

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kelurahan Jepun Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas pelayanan administrasi, barang, maupun jasa, berdasarkan regulasi yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat. Tujuan ini tertuang dalam pasal UUPP ,yaitu memberikan batasan dan hubungan yang jelas terkait hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan setiap pihak dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berasaskan pemerintahan dan korporasi yang baik, terpenuhinya pelayanan publik yang sesuai dengan peranturan perundang-undangan dan memberikan perlindungan serta kepastian hukum bagi masyarakat dalam pelayanan publik. Dalam mencapai tujuan tersebut penyelenggara dan pelaksana pelayanan haruslah melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai acuan penyelenggara pelayanan dan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dari penyelenggara dan pelaksana kepada masyarakat untuk

memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur. Dengan adanya peraturan perundang-undangan Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik (UUPP) memberikan arahan kepada seluruh penyelenggara pelayanan mengenai pedoman standar pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan yang terstandarisasi dengan memenuhi komponen standar pelayanan.

Kelurahan sebagai kesatuan wilayah terkecil pada wilayah Kecamatan di daerah Kabupaten/Kota, berfungsi sebagai unit kerja pertama dalam pelayanan pemerintah untuk memberikan layanan kepada masyarakat, dengan berdasarkan pelimpahan yang diberikan oleh Camat. Setiap UPT (Unit Pelayanan Teknis) seperti halnya Kelurahan dan instansi penyelenggara baik negeri maupun swasta pasti memiliki pemenuhan standar pelayanan yang berbeda-beda, namun tetap memperhatikan pedoman yang telah diatur didalam UUPP.

Dalam penyusunan standar pelayanan yang mana bahwa penyelenggara pelayanan publik harus wajib untuk menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan sekitar.

Adapun komponen standar pelayanan di dalam UUPP yang menjadi acuan pedoman yang harus dipenuhi dalam setiap proses pelayanan sekurang-kurangnya meliputi: dasar hukum; persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; jangka waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk pelayanan; sarana,

prasarana, dan/atau fasilitas; kompetensi pelaksana; pengawasan internal; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; jumlah pelaksana; jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas, dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan evaluasi kinerja pelaksana.

### **1. Adanya Pelaksana Tugas (Plt) sebagai Lurah, dan kekosongan jabatan dalam pelayanan publik di Kelurahan Jepun**

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. Apabila pejabat definitif berhalangan menjalankan tugasnya, maka pejabat pemerintahan memiliki hak untuk menggunakan kewenangan dalam mengambil keputusan dan/atau tindakan yaitu menunjuk pelaksana harian (Plh) atau pelaksana tugas (Plt) untuk melaksanakan tugas.<sup>1</sup>

Adapun pelaksana tugas (Plt) adalah pejabat yang melaksanakan tugas rutin dari pejabat definitif yang berhalangan tetap.<sup>2</sup> Karena pelaksana tugas (Plt) merupakan pejabat yang melaksanakan tugas rutin yang merupakan salah satu mandat. Pengangkatan sebagai Plt tidak boleh menyebabkan yang bersangkutan dibebaskan dari jabatan definitifnya, dan

---

<sup>1</sup> Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan pasal 6 ayat (1) dan (2) huruf (g) jo. Pasal 34 ayat 2

<sup>2</sup> Ibid, pasal 14 ayat (2)

tunjangan tetap dibayarkan, tidak perlu dilantik atau diambil sumpahnya.<sup>3</sup> Sesuai dengan jabatan definitifnya. PNS yang ditunjuk sebagai Plt melaksanakan tugasnya untuk paling lama 3 bulan dan dapat diperpanjang paling lama 3 bulan.

Bagi PNS yang ditunjuk sebagai Plt, tidak perlu ditetapkan dengan keputusan melainkan cukup dengan surat perintah dari pejabat pemerintah yang lebih tinggi yang memberikan mandat/amanat.<sup>4</sup> Terkait Pejabat pelaksana tugas (Plt) memiliki kekuasaan, tetapi tidak dengan kewenangan, kekuasaan dibedakan dengan kewenangan karena kekuasaan tidak selalu diikuti kewenangan, tetapi kewenangan memiliki kekuasaan. Dimana pejabat pelaksana tugas (Plt) memiliki kekuasaan karena diangkat untuk memenuhi tugas atau menduduki jabatan tertentu karena kekosongan jabatan, akan tetapi (Plt) tidak memiliki kewenangan jabatan atas jabatan definitifnya.<sup>5</sup>

Namun dalam hal memperoleh kewenangan sebagai pejabat pelaksana tugas (Plt) yaitu melalui pendelegasian yang merupakan pelimpahan kewenangan yang sebelumnya dimiliki oleh pejabat/jabatan definitifnya. Maka pejabat pelaksana tugas (Plt) dapat dengan maksimal dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

---

<sup>3</sup> Angka 4 Surat Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor K.26-30/V.20-3/99 Tahun 2016 tentang Kewenangan Pelaksana Harian dan Pelaksana Tugas dalam Aspek Kepegawaian.

