

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan tugas utama bagi semua aparatur Negara sebagai abdi negara dan masyarakat. Hal ini jelas diterangkan di dalam Undang-Undang Dasar 1945 yang terdapat pada alenia 4, yaitu Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.¹ Pemerintah memiliki peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya yang sesuai dengan amanat dalam Pasal 1 Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik yaitu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan aturan perundang-undangan bagi warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik². Adapun pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu pusat, di daerah, maupun dalam Badan Usaha Milik Negara. Maka dari itu pelayanan publik dapat diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kegiatan yang menguntungkan

¹ Undang-Undang dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

² Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat.³

Kinerja aparatur Negara sebagai pelayan publik akan mempunyai dampak yang luas dalam tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat, begitu sebaliknya apabila sebagai penyelenggara maupun pelaksana pelayan publik yang kurang dalam melayani masyarakat maka tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat pun juga berkurang. Hal ini didasari oleh baik buruknya kinerja pelayanan publik oleh aparatur Negara sebagai abdi Negara. Pelayanan publik dalam pemerintahan yang baik harus memenuhi kualitas yang harus dipenuhi. Penegasan dalam Al-Quran tentang kewajiban kaum muslimin untuk mentaati *uli al-amr* atau pejabat pemerintah untuk menunaikan tugas amanat yang dibebankan pada pundak mereka. Dalam hal ini kaum muslimin tidak wajib mentaati *uli al-amr* yang tidak mentaati Allah SWT dan tidak menunaikan amanat yang dibebankan kepadanya untuk melayani rakyat. Pejabat publik yang tidak amanat akan kehilangan legitimasi moral, kehormatan, dan martabatnya sebagai *uli al-amr*. Karena *uli al-amr* diangkat untuk melayani masyarakat pada bidang yang tugasnya sesuai dengan kompetensinya dan fungsi masing-masing institusi yang diatur di dalam administrasi publik. Qs. An-Nisa'/4 : 58-59 , Allah SWT berfirman :

³ Inu Kencana Syafie, *Pengantar Ilmu Pemerintahan*, PT. Eresco, Jakarta 1999, hal.5

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا أَلْفَا مَانَاتِ إِلَىٰ إِهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا 58

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ أَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِي الْأَمْرِ مِنْكُمْ فَإِنْ تَنَازَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَعُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِنْ كُنْتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا 59

Artinya : 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 peringatan kepadamu. Sungguh, Allah Maha Mendengar, Maha Melihat. Wahai orang-orang yang beriman! Taatilah Allah dan taatilah rasul (Muhammad), dan Ulil Amri (pemegang kekuasaan) di antara kamu. Kemudian, jika kamu berbeda pendapat tentang sesuatu, maka kembalikanlah kepada Allah (Al-Quran) dan Rasul (Sunnahnya), jika kamiberiman kepada Allah dan hari kemudian. Yang demikian itu, lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya.⁴

Pelayanan publik berfungsi untuk mengurangi bahkan menghapus kesenjangan peran antara organisasi pusat dan organisasi pelaksana dilapangan.

Kelurahan dilihat dari sistem pemerintahan Indonesia merupakan puncak dari pemerintahan daerah yang langsung berhadapan dengan masyarakat luas. Sebagai instansi pelayanan publik dituntut untuk

⁴ Kementerian Agama RI, Al-Quran Terjemah Tafsiriyah (Cet.IV; Yogyakarta: Ma'had Nabawi, 2013), hal.103

memperbaiki dan senantiasa melakukan reformasi serta mengantisipasi perkembangan masyarakat yang terjadi. Dalam rangka meningkatkan citra, kerja, dan kinerja instansi pemerintahan yang baik (good governance), dan sebagai acuan dalam melaksanakan tugas baik manajerial maupun operasional diseluruh bidang dan unit instansi pemerintah secara terpadu.

Kantor Kelurahan Jepun, merupakan sarana birokrasi dalam pendekatan bagi masyarakat untuk mengakses pelayanan publik. Pasal 3 Peraturan pemerintah No 73 tahun 2005 Kelurahan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota yang berkedudukan di wilayah kecamatan⁵. Tujuan adanya kelurahan yaitu meningkatkan pelayanan masyarakat, melaksanakan fungsi pemerintahan, pemberdayaan masyarakat dalam rangka mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat. Akan tetapi yang terjadi di kelurahan Jepun fungsi pemerintahan yang kurang berjalan dengan baik seperti kurangnya disiplin waktu aparatur kelurahan dalam melayani masyarakat serta standart pelayanan yang kurang memuaskan.

Standart pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib di taati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.⁶ Pelayanan prima merupakan salah satu usaha yang dilakukan pemerintah untuk melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya.

⁵ Peraturan Pemerintah No.73 Tahun 2005 tentang Kelurahan

⁶<https://www.materibelajar.id/2016/03/Pengertian-Pelayanan-Publik-dan-Standart-Pelayanan-Publik-dalam-Administrasi-negara-menurut-Para-Ahli->, Diakses pada tanggal 19 September 2019, pukul 15.35 WIB

Hal ini tercantum peraturan pemerintah melalui menteri Negara pendayagunaan aparatur Negara mengeluarkan kebijakan nomor 81 tahun 1993 tentang pedoman tatalaksana pelayanan umum. Syariat islam menilai bahwa perbuatan atau pelayanan terbaik seseorang kepada orang lain pada hakikatnya ia telah berbuat baik untuk dirinya sendiri, sebagaimana firman Allah SWT dalam Qs. Al Isra” ayat 7

إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ

Artinya “Jika kamu berbuat baik, (berarti) kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri”. Dan dalam Hadist Riwayat Tirmidzi Rasulullah bersabda “sebaik-baiknya kalian adalah orang diharapkan kebaikannya dan sedangkan keburukannya terjaga”. Sebagai manusia beriman dan bijak, melayani manusia dengan sebaik-baiknya bukan hanya tugas petuga publik yang telah diberi amanah oleh Negara. Pada hakikatnya semua manusia memiliki kewajiban yang sama akan tetapi, mengingat tidak semuanya memiliki jiwa dan kemampuan yang seragam.

