

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹⁷

Secara sederhana kata pelayanan adalah akibat adanya pelayanan yang melayani. Kegiatan yang dilakukan pelayan tersebut dinamakan pelayanan. Dengan demikian ada dua istilah yang saling terkait, yaitu pelayanan dan melayani. Pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Dari pengertian ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan publik merupakan suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan/atau jasa yang diperlukan. Penerapan prinsip *New Public Management* dari pemerintahan harus berorientasi pada

¹⁷ Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, hal. 3

pelayanan publik (*public service*) sehingga pemerintah memandang masyarakat sebagai faktor dominan dalam menentukan apa yang dibutuhkan, kemudian pemerintah memenuhi kebutuhan tersebut demi mewujudkan kepuasan dan kesejahteraan masyarakat.¹⁸ Pelayanan merupakan respon terhadap kebutuhan manajerial yang hanya akan terpenuhi kalau pengguna jasa itu mendapatkan produk yang mereka inginkan.¹⁹

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Pada pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik:²⁰

Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Berdasarkan pengertian tersebut, maka dapat diketahui ciri pokok dari pelayanan adalah serangkaian aktivitas dari interaksi yang melibatkan karyawan atau peralatan yang disediakan oleh suatu instansi/lembaga penyelenggaraan pelayanan dalam menyelesaikan masalah yang menerima pelayanan.

¹⁸ A. Batinggi dan Badu Ahmad, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2013), hal. 4

¹⁹ *Ibid*

²⁰ UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, hal. 4

Dijelaskan pula bahwa dalam suatu instansi/lembaga penyelenggara pelayanan adalah organisasi atau satuan kerja dalam pemenuhan kebutuhan terhadap pelayanan publik. Pada Pasal 1 ayat 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik:²¹

Organisasi penyelenggara pelayanan publik adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Pada organisasi publik/pemerintah keadaannya tidak jauh berbeda, bahwa kegiatan pelayanan yang terjadi juga akibat adanya interaksi masyarakat/publik dengan aparat pelayanan (birokrasi) menggunakan peralatan yang disediakan oleh instansi, tetapi berkaitan dengan perwujudan dari salah satu fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat atau abdi negara. Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*).²²

B. Jenis Pelayanan Publik

Pelayanan Publik tercipta dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam, antara lain:

²¹ UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, hal. 4

²² Rusli Isa, "Efektivitas Organisasi Kecamatan dalam Pelayanan Publik Setelah Menjadi Perangkat Daerah", *Jurnal INOVASI*, Vol. 6 Nomor 4 Desember 2009, Hal, 78

1. Pelayanan Administratif

Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.²³

2. Pelayanan Barang

Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.²⁴

3. Pelayanan Jasa

Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.²⁵

²³ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 hal. 5

²⁴ *Ibid.*, hal. 5

²⁵ *Ibid.*, hal. 5

Penyelenggaraan pelayanan umum, menurut Lembaga Administrasi Negara dapat dilakukan dengan berbagai macam pola antara lain sebagai berikut:²⁶

1. Pola pelayanan fungsional, yaitu pola pelayanan umum yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya;
2. Pola pelayanan satu pintu, yaitu pola pelayanan umum yang diberikan secara tunggal oleh suatu instansi pemerintah berdasarkan pelimpahan wewenang dari instansi pemerintah terkait lainnya yang bersangkutan. Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu;²⁷
3. Pola pelayanan satu atap, yaitu pola pelayanan umum yang dilakukan secara terpadu pada suatu tempat oleh beberapa instansi pemerintah yang bersangkutan sesuai kewenangannya masing-masing. Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatukan;²⁸
4. Pola pelayanan secara terpusat, yaitu pola pelayanan umum yang dilakukan oleh suatu instansi pemerintah yang bertindak selaku

²⁶ Rusli Isa, "Efektivitas Organisasi Kecamatan ...", hal. 84

²⁷ KEMENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum..., hal. 9

²⁸ *Ibid*, hal. 9

koordinator terhadap pelayanan instansi pemerintah lainnya yang terkait dengan bidang pelayanan umum yang bersangkutan.

C. Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai jasa pelayanan yang mempunyai unsur-unsur didalamnya. Unsur-unsur proses pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan. Atep Adya Bharata mengemukakan bahwa terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:²⁹

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).
2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*costumer*) atau *costumer* yang menerima berbagai layanan penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh pelanggan itu biasanya berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.

²⁹ Ones Gita, "Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo", *Skripsi*, Universitas Negeri Yogyakarta: 2015, hal. 16

D. Asas dan Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan Publik dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaranya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik.

Asas-asas pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik juga menjelaskan bagaimana asas penyelenggaraan pelayanan publik pada pasal 4 yang antara lain:³⁰

1. **Kepentingan Umum.** Adalah sebuah pelayanan harus mendahulukan kepentingan masyarakat dalam proses pelayanan.
2. **Kepastian Hukum.** Pelayanan publik harus memiliki kepastian hukum sebagai dasar peraturan perundang-undangan, kepatutan dan keadilan.
3. **Kesamaan Hak.** Dalam sebuah pelayanan harus menyamakan semua masyarakat dalam proses pelayanan tanpa ada yang dibedakan dalam suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
4. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban.** Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak
5. **Keprofesionalan.** Pejabat yang berkerja dalam pelayanan publik harus menguasai dan profesional dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

³⁰ UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, hal. 6

6. Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam pelayanan publik dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.
7. Persamaan Perlakuan/ Tidak Diskriminatif Semua masyarakat atau subjek yang melakukan pelayanan publik harus diperlakukan sama/ tidak diskriminatif.
8. Keterbukaan. Dalam proses pelayanan publik harus bersifat terbuka dalam hal prosedur, proses maupun persyaratan.
9. Akuntabilitas Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Pemberi pelayanan menyediakan fasilitas khusus bagi kelompok rentan tanpa membeda-bedakan.
11. Ketepatan waktu. Dalam pelayanan, ketepatan waktu diperlukan dalam proses pelayanan.
12. Kecepatan, Kemudahan, dan keterjangkauan. Kecepatan dalam proses pelayanan, mudahnya prosedur pelayanan dan pelayanan dapat dijangkau oleh semua kalangan masyarakat.

Dalam proses kegiatan pelayanan juga diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan pelayanan publik. Adapun prinsip pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan:³¹

³¹ UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, hal. 6

1. “Prinsip Pelayanan Umum

a. Kesederhanaan

Prinsip Kesederhanaan ini mengandung arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan. Prinsip ini mengandung arti cakupan/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

b. Kejelasan

Prinsip ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:

- 1) Prosedur/tata cara pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- 2) Unit kerja dan/atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;³²
- 3) Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;

Prinsip ini mengandung arti penanganan biaya dalam penyelenggaraan pelayanan harus ditetapkan secara wajar

³² Alfajar, “Penerapan Prinsip dan Standar Pelayanan Publik dalam Penyelenggaraan Klinik Voluntery Counseling & Testing oleh Puskesmas Satelitkota Badar Lampung”, *Skripsi*, Bandar Lampung: Universitas Lampung, 2018, hal. 16

dengan memperhatikan: Nilai barang atau jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi di luar kewajaran; Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar; dan Ketentuan peraturan Perundang-Undangan yang berlaku.

4) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

Prinsip ini mengandung arti bahwa prosedur/tata cara, persyaratan satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Prinsip ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.³³ Prinsip ini mengandung arti persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan

³³ Alfajar, "Penerapan Prinsip dan Standar Pelayanan...", hal. 17

pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan. Mencegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat adanya kelengkapan persyaratan dari suatu kerja/instansi Pemerintah lain yang terkait.

e. Keamanan dalam Pelayanan

Produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum³⁴. Prinsip ini mengandung arti proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.

f. Tanggung Jawab dalam Pelayanan

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Unsur ini menggambarkan kejelasan wewenang dan tanggung jawab perugas pelayanan publik dalam menyelenggarakan dan menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.³⁵

³⁴ Alfajar, "Penerapan Prinsip dan Standar Pelayanan...", hal. 17

³⁵ Olivia Walangitan, "Analisis Kinerja Pemerintah Kecamatan dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Bone Kabupaten Bone Bolango Propinsi Gorontalo", *Jurnal Administrasi Publik*, 2018, hal. 7

g. Kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan publik

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).³⁶

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Unsur kenyamanan lingkungan unit kerja juga penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik.³⁷ Unsur ini menggambarkan kondisi lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah, dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

³⁶ Alfajar, "Penerapan Prinsip dan Standar Pelayanan...", hal. 17

³⁷ Olivia Walangitan, "Analisis Kinerja Pemerintah Kecamatan...", hal. 8

E. Kualitas Pelayanan Publik

Berkaitan dengan fungsi pelayanan dari pemerintah, maka birokrasi yang menampilkan kinerja unggul dapat diuji dengan standar eksternal dan bukan hanya standart internal. Standar eksternal adalah standart yang dituntut atau diharapkan oleh masyarakat dalam pelayanan publik. Yang diharapkan oleh pengguna pelayanan adalah pelayanan yang mudah, cepat, wajar, perlakuan yang adil serta jujur dan terbuka.³⁸

Kualitas pelyanan yaitu adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif maupun kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.³⁹

Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.⁴⁰ Luasnya cakupan dan beragamnya jenis pelayanan disertai dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap hak-haknya, menuntut perhatian terhadap pemberian pelayanan publik yang baik. Kualitas pelayanan publik yang baik akan membentuk kepuasan masyarakat dan kepercayaan kepada pemerintah. Namun, karena pada

³⁸ Rusli Isa, "Efektivitas Organisasi Kecamatan ...", hal, 82

³⁹ Rudi Rinaldi, "Analisis Kualitas Pelayanan Publik", *Jurnal Ilmiah* Vol. 1 No. 1 Juni 2012, hal. 26

⁴⁰ UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, hal. 4

beberapa jenis barang dan jasa tertentu pemerintah dapat memonopoli pemberian pelayanan umum maka seringkali aparat birokrasi pemerintah kemudian mengabaikan perlunya upaya menjaga kualitas pelayanan.⁴¹

Upaya menjaga kualitas pelayanan umum dengan demikian bertujuan untuk memberi kepuasan kepada masyarakat. Sehingga akhirnya kualitas pelayanan publik diartikan sebagai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima dengan membandingkan antara harapan masyarakat dengan kenyataan berdasarkan kecepatan waktu pelayanan; kemudahan prosedur dan persyaratan; keramahan petugas pelayanan; keadilan dalam pelayanan; serta efisiensi waktu dan biaya pelayanan.⁴²

F. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Tjiptono yang dinyatakan oleh Ni Luh Putu pada artikelnya, menyatakan bahwa hubungan kualitas pelayanan sangat erat dengan kepuasan masyarakat. Faktor yang menentukan salah satu diantaranya adalah yang berfokus pada 5 (lima) dimensi kualitas tentang pelayanan masyarakat yaitu:⁴³

1. *Tangibles*, bukti fisik meliputi penataan ruangan, penampilan kebersihan, kerapian petugas dan sarana prasarana yang dipergunakan seperti kelengkapan peralatan komunikasi. Kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh bukti fisik. Bukti fisik yang baik dalam

⁴¹ Rusli Isa, "Efektivitas Organisasi Kecamatan", hal, 82

⁴² Rusli Isa, "Efektivitas Organisasi Kecamatan", hal. 28

⁴³ Ni Luh Putu, I Komang Gede, "Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung", *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol 5 No. 1 2016, hal. 92

pelayanan ditawarkan kepada masyarakat, baik pula kualitas pelayanan yang berpengaruh pada meningkatnya kepuasan masyarakat.⁴⁴

2. *Responsiveness*, daya tanggap merupakan keinginan petugas dalam membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap yang meliputi: kesediaan petugas dalam pelayanan, kelancaran komunikasi, pemberian solusi atas keluhan. Kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh variabel daya tanggap. Semakin tanggap petugas dalam melayani masyarakat, berpengaruh terhadap kualitas pelayanan maka kepuasan masyarakat meningkat.⁴⁵ *Responsiveness* adalah kebijakan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas, menyebabkan persepsi yang negatif terhadap kualitas pelayanan tersebut. pada kejadian dalam memberikan pelayanan yang gagal. Kemampuan untuk segera menanggulangi kejadian tersebut secara profesional, dapat memberikan persepsi yang positif atas kualitas pelayanan.⁴⁶
3. *Reliability*, kehandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan dari petugas yang meliputi: Kepastian jadwal pelayanan, kejelasan informasi oleh petugas dan kecepatan proses pelayanan. Kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh variabel kehandalan. Semakin dapat diandalkan suatu instansi, termasuk petugasnya, mempengaruhi kualitas pelayanan,

⁴⁴ Ni Luh Putu, I Komang Gede, "Analisis Kualitas Pelayanan Publik ..., hal. 93

⁴⁵ *Ibid.*, hal.93

⁴⁶ Rudi Rinaldi, "Analisis Kualitas Pelayanan Publik..., hal. 25

semakin tinggi kepuasan konsumen.⁴⁷ *Realibility* artinya kemampuan untuk dapat memberikan jasa yang dijanjikan dan akurat. Pelayanan yang disajikan adalah sesuai dengan harapan konsumen yang berarti bahwa jasa meliputi ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk setiap pelanggan, dan tanpa kesalahan.⁴⁸

4. *Assurance*, jaminan adalah upaya memberi kepastian terhadap kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan meliputi kepastian waktu, kepastian biaya dalam proses pelayanan, kemampuan petugas pelayanan dan tanggung jawab dari petugas, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Kualitas pelayanan publik ditentukan oleh variabel jaminan. Semakin ramah, sopan dan berpengetahuan petugasnya, berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, kemudian mempengaruhi kepuasan masyarakat.⁴⁹ *Assurance* adalah kecakapan instansi/karyawan dalam menjamin kerahasiaan para konsumen.⁵⁰
5. *Emphaty*, empati meliputi perhatian petugas, keadilan perlakuan dalam pelayanan, serta keamanan dan kenyamanan masyarakat. Kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh variabel empati. Semakin peduli petugas terhadap masyarakat, mempengaruhi kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap kepuasannya.⁵¹ *Empathy* berarti memberi perhatian yang berupa perhatian individual kepada konsumen. Empati

⁴⁷ Ni Luh Putu, I Komang Gede, "Analisis Kualitas Pelayanan...", hal. 93

⁴⁸ Rudi Rinaldi, "Analisis Kualitas Pelayanan Publik...", hal. 25

⁴⁹ Ni Luh Putu, I Komang Gede, "Analisis Kualitas Pelayanan...", hal. 93

⁵⁰ Rudi Rinaldi, "Analisis Kualitas Pelayanan Publik...", hal. 25

⁵¹ Ni Luh Putu, I Komang Gede, "Analisis Kualitas Pelayanan...", , hal. 94

meliputi: pendekatan kepada konsumen, rasa aman, dan kemampuan untuk memahami keinginan konsumen.⁵²

Berdasarkan prinsip pelayanan yang sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Men.PAN. Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “relevan” dan “reliable” sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat dalam dimensi-dimensi kualitas pelayanan, adalah sebagai berikut.⁵³

- a.** Prosedur Pelayanan, adalah kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
- b.** Persyaratan Pelayanan, adalah persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
- c.** Kejelasan petugas pelayanan, adalah keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
- d.** Kedisiplinan petugas pelayanan, adalah kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;

⁵² Rudi Rinaldi, “Analisis Kualitas Pelayanan Publik...”, hal. 25

⁵³ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, hal. 7

- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, adalah kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
- f. Kemampuan petugas pelayanan, adalah tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
- g. Kecepatan pelayanan, adalah target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan, adalah pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
- i. Kesopanan dan keramahan petugas, adalah sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
- j. Kewajaran biaya pelayanan, adalah keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
- k. Kepastian biaya pelayanan, adalah kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
- l. Kepastian jadwal pelayanan, adalah pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;

- m.** Kenyamanan lingkungan, adalah kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
- n.** Keamanan pelayanan, adalah terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Layanan yang berkualitas pada prinsipnya adalah layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang ditetapkan terlebih dahulu. Proses dan prosedur itulah yang harus disusun secara rapi dan teliti, disertai semua perangkat yang dituntut dalam proses itu. Sedemikian rupa prosedur itu terperinci yang harus diikuti, baik oleh yang melayani maupun oleh yang dilayani. Jadi pelayanan yang berkualitas itu tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan serta memiliki pelayanan yang berdasarkan dengan undang-undang serta mememuhi asas dan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik.⁵⁴

Demikian pula Mustopadidjaja sebagaimana dikutip oleh Batinggi, menyatakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara terus-menerus dalam rangka menjaga kepuasan konsumen. Inovasi-inovasi pelayanan perlu dilakukan sesuai dengan masukan-masukan dari masyarakat

⁵⁴ A. Batinggi, *Manajemen Pelayanan....*, hal. 56

pelanggan dan dengan kemampuan unit pelayanan dalam memenuhi keinginan masyarakat pelanggan tersebut. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan tidak lepas dari upaya untuk mengukur kepuasan pelanggan, yang hasilnya merupakan bahan masukan bagi upaya perbaikan.⁵⁵

G. *Good Governance*

Konsep *Good Governance* mengisyaratkan keterlibatan tiga pilar utama yaitu pemerintah, korporasi dan masyarakat sipil yang saling menjaga, support, dan berpartisipasi aktif dalam perumusan, implementasi dan evaluasi kebijakan publik dalam kerangka penyelenggaraan pemerintah suatu negara. Tanpa *Good Governance* sulit bagi masing-masing pihak untuk saling berkontribusi dan saling mengawasi. *Good Governance* tidak akan bisa tercapai apabila integritas pemerintah dalam menjalankan pemerintahan tidak dapat dijamin. Hukum hanya akan menjadi “*boomerang*” yang bisa balik menyerang negara dan pemerintah menjadi lebih buruk apabila tidak dipakai sebagaimana mestinya. Konsistensi pemerintah, korporasi dan masyarakat harus terjamin sebagai wujud peran masing-masing dalam penyelenggaraan pemerintahan. Setiap pihak harus bergerak dan menjalankan tugasnya sesuai dengan kewenangan masing-masing.⁵⁶

Governance yaitu: “*the act, fact, manner of governing,*” berarti: “tindakan, fakta, pola dan kegiatan atau penyelenggaraan pemerintah.”

⁵⁵ A. Batinggi, *Manajemen Pelayanan*...., hal. 56

⁵⁶ Deddy Mulyadi, *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik (Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti untuk Pelayanan Publik)*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hal. 129

Dengan demikian “*governance*” adalah suatu kegiatan (proses), sebagaimana dikemukakan oleh Kooiman bahwa *governance* lebih merupakan:

”Serangkaian proses interaksi sosial politik antara pemerintahan dengan masyarakat dalam berbagai bidang yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat dan intervensi pemerintah atas kepentingan-kepentingan tersebut”.⁵⁷

Atau dengan kata lain bahwa *governance* merupakan seluruh rangkaian proses pembuatan keputusan/kebijakan dan seluruh rangkaian proses dimana keputusan itu diimplementasikan atau tidak diimplementasikan. Karenanya, analisis mengenai *governance* kemudian berfokus pada aktor-aktor dan struktur atau sistem, baik formal maupun informal, yang terlibat dalam proses pembuatan dan pengimplementasian sebuah keputusan. Pemerintah hanyalah salah satu aktor tersebut, sementara aktor-aktor lain di luar pemerintah dan militer bisa dikelompokkan sebagai bagian dari *civil society*.⁵⁸

H. Fiqih Siyasah

Fiqih *Siyasah* adalah kata bahasa Arab yang terdiri dari dua kata, yaitu fiqih dan *Siyasah*. Kata fiqih bermakna pengetahuan tentang hukum-hukum yang sesuai dengan *syara'* mengenai amal perbuatan yang diperoleh dari dalil-dalil yang rinci (yakni dalil-dalil Al-Quran dan Sunnah). Secara Harfiyah, fiqih mengandung arti tahu, paham, dan mengerti. Arti ini dipakai secara khusus dalam bidang hukum agama atau yurisprudensi Islam (menurut Ibnu al-Mandzur dalam Lisan al-Arab). Menurut istilah fiqih adalah ilmu atau pengetahuan tentang hukum-hukum syariat, yang bersifat amaliah (praktis),

⁵⁷ *Ibid.*, hal. 130

⁵⁸ *Ibid.*, hal. 130

yang digali dari dalil-dalil yang terperinci (seperti pendapat Abu Zahrah). Fiqih juga merupakan pengetahuan tentang hukum agama islam yang bersumber dari Al-Quran dan al-Sunnah yang disusun melalui jalan ijtihad.⁵⁹

Dalam hal ini, pengkhususan kajian fiqih *siyasah* pada bidang *Siyasah Idariyah*, yakni bidang yang mengurus tentang administrasi negara. Kata *Idariyah*, merupakan *masdar* (infinitif) dari kata *adara asy-syay'a yudiruhu idarah*, yang artinya mengatur atau menjalankan sesuatu. Adapun pengertian *Idariyah* secara istilah, terdapat banyak pakar mengidentifikasikannya. Namun dari sekian banyak definisi, baik administrasi dalam arti luas dan sempit, maupun administrasi dalam arti institusional, fungsi dan proses, semuanya bermuara pada satu pengertian. Dalam *Siyasah Idariyah*, untuk mengukur kualitas pelayanan dapat diambil dari kualitas kepentingan pelayanan itu sendiri. Untuk merealisasikan kebaikan/kesempurnaan dalam melaksanakan pelayanan administrasi terdapat tiga indikator yaitu “sederhana dalam peraturan, cepat dalam pelayanan, profesional dalam penanganan”.⁶⁰

Seperti diketahui bahwa fiqih siyasah adalah hukum Islam yang objek bahasanya tentang kekuasaan. Apabila disederhanakan, fiqih siyasah meliputi hukum tata negara, administrasi negara, hukum internasional dan hukum ekonomi. Apabila dilihat dari sisi hubungan, fiqih siyasah berbicara tentang hubungan rakyat dan pemimpin-pemimpinnya sebagai penguasa yang kongkrit di dalam ruang lingkup satu negara atau antarnegara atau dalam kebijakan-kebijakan ekonominya baik nasional maupun internasional. Di

⁵⁹ Achmad Fajar Rifa'i, *Pelayanan Badan Pengelolaan...*, hal. 13

⁶⁰ Achmad Fajar Rifa'i, *Pelayanan Badan Pengelolaan...*, hal. 15

antaranya terdapat kaidah fiqih di bidang fiqih siyasah yang dianggap penting terhadap suatu pelayanan publik yang telah menjadi tugas suatu negara dalam menjalankan administrasi negara, yaitu:⁶¹

تَصْرُفُ الْإِمَامِ عَلَى الرَّاعِيَةِ مَنْوُطٌ بِالْمَصْلَحَةِ

“Kebijakan seorang pemimpin terhadap rakyatnya bergantung kepada kemaslahatan”

Allah SWT sebagai pembuat shari’at tidak menciptakan suatu hukum dan aturan di muka bumi ini tanpa tujuan dan maksud begitu saja, melainkan hukum dan aturan itu diciptakan dengan tujuan dan maksud tertentu. Shari’at diturunkan oleh Allah pada dasarnya bertujuan untuk mewujudkan kemaslahatan hamba sekaligus untuk menghindari kerusakan, baik di dunia maupun di akhirat. Semua perintah dan larangan Allah yang terdapat dalam Al-Quran, begitu pula perintah dan larangan Nabi Muhammad SAW yang ada dalam Hadits, yang diasumsikan ada keterkaitan dengan hukum memberikan kesimpulan bahwa semuanya mempunyai tujuan tertentu dan tidak ada yang sia-sia. Semuanya mempunyai hikmah yang mendalam, yaitu sebagai rahmat bagi umat manusia.⁶²

Tujuan penetapan hukum atau yang sering dikenal dengan istilah *Maqashid al-Syariah* merupakan salah satu konsep penting dalam kajian hukum Islam. Karena begitu pentingnya *Maqashid al-Syariah* tersebut, para

⁶¹ Mustofa Hasan, “Aplikasi Teori Politik Islam Perspektif Kaidah-Kaidah Fikih”, *Jurnal Madania*, Vol. XVIII, No. 1, Juni 2014, Hal. 104

⁶² Ali Mutakin, ”Teori Maqashid Al Syariah dan Hubungannya dengan Metode Istinbath Hukum” *Kanun Jurnal Ilmu Hukum*, Vo. 19 No. 3 Agustus 2017, hal. 548

ahli teori hukum menjadikan *Maqashid al-Syariah* sebagai sesuatu yang harus dipahami oleh mujtahid yang melakukan ijtihad. Adapun inti dari teori *Maqashid al-Syariah* adalah untuk mewujudkan kebaikan sekaligus menghindarkan keburukan, atau menarik manfaat dan menolak madharat. Istilah yang sepadan dengan inti dari *Maqashid al-Syariah* tersebut adalah maslahat, karena penetapan hukum dalam Islam harus bermuara kepada maslahat.⁶³

Menurut Abu Ishaq al-Syathibi, maslahat adalah memelihara lima aspek pokok yaitu agama, jiwa, akal, keturunan dan harta. Beliau juga membedakan peringkat maslahat menjadi tiga kategori, yaitu *dlaruriyat*, *hajiyyat* dan *tatimmat* atau *tahsiniyat*. Hal yang *dharuriyyah* adalah keseimbangan hidup di antara makhluk Allah di muka bumi. *Hajjiyah* adalah pemanfaatan alam dengan tidak merusaknya, dan *tahsiniyah* adalah bersikap ramah terhadap semua makhluk Allah di muka bumi.

1. *Dharuriyat* adalah memelihara kebutuhan-kebutuhan yang bersifat esensial (pokok) bagi kehidupan manusia. Keptuhan yang esensial (pokok) itu meliputi agama, jiwa, akal, keturunan dan harta. Apabila tidak terpeliharanya unsur tersebut dalam tingkat *dharuriyat* akan berakibat fatal, seperti terjadinya kehancuran, kerusakan, dan kebinasaan dalam hidup manusia baik di dunia maupun di akhirat. Kebutuhan

⁶³ Ghofar Shidiq, "Teori *Maqashid al-Syariah* dalam Hukum Islam", *Jurnal Sultan Agung*, Vol. XLIV No. 188 Juni-Agustus 2009, hal. 177

dharuriyat merupakan kebutuhan yang paling utama dibanding dua masalah lainnya, yaitu *hajjiyat* dan *tahsiniyat*.⁶⁴

2. Kebutuhan *Hajjiyat* adalah kebutuhan sekunder, dimana dalam tingkatan ini bila kebutuhan tidak dapat diwujudkan tidak sampai mengancam keselamatannya, namun akan mengalami hambatan dan kesulitan. Hal tersebut contohnya, dalam hal melaksanakan ibadah shalat sebagai tujuan primer maka dibutuhkan fasilitas misalnya masjid, tanpa adanya masjid tujuan untuk memelihara agama (*hifd al-adin*) tidaklah gagal atau rusak, secara total tetapi akan mengalami berbagai kesulitan.⁶⁵
3. Kebutuhan *Tahsiniyyah* adalah tingkatan kebutuhan yang apabila tidak dipenuhi tidak akan mengancam eksistensi salah satu dari lima hal pokok tadi dan tidak menimbulkan kesulitan. Tingkatan kebutuhan ini merupakan pelengkap atau tersier. Menurut Imam as-Syatibi pada tingkatan ini yang menjadi ukuran adalah hal-hal yang merupakan kepatutan menurut adat istiadat. Sebagai contoh dalam tingkatan kebutuhan ini adalah apakah masjid yang dibutuhkan dalam rangka mewujudkan kebutuhan *daruriyyah* yakni memelihara agama melalui ibadah shalat, dalam bentuk arsitekturnya baik dalam design eksterior

⁶⁴ Atiqi Chollisni dan Kiki Damayanti, "Analisis Maqashid Al-Syariah dalam Keputusan Konsumen Memilih Hunian Islami Pada Perumahan Villa Ilhami Tangerang", *Jurna Islamonomic*, vol. 7 No.1 April 2016, Hal. 52

⁶⁵ Maimunah, "Politik Islam Perspektif Maqashid Syariah" *El-Maslahah Journal*, Vol. 8 No. 1 Juni 2018, Hal. 22

atau interior itu akan diperindah sesuai dengan taraf perkembangan kebudayaan lokal.⁶⁶

Konsep Hukum Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan kesulitan bagi mereka yang membutuhkan bantuan, melainkan yang berkualitas kepada orang lain dan memberi kemaslahatan umat. Hal ini tampak dalam hadist: “Barangsiapa menjadikan mudah urusan orang lain, pasti Allah akan memudahkan urusannya di dunia dan akhirat”. (HR. Muslim).⁶⁷

Dengan demikian, kualitas pelayanan adalah suatu penilaian konsumen tentang kesesuaian tingkat pelayanan yang diberikan dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Kualitas pelayanan ini diukur dengan lima dimensi utama, yaitu:

1. **Dimensi *Tangibles* (bukti fisik)** adalah penampilan dan kemampuan sarana dan prasana fisik harus dapat diandalkan. Keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Misalnya: Kantor Kecamatan memiliki gedung bagus, peralatan komputer yang canggih, fasilitas ruangan yang memadai.⁶⁸ Pernyataan ini sebagaimana yang dinyatakan dalam Al-Quran surat An-Nahl ayat 80:

⁶⁶ Maimunah, “Politik Islam Perspektif Maqashid Syariah” *El-Maslahah Journal*, Vol. 8 No. 1 Juni 2018, Hal. 22

⁶⁷ Abu Zakariya Yahya bin Syaraf an-Nawawi ad-Dimasqi (w.676H), (*الأربعين النووية*), (Darussalam: cet. Ke-2 th. 1428 H/2007 M, tahqiq: Muhammad Awad Haikal), terj. Abu Zur’ah ath-Thaybi, *Hadits Arbain Nawawi: Matan dan terjemahannya*, (Surabaya: Pustaka Syabab Surabaya), hal. 32

⁶⁸ Donny Syahbana, “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Susu Warga Mulya Puwobinangun Pakem Sleman”, *Skripsi*, Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2016., hal. 31

وَاللَّهُ جَعَلَ لَكُمْ مِنْ بُيُوتِكُمْ سَكَنًا وَجَعَلَ لَكُمْ مِنْ جُلُودِ الْأَنْعَامِ بُيُوتًا

تَسْتَخِفُّونَهَا يَوْمَ ظَعْنِكُمْ وَيَوْمَ إِقَامَتِكُمْ ۗ وَمِنْ أَصْوَابِهَا وَأَوْبَارِهَا وَأَشْعَارِهَا ۗ

أَثْنَا وَمَتَعًا إِلَىٰ حِينٍ

Yang artinya: “Dan Allah menjadikan rumah-rumah bagimu sebagai tempat tinggal dan Dia menjadikan bagimu rumah-rumah (kemah-kemah) dari kulit hewan ternak yang kamu merasa ringan (membawanya) pada waktu kamu berpergian dan pada waktu kamu bermukim dan (dijadikan-Nya pula) dari bulu domba, bulu unta, dan bulu kambing, alat-alat rumah tangga dan kesenangan sampai waktu (tertentu)”.⁶⁹