<sup>4</sup> Ibid, Angka 5

<sup>5</sup> Muslim Mufti, *Teori-Teori Ilmu Politik*, (Bandung:Pustaka Setia, 2013), hal. 54

Dengan demikian pejabat pelaksana tugas (Plt) dapat menjalankan tugas secara efektif dan efisien, dan tanpa terhalang batasan atau larangan karena jabatan yang didudukinya sebagai pengganti sementara pejabat pelaksana tugas (Plt).

Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan adanya kekosongan jabatan Lurah dan beberapa jabatan lainnya, sehingga jabatan Lurah diisi oleh pejabat pelaksana tugas (Plt) yang dimandatkan oleh pejabat pemerintahan untuk memenuhi tugas dan fungsi dari jabatan definitif yang kosong. Hal ini seperti yang disampaikan oleh Bpk.Priyogi Rudi sebagai pejabat pelaksana tugas (Plt) Lurah di Kelurahan Jepun, meskipun terjadi rangkap jabatan tidak ada masalah dalam memberikan pelayanan di Kelurahan terhadap masyarakat.

Namun dilihat dari keefektifitasan pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik pejabat/pegawai tidak diperkenankan merangkap jabatan, karena hal ini dapat mengakibatkan ketidakstabilan melaksanakan tugas dan fungsi yang bersamaan sekaligus. Hal ini dapat dilihat dalam menjalankan tugas dan fungsinya pejabat pelaksana tugas (Plt) Lurah, membagi waktu yang mungkin bersamaan di dua lokasi Kelurahan, ditambah lagi apabila dalam proses pelayanan administrasi dan membutuhkan tanda tangan ataupun pelaporan terkait pembuatan surat-menyerat dalam proses administrasi pegawai/pelaksana pelayanan harus pergi ke kelurahan yang pejabat pelaksana tugas (Plt) duduki sebagai

jabatan definitifnya. Hal tersebut peneliti amati ketika observasi berlangsung di Kelurahan.<sup>6</sup> Rangkap jabatan publik akan mengganggu kualitas kinerja sebagai pejabat/jabatan definitifnya, karena dalam menjalankan tugas dan fungsinya harus dibutuhkan konsentrasi yang maksimal agar mendapatkan hasil kinerja yang berkualitas.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 pasal 17 secara tegas melarang pelaksana pelayanan public, termasuk pejabat pemerintah merangkap jabatan. Jadi dalam penyelenggaraan pelayanan dengan adanya rangkap jabatan secara jelas dapat menimbulkan konflik tugas dan tanggungjawab yang harus dilaksanakan, dimana dapat mengakibatkan tumpang tindih jabatan, dan untuk mencapai tujuan yang baik, efisien sesuai good governance akan dapat tidak terlaksana dengan maksimal dan menimbulkan kualitas pelayanan yang kurang optimal.<sup>7</sup>

Banyaknya kekosongan jabatan juga akan mengakibatkan kualitas pelayanan akan terganggu, karena tidak maksimal dalam memberikan pelayanan prima, sesuai dengan standar pelayanan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan, meskipun banyak kedudukan jabatan yang diisi atau digantikan dengan pelaksana pelayanan yang ada di dalamnya. Namun hal ini meskipun banyak jabatan yang kosong dalam struktur organisasi kelurahan Jepun, dalam proses pelayanan publik dapat berjalan

---

<sup>6</sup> Di olah dari hasil pengamatan observasi peneliti dalam proses pelayanan public di Kelurahan Jepun, pada tanggal 20 Januari 2020 jam kerja pelayanan.

<sup>7</sup> Di Lihat dari pasal 17 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

semestinya dan tetap sesuai dengan tugas dan fungsi yang di atur dalam peraturan perundang-undangan.<sup>8</sup>

## **2. Keterbukaan Informasi Publik dalam Pelayanan di Kelurahan Jepun**

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, pasal 3 menyebutkan tujuan dari Keterbukaan Informasi Publik, yaitu:<sup>9</sup>

- a. Menjamin hak warga negara untuk mengetahui rencana pembuatan kebijakan publik, program kebijakan publik, dan proses pengambilan keputusan publik, serta alasan pengambilan suatu keputusan publik
- b. Mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan kebijakan publik
- c. Meningkatkan peran aktif masyarakat dalam pengambilan kebijakan dan pengelolaan badan public yang baik
- d. Mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik, yaitu yang transparan, efektif dan efisien, akuntabel serta dapat dipertanggungjawabkan
- e. Mengetahui alasan kebijakan public yang mempengaruhi hajat hidup orang banyak
- f. Mengembangkan ilmu pengetahuan dan mencerdaskan kehidupan bangsa dan/atau

---

<sup>8</sup> Di olah dari hasil pengamatan dan wawancara oleh Kasi dan Staff pelayanan Kelurahan Jepun

<sup>9</sup> Pasal 3 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik

- g. Meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi di lingkungan badan public untuk menghasilkan layanan informasi yang berkualitas.

Sistem Informasi pelayanan public adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa local, serta disajikan secara manual atau elektronik.<sup>10</sup> Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu diselenggarakan sistem informasi yang bersifat nasional.<sup>11</sup> Penyelenggara berkewajiban mengelola sistem informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau non elektronik, sekurang-kurangnya meliputi:<sup>12</sup>

1. Profil penyelenggara;
2. Profil pelaksana;
3. Standar pelayanan;
4. Maklumat pelayanan;
5. Pengelolaan pengaduan; dan
6. Penilaian kinerja

---

<sup>10</sup> Di lihat dari Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pelayanan Publik Kabupaten Tulungagung, pasal 1 ayat (14)

<sup>11</sup> Pasal 23 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

<sup>12</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ,pasal 23 ayat 4

Penyediaan informasi pelayanan publik adalah untuk memberikan aksesibilitas kemudahan dan kecepatan dalam memperoleh informasi pelayanan publik dan menjamin keakuratan informasi pelayanan public.

Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan bahwa keterbukaan informasi public dalam pelayanan di kelurahan jepun belum cukup baik, bahwasannya masih banyak ruang kosong tanpa adanya lampiran informasi public dimana masyarakat yang datang tidak bisa mengakses informasi secara akuntabel dan transparan, meskipun beberapa informasi harus dikecualikan tanpa harus di publikasikan.

Hal ini terlihat di ruang pelayanan Kelurahan Jepun, belum ada pembaharuan struktur profil penyelenggara dan pelaksana pelayanan public, tidak tercantumnya standar pelayanan, maklumat pelayanan, tidak tersedia kotak kritik/saran dalam rangka pengelolaan pengaduan dan tidak adanya kotak penilain kinerja untuk bahan evaluasi kerja pegawai/pejabat pelaksana pelayanan di kelurahan Jepun. Dimana hal tersebut sangat penting dalam terpenuhinya standar pelayanan. Namun dalam pelaksanaannya belum cukup memadai, dan perlu adanya peningkatan sistem informasi public sesuai dengan UU No.25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pada pasal 23 ayat (4) yang menjelaskan bahwa penyelenggara berkewajiban untuk memberikan pelayanan informasi public yang baik.

### 3. Penerapan Standar Pelayanan di Kelurahan Jepun Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung

Pelaksanaan pelayanan di Kelurahan Jepun, seperti halnya dalam ketentuan pelayanan publik dimana sebagai pemberi/penyedia layanan terhadap masyarakat yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat dalam hal administrasi dan pemberdayaan. Dalam memberikan pelayanan yang baik, penyelenggara pelayanan membuat standar pelayanan yang mana disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat, kondisi lingkungan, dan kemampuan penyelenggara.

Tata cara penyusunan dan penetapan standar pelayanan public dengan komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) serta jenis pelayanan yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Surat Pengantar Permohonan Kartu Keluarga

**Tabel 4.1 Surat Pengantar Permohonan Kartu Keluarga**

Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan public</li> <li>2. UU No.23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan</li> <li>3. Perda Kabupaten Tulungagung No. 4 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan dan pencatatan</li> </ol>
-------------	---

	<p>sipil</p>
Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat pengantar dari RT/RW</li> <li>2. Foto Copy KTP</li> <li>3. Surat Nikah Asli, bagi yang sudah Nikah</li> <li>4. Foto Copy Ijazah terakhir</li> <li>5. Foto Copy Akta Kelahiran</li> <li>6. Khusus keturunan, melengkapi identitas kewarganegaraan dan pergantian nama</li> </ol>
Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang ke Kantor Kelurahan dengan membawa persyaratan yang ditentukan</li> <li>2. Pegawai/petugas pelaksana mencatat/meregristasi permohonan pembuatan KK dan meneliti berkas permohonan dan menyerahkan berkas permohonan kepada petugas apabila berkas tidak lengkap untuk segera dilengkapi</li> <li>3. Petugas menginput data pemohon dan mencetak permohonan KK</li> <li>4. Petugas mengajukan penandatanganan kepada yang berkepentingan</li> </ol>

	<p>5. Lurah atau Sekretaris Lurah meneliti dan menandatangani KK serta di stempel yang diajukan</p> <p>6. Petugas memberikan kepada pemohon</p>
JangkaWaktu penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian pelayanan KK maksimal 15 menit sepanjang berkas permohonan masuk dan lengkap
Biaya/tariff	Gratis
Produk pelayanan	Formulir isian data Kartu Keluarga
Sarana,prasarana atau fasilitas	Komputer, Form KK, dan ATK

b. Surat pengantar permohonan Kartu Tanda Penduduk

**Tabel 4.2 Surat Pengantar Permohonan Kartu Tanda Penduduk**

Dasar Hukum	<p>1. UU No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan public</p> <p>2. UU No.23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan</p> <p>3. Perda Kabupaten Tulungagung No. 4 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil</p>
Persyaratan Pelayanan	1. Surat pengantar dari RT/RW

	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Foto Copy KK</li> <li>3. Foto Copy Akta Kelahiran</li> <li>4. Foto berwarna 3x4 (2 lembar)</li> </ol>
Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Pemohon datang ke Kantor Kelurahan dengan membawa persyaratan yang ditentukan</li> <li>8. Pegawai/petugas pelaksana mencatat/meregistrasi permohonan pengantar pembuatan KTP dan meneliti berkas permohonan dan menyerahkan berkas permohonan kepada petugas apabila berkas tidak lengkap untuk segera dilengkapi</li> <li>9. Petugas menginput data pemohon dan mencetak pengantar permohonan pembuatan KTP</li> <li>10. Petugas mengajukan penandatanganan kepada yang berkepentingan</li> <li>11. Lurah atau Sekretaris Lurah meneliti dan menandatangani surat pengantar permohonan pembuatan KTP serta di stempel yang diajukan</li> <li>12. Petugas memberikan kepada pemohon</li> </ol>

Jangka Waktu penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian pelayanan maksimal 15 menit sepanjang berkas permohonan masuk dan lengkap
Biaya/tariff	Gratis
Produk pelayanan	Surat pengantar pembuatan KTP
Sarana, prasarana atau fasilitas	Komputer, surat pengantar pembuatan KTP, dan ATK

c. Surat Pengantar Permohonan SKCK

**Tabel 4.3 Surat Pengantar Permohonan SKCK**

Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan public</li> <li>2. UU No.23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan</li> <li>3. Perda Kabupaten Tulungagung No. 4 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil</li> </ol>
Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat pengantar dari RT/RW</li> <li>2. Foto Copy KTP</li> <li>3. Foto Copy KK</li> <li>4. Foto berwarna 4x6 (4 lembar)</li> </ol>
Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang ke Kantor Kelurahan dengan membawa persyaratan yang ditentukan</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Pegawai/petugas pelaksana mencatat/meregistrasi permohonan pengantar SKCK dan meneliti berkas permohonan dan menyerahkan berkas permohonan kepada petugas apabila berkas tidak lengkap untuk segera dilengkapi</li> <li>3. Petugas menginput data pemohon dan mencetak permohonan pengantar SKCK</li> <li>4. Petugas mengajukan penandatanganan kepada yang berkepentingan</li> <li>5. Lurah atau Sekretaris Lurah meneliti dan menandatangani surat pengantar SKCK serta di stempel yang diajukan</li> </ol> <p>13. Petugas memberikan kepada pemohon</p>
JangkaWaktu penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian pelayanan surat pengantar SKCK maksimal 15 menit sepanjang berkas permohonan masuk dan lengkap
Biaya/tariff	Gratis
Produk pelayanan	Surat pengantar permohonan SKCK
Sarana,prasarana atau fasilitas	Komputer, Form SKCK, dan ATK

## d. Surat Pengantar Akta Kelahiran

**Tabel 4.4 Surat Pengantar Akta Kelahiran**

Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan public</li> <li>2. UU No.23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan</li> <li>3. Perda Kabupaten Tulungagung No. 4 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil</li> </ol>
Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat pengantar dari RT/RW</li> <li>2. Foto Copy KTP ayah dan ibu</li> <li>3. Foto Copy KK</li> <li>4. Surat Nikah Asli, bagi yang sudah Nikah</li> <li>5. Surat keterangan bidan/rumah sakit</li> </ol>
Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang ke Kantor Kelurahan dengan membawa persyaratan yang ditentukan</li> <li>2. Pegawai/petugas pelaksana mencatat/meregistrasi permohonan surat pengantar permohonan akta kelahiran dan</li> </ol>

	<p>meneliti berkas permohonan dan menyerahkan berkas permohonan kepada petugas apabila berkas tidak lengkap untuk segera dilengkapi</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Petugas menginput data pemohon dan mencetak permohonan surat pengantar permohonan akta kelahiran</li> <li>4. Petugas mengajukan penandatanganan kepada yang berkepentingan</li> <li>5. Lurah atau Sekretaris Lurah meneliti dan menandatangani surat pengantar permohonan akta kelahiran serta di stempel yang diajukan</li> <li>6. Petugas memberikan kepada pemohon</li> </ol>
JangkaWaktu penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian pelayanan maksimal 15 menit sepanjang berkas permohonan masuk dan lengkap
Biaya/tariff	Gratis
Produk pelayanan	Surat kelahiran, format permohonan akta kelahiran dan KK baru
Sarana,prasarana atau fasilitas	Komputer dan ATK

## e. Surat Keterangan Pindah Tempat

**Tabel 4.5 Surat Keterangan Pindah Tempat**

Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan public</li> <li>2. UU No.23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan</li> <li>3. Perda Kabupaten Tulungagung No. 4 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil</li> </ol>
Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat pengantar dari RT/RW</li> <li>2. Foto Copy KTP</li> <li>3. Foto Copy KK</li> <li>4. Foto berwarna 4x6 (10 lembar)</li> </ol>
Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang ke Kantor Kelurahan dengan membawa persyaratan yang ditentukan</li> <li>2. Pegawai/petugas pelaksana mencatat/meregistrasi permohonan pembuatan surat pindah tempat dan meneliti berkas permohonan dan menyerahkan berkas permohonan kepada petugas apabila berkas tidak lengkap untuk segera dilengkapi</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Petugas menginput data pemohon dan mencetak permohonan surat pindah tempat</li> <li>4. Petugas mengajukan penandatanganan kepada yang berkepentingan</li> <li>5. Lurah atau Sekretaris Lurah meneliti dan menandatangani surat permohonan pindah tempat serta di stempel yang diajukan</li> <li>6. Petugas memberikan kepada pemohon</li> </ol>
Jangka Waktu penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian pelayanan maksimal 15 menit sepanjang berkas permohonan masuk dan lengkap
Biaya/tariff	Gratis
Produk pelayanan	Surat Keterangan pindah tempat
Sarana, prasarana atau fasilitas	Komputer, surat keterangan pindah tempat, dan ATK

## f. Surat Keterangan Waris

**Tabel 4.6 Surat Keterangan Waris**

Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan public</li> <li>2. UU No.23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan</li> <li>3. Perda Kabupaten Tulungagung</li> </ol>
-------------	---

	No. 4 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil
Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat pengantar dari RT/RW</li> <li>2. Foto Copy KTP semua ahli waris</li> <li>3. Foto Copy KK semua ahli waris</li> <li>4. SPPT</li> <li>5. Materai 6000</li> </ol>
Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang ke Kantor Kelurahan dengan membawa persyaratan yang ditentukan</li> <li>2. Pegawai/petugas pelaksana mencatat/meregistrasi permohonan surat keterangan waris dan meneliti berkas permohonan dan menyerahkan berkas permohonan kepada petugas apabila berkas tidak lengkap untuk segera dilengkapi</li> <li>3. Petugas menginput data pemohon dan mencetak permohonan surat keterangan waris</li> <li>4. Petugas mengajukan penandatanganan kepada yang berkepentingan</li> <li>5. Petugas mengajukan</li> </ol>

	<p>penandatanganan kepada yang berwenang Lurah atau Sekretaris lurah dan Kasi Paraf</p> <p>6. Lurah atau Sekretaris Lurah meneliti dan menandatangani surat keterangan waris</p> <p>7. Petugas memberikan kepada pemohon</p>
JangkaWaktu penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian pelayanan maksimal 1 hari sepanjang berkas permohonan masuk dan lengkap
Biaya/tariff	Gratis
Produk pelayanan	Surat keterangan waris
Sarana,prasarana atau fasilitas	Komputer, surat keterangan waris, dan ATK

Dari hasil penelitian melalui wawancara dengan pegawai/pejabat pelayanan di kelurahan Jepun dapat diketahui bagaimana penerapan standar pelayanan dan jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah baik. Hal ini terbukti dengan adanya pelayanan yang terstruktur.

Standar pelayanan publik yang berupa prosedur dan mekanisme pelayanan, yaitu prosedur pelayanan merupakan tahap-tahap yang harus dilakukan dalam proses penyelesaian pelayanan. Prosedur pelayanan yang diberikan Kelurahan Jepun mudah dipahami. Adapun mekanisme pelayanan di Kelurahan Jepun tidak berbelit-belit.

Hal ini dapat dilihat bahwa standar pelayanan di Kelurahan Jepun mulai dari dasar hukum, persyaratan, mekanisme dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya, produk layanan, yang mudah dipahami dan tidak berbelit-belit. Jika ada hal yang tidak dipahami atau pemohon/penerima pelayanan tidak mengerti terkait prosedur/mekanisme layanan dapat langsung menanyakan kepada petugas/pegawai dan langsung diberikan penjelasan/arahan sesuai dengan prosedur/mekanisme pelayanan yang telah ditetapkan oleh Kelurahan.

Namun peneliti amati seringnya terjadi pemohon/penerima menanyakan prosedur/mekanisme pelayanan karena tidak adanya papan informasi yang dipublikasikan diluar dan hanya ada papan informasi persyaratan yang harus disiapkan dalam setiap pengurusan administrasi surat-menyurat.<sup>13</sup> Ada beberapa komponen untuk memenuhi standar pelayanan yaitu:

1. Kompetensi pelaksana

Kemampuan sumber daya manusia dengan diberikannya pelatihan atau pembinaan secara berkala akan berdampak baik pada pelaksanaan pelayanan sesuai standar pelayanan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan, hal ini disampaikan oleh staff pelayanan Kelurahan Jepun.

2. Pengawasan internal

---

<sup>13</sup> Diolah dari hasil wawancara dan observasi dilokasi penelitian Kelurahan Jepun

Dengan adanya pengawasan internal baik dari pegawai/pejabat yang dilakukan secara structural guna untuk mengawasi prosesnya pelaksanaan pelayanan public di Kelurahan Jepun

### 3. Penanganan pengaduan saran dan masukan

Pengaduan saran dan masukan yang diterima Kelurahan Jepun yang berkaitan langsung dengan pelayanan administrasi surat-menyurat akan ditangani langsung melalui prosedur yang berlaku. Namun dalam pelaksanaannya jarang terjadi adanya pengaduan/komplain masyarakat dalam proses pelayanan, hal ini dapat peneliti simpulkan dari hasil wawancara dengan beberapa warga pada saat datang ke Kelurahan.<sup>14</sup>

### 4. Jumlah pelaksana

Sedikitnya jumlah pelaksana yang ada di Kelurahan jepun sedikit menghambat proses pelayanan berlangsung. Hal ini dapat peneliti amati pada saat melakukan observasi, bahwasanya jumlah pegawai/pejabat di Kelurahan yang sedikit dan di tambah banyak kekosongan jabatan, yang akhirnya dalam proses pelayanan di ruang pelayanan kondisional, seperti yang disampaikan oleh Kasi pelayanan Kelurahan jepun.<sup>15</sup>

### 5. Jaminan Pelayanan

---

<sup>14</sup> Diolah dari hasil wawancara dengan warga dan observasi di lokasi penelitian Kelurahan Jepun

<sup>15</sup> Diolah dari hasil wawancara dengan Kasi Pelayanan

Penyedia layanan menjamin pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan, terbukti dengan adanya pelayanan prima untuk memberikan kepuasan terhadap masyarakat.

6. Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan

Dalam bentuk komitmen yang diberikan untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan dan masyarakat pengguna layanan dijamin keamanannya, baik jiwa raga maupun kendaraan, helm, dan lain sebagainya. Hal ini terbukti adanya jaminan yang diberikan pegawai/pejabat untuk memberikan rasa aman pada saat melakukan proses pelayanan administrasi di Kelurahan Jepun.