B. Identifikasi Masalah

Penelitian ini dilakukan di Kelurahan Jepun Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung mengenai pelayanan publik untuk mengetahui standart pelayanan Kelurahan Jepun dalam pelaksanaan sistem pelayanan dan dampak dari pelaksanaan pelayanan publik tersebut.

C. Fokus Masalah

1. Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kelurahan Jepun Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009 ?
2. Bagaimana Pelayanan Publik di Kelurahan Jepun Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung berdasarkan Maqasid Syari'ah?

D. Tujuan Penelitian

1. Mendiskripsikan bagaimana pelayanan publik di Kelurahan Jepun Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung
2. Mendiskripsikan pelayanan publik di Kelurahan Jepun Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung berdasarkan Maqasid Syari'ah

E. Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini, maka diharapkan hasil dari penelitian ini dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengembangan keilmuan pemerintahan dalam ketatanegaraan, terutama berkaitan dengan pelayanan publik. Selain hal tersebut, penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan penelitian berikutnya yang relevan.

2. Manfaat Praktis :

a. Bagi Lembaga

Penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan kontribusi kepada Kelurahan Jepun Kabupaten Tulungagung selaku instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sesuai dengan reformasi birokrasi saat ini tuntutan publik dalam perbaikan kualitas pelayanan mengharuskan pemerintah untuk lebih konsisten dalam sumberdaya manusia dan juga sistem pelayanan sehingga pelayanan mampu di maksimalkan dengan baik.

b. Bagi Akademik

Memberikan sumbangsih perbendaharaan perpustakaan pada IAIN Tulungagung terkait pelayanan public

c. Bagi peneliti Lanjutan

Dapat berguna untuk pengembangan kemampuan dan penguasaan ilmu-ilmu yang diperoleh dari peneliti selama menempuh program pendidikan di prodi Hukum Tata Negara IAIN Tulungagung.

F. Penegasan Istilah

Untuk menghindari adanya kemungkinan penafsiran yang salah tentang istilah yang digunakan dalam penulisan judul proposal skripsi di atas, maka penulis merasa perlu untuk memberikan penegasan terlebih

dahulu pada istilah-istilah yang terdapat dalam judul dan latar belakang masalah sebagai berikut:

Penegasan Secara Konseptual

a. Pelayanan publik

Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan pemerintah sebagai penyelenggara Negara terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.⁷

1. Pelayanan prima

Pelayanan prima adalah suatu pola layanan terbaik dalam manajemen modern yang mengutamakan kepedulian terhadap masyarakat, yang memenuhi standar kualitas sesuai dengan harapan dan kepuasan masyarakat.⁸

2. Standart pelayanan

Standart pelayanan adalah akuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik dengan memperhatikan baku mutu pelayanan dimana setiap organisasi atau instansi mempunyai muara pada prinsip pelayanan prima

3. Kelurahan

Kelurahan adalah Perangkat daerah kabupaten/kota yang berdudukan di wilayah kecamatan

⁷ Juniarso Ridwan dan Sodik Sudrajat, Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik.(Bandung: Nuansa,2009),hal.19

⁸ <http://Ciputrauceo.net/blog/2015/7/7/pengertian-pelayanan-prima> . Diakses pada tanggal 21 September 2019 pukul 14.30 WIB

4. Aparatur

Aparatur adalah Orang-orang dan lembaga yang memiliki peran strategis dalam menjalankan tugas-tugas umum

5. Instansi

Instansi adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja/satuan organisasi kementerian/departemen, lembaga pemerintah non departemen, kesekretariatan lembaga tinggi Negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah, termasuk badan usaha milik Negara, dan badan usaha milik daerah.

G. SISTEMATIKA PENULISAN SKRIPSI

Untuk memudahkan dalam membaca, maka sistematika penulisan skripsi ini berperan sekali untuk penulis dalam menyusunnya, melainkan untuk perbagian demi bagian, sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam ketentuan bab ini akan dibahas terkait dengan pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penegasan istilah, serta rencana sistematika penelitian terkait dengan judul implementasi undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik terhadap standart pelayanan di Kelurahan Jepun Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Dalam ketentuan bab ini dibahas seputar kajian teori yang terkait dengan permasalahan pelayanan publik terhadap standar pelayanan di Kelurahan Jepun. Dimana teori yang ada berasal dari temuan peneliti terdahulu atau para pakar hukum

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam ketentuan bab ini berisi tentang gambaran umum terkait dengan metode atau teknik yang digunakan dalam penelitian terkait “implementasi undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik terhadap standart pelayanan di Kelurahan Jepun Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung”.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Dalam ketentuan bab ini akan dipaparkan terkait keseluruhan data yang telah diperoleh dalam penelitian yang telah dilakukan. Antara lain terkait pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Jepun berdasarkan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Maqasid Syari’ah.

BAB V PEMBAHASAN

Dalam ketentuan bab ini akan dibahas terkait dengan pembahasan atau analisis data, dimana data yang telah didapat akan digabungkan dan diolah, serta dianalisis. Data yang diperoleh dalam penelitian ini kemudian

akan disajikan dalam bentuk analisis deskriptif guna untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan di awal.

BAB VI PENUTUP

Dalam bab ini nantinya akan dibahas terkait ketentuan penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran.