangan publik akan meningkatkan kemakmuran. Beberapa gagasan Abu Yusuf berkenaan dengan pengelolaan keuangan Negara adalah pemberlakuan pungutan dan retribusi terhadap beberapa aktivitas komersial yang menggunakan fasilitas umum, gagasan Abu Yusuf yang lainnya adalah berkenaan dengan penerapan bea untuk setiap barang yang masuk ke negara dari Negara lain.¹⁴

3. Teori Good Governance

Good governance merupakan proses penyelenggaraan kekuasaan negara dalam melaksanakan penyediaan government sedangkan praktik terbaiknya disebut good governance (kepemerintahan yang baik), wujud dari good governance adalah komitmen semua pihak yaitu pemerintah dan masyarakat.¹⁵

Demikian akan terjadi simbiosis mutualistik diantara penyelenggara pemerintah dan masyarakat, maka akan tercipta produktifitas semua bidang atas dampak positif kinerja aparatur pemerintah tadi, dari segi

¹³ Ija Suntana, *Politik Ekonomi Islam (Siyasah Maliyah)*, (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2010), hlm. 33

¹⁴ *Ibid*, hlm. 34

¹⁵ Sdermayanti, *Good Governance Kepemerintahan yang baik*, (Bandung: Mandar Maju, 2012), hlm. 2

fungsional Good governance dapat ditinjau dari apakah pemerintah telah berfungsi secara efektif dan efisien dalam upaya mencapai tujuan yang telah digariskan, atau justru sebaliknya dimana pemerintahan tidak berfungsi.¹⁶

Adapun yang menjadi prinsip-prinsip good governance terdapat 10 (Sepuluh) prinsip, menurut UNDP (United Nation Development Program) telah mengembangkan dalam tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) yaitu:

- a. Partisipasi (participation), merupakan setiap masyarakat mempunyai kewajiban dalam proses pengambilan keputusan, baik itu secara langsung maupun tidak, sesuai dengan prinsip masing-masing. Partisipasi harus dibangun dalam suatu tatanan kebebasan berserikat dan berpendapat.
- b. Aturan Hukum (rule of law), merupakan sebagai kerangka aturan hukum dan perundang-undangan harus berkeadilan dan dapat dilaksanakan serta mematuhi secara baik, baik itu dalam aturan hukum maupun hak azasi manusia.
- c. Transparansi (transparency), merupakan hal yang dibangun dalam kerangka kebebasan aliran informasi berbagai proses, seperti kelembagaan dan informasi harus dapat diakses secara bebas oleh mereka yang membutuhkan, menyediakan alat monitoring dan evaluasi yang memadai.
- d. Daya tanggap (responsiveness), merupakan dalam setiap institusi dan proses harus diarahkan sesuai upaya untuk melayani berbagai pihak yang berkepentingan (stakeholders).
- e. Berorientasi pada Konsensus (Consensus Oriented), merupakan pemerintahan yang baik menjabati kepentingan-kepentingan yang berbeda demi terwujudnya kelompok-

¹⁶ *Ibid*, hlm. 4

kelompok masyarakat yang baik, good governance akan bertindak sebagai penengah dalam berbagai kepentingan yang berbeda untuk mencapai kesepakatan yang terbaik bagi kepentingan masing-masing pihak, terhadap berbagai kebijakan dan prosedur yang akan ditetapkan pemerintah.

- f. Berkeadilan (Equity) merupakan pemerintah akan memberikan kesempatan yang sama baik terhadap laki-laki maupun perempuan dalam upaya mereka untuk meningkatkan dan memelihara kualitas hidupnya.
- g. Efektifitas dan Efisiensi (effectiveness and efficiency), merupakan dalam setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang baik dari berbagai sumber yang tersedia.
- h. Akuntabilitas (accountability), merupakan para pengambil keputusan dalam organisasi sektor pelayanan dan warga Negara memiliki pertanggungjawaban (akuntabilitas) kepada masyarakat umum, sebagaimana halnya kepada para pemilik (stakeholder).
- i. Visi Strategis (Strategic Vision), merupakan pemimpin dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jangka panjang tentang penyelenggaraan Pemerintahan yang Baik (Good Governance) dan pembangunan manusia, bersamaan dengan apa yang dirasakannya dalam pembangunan tersebut.
- j. Saling keterbukaan (interrelated), merupakan keseluruhan ciri good governance yaitu saling memperkuat dan tidak bisa berdiri sendiri.¹⁷

¹⁷ Sahya Anggara, *Op.Cit.*, hlm. 210-211

4. Teori Efektivitas Hukum

Menurut Lawrence M. Friedman, dalam setiap sistem hukum terdiri dari 3 (tiga) sub sistem, yaitu sub system substansi hukum (legal substance), sub sistem struktur hukum (legal structure), dan subsistem budaya hukum (legal culture).¹⁸ Substansi hukum meliputi materi hukum yang diantaranya dituangkan dalam peraturan perundang-undangan. Struktur hukum menyangkut kelembagaan (institusi) pelaksana hukum, kewenangan lembaga dan personil (aparatus penegak hukum). Sedangkan kultur hukum menyangkut perilaku (hukum) masyarakat. Ketiga unsur itulah yang mempengaruhi keberhasilan penegakan hukum di suatu masyarakat (negara), yang antara satu dengan lainnya saling bersinergi untuk mencapai tujuan penegakan hukum itu sendiri yakni keadilan.

5. Teori Siyasah Dusturiyah

Siyasah dusturiyah merupakan bagian fiqh siyasah yang membahas masalah perundang-undangan negara. Dalam hal ini juga dibahas antara lain konsep-konsep konstitusi (undang-undang dasar negara dan sejarah lahirnya perundang-undangan dalam suatu negara), legislasi (bagaimana cara perumusan undang-undang), lembaga demokrasi dan syura yang merupakan pilar penting dalam perundang-undangan tersebut. Di samping itu, kajian ini juga membahas konsep negara hukum dalam siyasah dan hubungan timbal balik antara pemerintah dan warga negara serta hak-hak warga negara yang wajib dilindungi.¹⁹

Pembahasan dalam siyasah dusturiyah adalah hubungan antara pemimpin di satu pihak dan rakyatnya di pihak lain, serta kelembagaan-kelembagaan yang ada di dalam masyarakatnya. Oleh karena itu, dalam siyasah dusturiyah biasanya Secara bahasa Dusturiyah berasal dari bahasa Persia dusturi. Semula artinya adalah seorang yang memiliki

¹⁸ Lawrence M. Friedman, *Hukum Amerika: Sebuah Pengantar*, Terjemahan dari *American Law An Introduction*, Alih Bahasa: Wisnu Basuki, (Jakarta: Tatanusa, 2001), hlm. 6-8

¹⁹ Muhammad Iqbal, *Fiqh Siyasah, Konstektualisasi Doktrin Politik Islam*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2014, hlm. 177

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 dusturiyah berkembang pengertiannya menjadi asas dasar/ pembinaan. Menurut istilah, dusturiyah berarti kumpulan kaidah yang mengatur dasar dan hubungan kerja sama antara sesama anggota masyarakat dalam sebuah negara baik yang tidak tertulis (konvensi) maupun yang tertulis (konstitusi).²⁰

Kemaslahatan dalam istilah Ushul Fiqih adalah *al-mashlahah* yang sama dengan kata *al-manfa'ah* sebagai bentuk tunggal dari kata *al-mashalih*. Kata Dustur sama dengan *constitution* dalam Bahasa Inggris atau undang-undang dasar dalam Bahasa Indonesia. Siyasah Dusturiyah yaitu, keputusan kepala negara dalam mengambil keputusan atau undang-undang bagi kemaslahatan umat.²¹ Oleh karena itu objek kajian Fiqh Siyasah Dusturiyah meliputi peraturan perundang-undangan yang bersumber dari al-quran, hadist nabi, kebijakan pemimpin, ijtihad ulama, dan adat kebiasaan suatu negara baik tertulis ataupun tidak tertulis yang dituntut oleh hal ihwal kenegaraan dengan prinsip-prinsip agama yang merupakan perwujudan realisasi kemaslahatan rakyat demi memenuhi kebutuhannya.²²

Prinsip maslahat yang berorientasi kepada sebesar-besarnya kemaslahatan umat, sesuai dengan prinsip :

تَصَرُّفُ الْإِمَامِ عَلَى الرَّعِيَةِ مُنُوطٌ بِالْمَصْلَحَةِ

“Kebijakan seorang pemimpin terhadap rakyatnya bergantung kepada kemaslahatan”.

²⁰ *Ibid*, hlm. 178

²¹ Rizal. Pengantar Fiqh Pengantar Ilmu Politik. (Bandung: Pustaka Setia, 2012), hlm. 60.

²² *Ibid*, hlm. 62

Kaidah ini menegaskan bahwa seorang pemimpin harus mengedepankan aspek kemaslahatan rakyat bukan berdasarkan keinginan pribadi atau hawa nafsunya, keinginan keluarganya atau kelompoknya. Dalam Al-Qur'an di jelaskan:

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

“Sungguh, Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia hendaknya kamu menetapkannya dengan adil. Sungguh, Allah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu. Sungguh Allah Maha Mendengar, Maha Melihat” (Q.S. An-Nissa : 58)²³

Maksud dari ayat di atas adalah sifat adil penguasa terhadap rakyat di bidang apapun dengan tidak membedakan antara satu kelompok dengan kelompok lain di dalam pelaksanaan hukum, sekalipun terhadap keluarga bahkan anak sendiri.²⁴

F. Hasil Penelitian Terdahulu

| NO | NAMA | KETERANGAN |
|----|-------------|--|
| 1. | Sri Susanti | <p>“Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Gamping.”</p> <p>Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Gamping dilihat dari aspek fasilitas fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan</p> |

²³ Q.S An-Nissa (4): 58.

²⁴ Abdul Salim Munir. Fiqh Siyasaah Konsepsi Politik dalam AL-Quran. (Yogyakarta: Raja Grafindo. 2016), hlm. 80.

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>(assurance), empati (empathy) yaitu: (1) Bagian Pelayanan Umum di Kecamatan Gamping belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti se kursi diruang tunggu yang belum memadai dengan jumlah pengunjung setiap harinya, belum adanya meja untuk menulis di ruang tunggu, sarana informasi yang belum tersedia. Fasilitas seperti genset kurang dioptimalkan sehingga ketika listrik mati maka proses pelayanan pun juga akan berhenti total yang artinya masyarakat tidak dapat mendapatkan pelayanan. Hal ini terjadi dikarenakan keterbatasan biaya dan belum ada dana yang diberikan Kabupaten Sleman untuk Proses Pengadaan. (2) Masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang di berikan Kecamatan Gamping dalam aspek reliability (kehandalan) mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan (3) pegawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dengan pelayanan sudah terlihat antara petugas dan pengunjung yang saling berkomunikasi. (4) keamanan di Kecamatan Gamping sudah menunjukan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat yaitu dengan menempatkan</p> |
|--|--|---|

| | | |
|----|-------------------------|---|
| | | <p>tukang parkir yang ikut mengamankan keadaan di parkirannya.(5) Aspek empati (empathy), yang diberikan pihak Kecamatan Gamping yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan. Hal itu dapat terlihat dari sikap petugas yang menerangkan dengan se jelas-jelasnya mengenai prosedur pelayanan dan menerima kritik maupun saran dengan sepenuh hati sebagai interopeksi untuk layanan yang lebih baik</p> |
| 2. | Nur Nisya Maya Syafitri | <p>“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SEMARANG”.</p> <p>Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan : bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (emphaty) terhadap kepuasan masyarakat pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota semarang.</p> |
| 3. | M. Sinaga | <p>“KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN KTP-el DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN SIMALUNGUN TAHUN 2018”.</p> |

| | | |
|----|------------|--|
| | | <p>Analisis sumber daya manusia diketahui bahwa sudah cukup memadainya. Proses pelayanan yang diberikan petugas diketahui bahwa : Pihak Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai seperti keterbatasan ruang pelayanan ruang pelayanan yang masih banyak. Masih lambatnya pengurusan administrasi. Hal ini dikarenakan terbatasnya jumlah pegawai. Kedisiplinan pegawai dalam melaksanakan tugasnya masih kurang baik. Pegawai masih ada yang datang tidak tepat waktu. Masih saja ditemukan petugas kurang konsisten dalam menentukan jam istirahat. Mengenai dimensi Jaminan atau assurance, dapat disimpulkan bahwa jaminan kepastian waktu pelayanan dan jaminan biaya pelayanan sudah cukup baik tetapi belum memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Ada dijumpai kasus petugas yang masih saja melakukan pemungutan biaya kepada pemohon. Petugas masih ada yang memberikan pelayanan juga berperilaku kurang adil dan masih pandang bulu (diskriminatif).</p> |
| 4. | Sriwinarni | <p>“KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BARRU.”</p> |

| | | |
|----|---------------------|--|
| | | <p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa, kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru dilihat dari dimensi tangible (bukti fisik) sudah memenuhi kualitas pelayanan dengan baik dan memberi pelayanan kepada masyarakat dengan nyaman, dimensi Reliability (Kehandalan) pegawai sudah menjalankan dengan tepat waktu sesuai ketentuan yang berlaku dan memiliki standar prosedur dalam menjalankan fungsi sebagai pelayanan kepada masyarakat agar berjalan dengan terstruktur, dimensi Responsiveness (Ketanggapan) bahwa pegawai sudah menunjukkan sikap tanggap kepada masyarakat petugas akan merespon dengan baik dan cepat, dimensi Assurance (Jaminan) pegawai dalam menanggapi penyelesaian dalam pelayanan sudah tepat waktu berdasarkan jumlah masyarakat yang akan dilayani jika sedikit maka akan tepat waktu, dimensi terakhir yaitu Empahaty (Empati) bahwa pegawai sudah menunjukkan kualitas pelayanan yaitu dengan memberikan pelayanan yang tulus, bersikap ramah, serta tidak membeda-bedakan (diskriminatif) sehingga dapat memberi kepuasan bagi masyarakat yang melakukan pelayanan.</p> |
| 5. | Amal Syahrul Rahman | <p>“IMPLEMENTASI UU NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK TERHADAP SATUAN</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | | <p style="text-align: center;">PERANGKAT KERJA DAERAH KABUPATEN BULUKUMBA.”</p> <p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Publik belum sepenuhnya terlaksana sesuai dengan aturan undang- undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Hal ini dapat dilihat dari pelaksanaan penyelenggara pelayanan di kabupaten bulukumba belum memiliki standar pelayanan yang baik, dan perlu perbaikan didalam menjalankan pinsip-prinsip pemerintahan yang optimal dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pelayanan harusnya menjadi perhatian penting seta tanggung jawab pemerintah kabupaten bulukumba terutama faktor sarana dan prasarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.</p> |
|--|--|--|

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang di paparkan di atas menjelaskan bahwa penelitian yang dilakukan penulis sekarang ini ada beberapa perbedaan baik dari segi rumusan masalah dan fokus utama penelitian tersebut, Berdasarkan dari data penelitian terdahulu di atas, sebagian dari penelitian itu membahas terfokuskan terhadap perspektif ilmu administrasi publik dengan tinjauan hukum positif undang-undang administrasi kependudukan, sedangkan penelitian ini mtentang pelaksanaan pelayanan publik berdasarkan undang – undang nomor 25 tahun 2009 dan ditinjau dari perspektif siyasah dusturiyah. Adanya Penelitian terdahulu digunakan penyusun untuk bahan rujukan serta memberikan penegasan pada perbedaan yang akan penyusun angkat dalam skripsi ini.