7. Evaluasi Kinerja pelaksanaan

Evaluasi terhadap kinerja pelaksanaan pelayanan administrasi surat-menyurat dilakukan secara periodik. Namun dalam pelaksanaannya belum tersedianya evaluasi kinerja (umpan balik dari pemohon/pengguna layanan) dalam hal ini yang peneliti maksud adalah tidak tersedianya kotak pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan, dimana jika hal tersebut tersedia, secara tidak langsung bisa dijadikan sebagai bahan evaluasi yang dapat dilakukan secara berkala.<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup> Diolah dari hasil observasi di lokasi penelitian Kelurahan Jepun

## 8. Pelayanan khusus

Dalam hal pelayanan khusus yang peneliti maksud adalah pengguna pelayanan yang berkebutuhan khusus, hal ini belum adanya fasilitas yang dapat mempermudah aksesibilitas bagi penyandang kebutuhan khusus dalam proses permohonan pelayanan administrasi di Kelurahan Jepun.<sup>17</sup>

Dengan demikian pelaksanaan standar pelayanan di Kelurahan, belum optimal meskipun komponen standar pelayanan sudah cukup memadai.

### **B. Pelayanan Publik di Kelurahan Jepun Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung berdasarkan Maqasid Syari'ah**

Al-Syatibi mengatakan bahwa kandungan maqasid al-syariah atau tujuan hukum adalah kemasalahatan umat manusia.<sup>18</sup> Kemasalahatan itu oleh syatibi dilihat dari dua sudut pandang yaitu maqasid al-syari' (tujuan Tuhan) dan maqasid al-mukallaf (tujuan mukallaf). Maqasid al-syari' mengandung empat aspek adalah tujuan awal dari syariat yakni kemasalahatan manusia di dunia dan di akhirat, syariat sebagai sesuatu yang harus dipahami, syariat sebagai suatu hukum taklif yang harus dilakukan, dan tujuan syariat adalah membawa manusia kebawah naungan hukum.

Hakikat dari tujuan awal pemeberlakuan syariat adalah untuk kemasalahatan manusia. Kemasalahatan dapat diwujudkan apabila lima unsur

---

<sup>17</sup> Ibid,

<sup>18</sup> Iffatin Nur, "*Maqasid Syari'ah ( Telaah Genealogis Konsep Maqasid Syari'ah Syatibi dan Perkembanganny)*", (Yogyakarta: Mitsaq Pustaka, 2010), hal 105

pokok dapat diwujudkan dan dipelihara. Kelima unsur tersebut menurut Al-Syatibi adalah agama, jiwa, keturunan, akal, dan harta. Dalam usaha mewujudkan dan memelihara lima unsur pokok itu, syatibi membagi kepada tiga tingkatan maqasid syariah atau tujuan syariah, yaitu maqasid al-daruriyat, maqasid al-hajiyyat, dan maqasid al-tahsiniyat.<sup>19</sup>

Mengenai standar pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan Kelurahan Jepun ialah bahwasannya para pegawai/pejabat memahami akan pelayanan yang harus diberikan pada masyarakat. Dalam konsep maqasid syariah yakni segala sesuatu yang digunakan atau ditetapkan oleh Allah SWT dalam agama untuk pengaturan hidup hamba-hambanya. Maqasid syari'ah atau tujuan disyariatkan hukum islam.

Standar pelayanan yang berkualitas sesuai dengan peraturan perundang-undangan, pegawai/pejabat pelayanan public harus memberikan pelayanan yang prima. Dimana pelayanan prima merupakan salah satu usaha yang dilakukan pemerintah untuk melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya, dengan mengutamakan kepedulian terhadap masyarakat yang memenuhi standar pelayanan yang sesuai harapan dan memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Kelurahan Jepun dalam hal pelayanan, dalam konsep maqasid syariah yakni pada maqasid al-daruriyah. *Maqasid al-daruriyah* adalah kemasalahatan memelihara kelima

---

<sup>19</sup> Iffatin Nur, "*Maqasid Syari'ah ( Telaah Genealogis Konsep Maqasid Syari'ah Syatibi dan Perkembangannya)*", (Yogyakarta: Mitsaq Pustaka, 2010), hal 112-116

unsur pokok yang keberadaanya bersifat mutlak dan tidak bisa diabaikan. Sehingga jika tujuan *maqasid al-daruriyah* salah satunya saja tidak terpenuhi maka tidak punya arti apa-apa.

Dari hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pemerintah dan Pelayanan Publik di Kelurahan Jepun, dalam penyelenggaraan pelaksanaan pelayanan kurang sesuai dengan tujuan *maqasid syariah*. Hal ini pelaksanaan yang dilakukan oleh Kelurahan Jepun dalam *maqasid al-daruriyah* ialah untuk memenuhi kelima unsur yang ada pada konsep *maqasid syariah* secara *maqasid al-daruriyah* nya belum optimal. Bahwasannya hasil dari pelayanan diketahui masih adanya kekosongan jabatan dan pemenuhan sarana prasarana dan fasilitas pelayanan yang sesuai standart pelayanan public belum cukup optimal. Mengenai hal ini untuk pelaksanaan pelayanan yang dilakukan Kelurahan Jepun dalam *maqasid syariah adh daruriyah* ialah untuk memelihara jiwa, memelihara akal, memelihara harta hal ini berkaitan dengan pemenuhan kualitas petugas/pegawai pelayanan public yang kurang ramah dalam pelaksanaan pelayanan yaitu tidak selalu senyum, dalam hal ini masuk pada perlindungan jiwa, karena islam sangatlah menjunjung tinggi hak manusia untuk mendapatkan hak yang dimuliakannya dan disucikan yaitu untuk menghindari kemudharatan yang mengancam hancurnya jiwa. Sebagaimana Allah berfirman dalam Al-Quran Surat Al-Isra' ayat 7

إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ

Artinya: “ Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri ”.

Dalam HR.Tirmidzi

خَيْرُكُمْ مَنْ يُرِ جَى خَيْرُهُ وَيُؤُ مِّنُ شَرِّهِ

Artinya: “Sebaik-baik kalian adalah orang yang diharaapkan kebaikannya dan sedang keburukannya terjaga”

Dan hal ini senada dengan Bermuka Manis di Hadapan Orang Lain,

إِنَّكُمْ لَا تَسْعُونَ النَّاسَ بِأَمْوَالِكُمْ وَلَكِنْ لِّيَسْعَهُمْ مِنْكُمْ بَسْطُ الْوَجْهِ وَحُسْنُ الْخُلُقِ

Artinya: “Sesungguhnya kalian tidak bisa menarik hati manusia dengan harta kalian. Akan tetapi kalian bisa menraik hati mereka denganwajah berseri dan akhlak yang mulia”. HR.Al-Hakim

Dalam hal pemenuhan pemeliharaan keturunan dan pemeliharaan agama penyelenggaraan pelayanan publik juga belum optimal. Hal ini dikarenakan keturunan dan agama merupakan bagian unsur dari maqasid al daruriyah, yang mana kedua unsur tersebut berjalan sesduai dengan maksud tujuan maqasid syariah itu sendiri. Hal tersebut dikarenakan kurang optimalnya standar pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Jepun. Keturunan dapat berpengaruh pada kesejahteraan, hal tersebut terlihat dari belum tercapainya maqasid berupa akal yang berimbis pada kesejahteraan pada keturunan, kualitas pelayanan yang kurang baik juga mengakibatkan

pemenuhan agama menjadi lalai, hal ini terjadi karena banyaknya tugas yang didapat akibat kekosongan jabatan, sehingga tugas dari masing-masing petugas/pegawai menumpuk, dan mengakibatkan kualitas kinerja kurang optimal.

Dari hal diatas sudah dapat diketahui bahwa dalam memberikan pelayanan, seorang muslim yang ditugasi untuk mengurus urusan umat(manusia) wajib memiliki etika yang baik, ramah, murah senyum spririt mencintai kebenaran, bijaksana, menjaga amanah dan kepercayaan, ikhlas, dan memeiliki semangat pengabdian, melayani masyarakat dengan baik, jujur, dan tanggungjawab dalam mewujudkan sebuah visi/tujuan. Sehingga pelayanan public menurut pasal 1 UU Nomor 25 tahun 2009 dapat digaris bawahi antara harapan pemerintah dengan maqasid syariah tujuan utama syariat islam adalah bagaikan bola mata dengan selaputnya. Karena dilihat dari prinsip yang diatur dalam peraturan perundang-undangan, juga berusaha menerapkan prinsip dan asas yang baik dan benar sesuai yang telah disyariatkan , dan menjadikan alquran dan hadist suatu wujud mencapai maqasid syariah.