Dalam kutipan ayat Al-Quran tersebut dijelaskan mengenai betapa pentingnya suatu kelengkapan alat-alat dalam suatu gedung atau bangunan guna menunjang kegiatan manusia. Menurut tafsir Jalalain,

“(Dan Allah Menjadikan bagi kalian rumah-rumah kalian sebagai tempat tinggal) tempat kalian menetap di dalamnya (dan Dia menjadikan bagi kalian rumah-rumah dari kulit binatang ternak) seperti kemah-kemah dan tenda-tenda (yang kalian merasa ringan) ketika membawanya (di waktu kalian berjalan) mengadakan perjalanan (dan waktu kalian bermukim, dan dijadikan-Nya pula, dari bulunya) dari bulu domba (bulu unta) (dan bulu kambing) (alat-alat) perabot rumah tangga kalian; seperti permadani dan perhiasan dinding rumah (dan perhiasan) yang kalian dapat menikmatinya (sampai waktu yang tertentu) sehingga barang-barang itu rusak”.⁷⁰

Kemudian dalam Munasabah Ayat, tafsir potongan ayat

⁶⁹ Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahannya: Special for Women*, hal. 276

⁷⁰ Nurtuah Tanjung, “Tafsir Ayat-Ayat Alquran Tentang Manajemen Sarana Prasarana, *Jurnal Sabilarrasyad*, Vol. II Nomor. 1 Januari-Juni 2017, hal. 170

وَمِنْ أَصْوَابِهَا وَأَوْبَارِهَا وَأَشْعَارِهَا ۗ أَثْنَا

unta dan bulu kambing, alat-alat rumah tangga. Kata atsatsan menurut pendapat Ibnu Abbas berarti maal (harta benda), sedang Imam Mujahid mengartikannya dengan peralatan. Al-Qatiby berpendapat makna atsatsan adalah harta benda yang mencakup unta, kambing, budak dan peralatan atau barang dagangan.⁷¹

2. **Dimensi *Responsiveness* (daya tanggap)** adalah suatu kebijaksanaan untuk memberikan layanan yang cepat kepada pelanggan, dapat berkomunikasi dengan lancar dengan pelanggan dan tidak membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas yang menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Pada peristiwa pelayanan gagal, kemampuan untuk segera mengatasi hal tersebut secara profesional dapat memberikan persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan. Jadi, para staf dapat membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap dalam bekerja tanpa pelanggan berfikir negatif terhadap kualitas yang diberikan,⁷² sebagaimana yang dinyatakan dalam Al-Quran surat Ali Imran ayat 159 menyatakan:

⁷¹ Nurtuah Tanjung, "Tafsir Ayat-Ayat Alquran ..., hal. 172

⁷² Donny Syahbana, *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan....*, hal. 30

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا

مِنْ حَوْلِكَ ۖ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۚ فَإِذَا

عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

“Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan memohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh Allah menyukai orang yang bertawakal”.⁷³

Dalam tafsir Al-Misbah dijelaskan bahwa kini tuntunan diarahkan kepada Nabi Muhammad SAW, sambil menyebutkan sikap lemah lembut Nabi Muhammad SAW kepada kaum muslimin khususnya kepada mereka yang telah melakukan kesalahan dan pelanggaran dalam perang uhud. Sebenarnya cukup banyak hal dalam peristiwa perang uhud yang dapat mengundang emosi manusia untuk meluapkan kemarahan. Namun demikian cukup banyak pula bukti yang menunjukkan kelemahlembutan Nabi Muhammad SAW beliau bermusyawarah dengan mereka sebelum berperang, dengan menerima usulan mayoritas mereka walau beliau sendiri kurang berkenan. Beliau tidak memaki dan mempersalahkan para

⁷³ Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahannya....*, hal. 71

pemanah yang meninggalkan markas mereka, tetapi hanya menegurnya dengan halus.⁷⁴

“Maka, disebabkan rahmat dari Allah SWTlah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka, sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar tentulah mereka menjuhkan diri dari sekelilingmu”. Inilah rahmat Allah SWT yang meliputi Rasulullah SAW dan meliputi mereka yang menjadikan Rasulullah SAW, begitu penyayang dan lemah lembut kepada mereka. Seandainya Rasulullah SAW bersikap keras dan berhati keras, niscaya hati orang-orang disekitar Rasulullah SAW tidak akan tertarik kepada Rasulullah SAW. Dan perasaan mereka tidak tertambat pada Rasulullah SAW, manusia senantiasa memerlukan naungan yang penuh kasih sayang, pemelihara yang optimal, wajah ceria dan peramah, cinta dan kasih sayang, dan jiwa penyantun yang tidak menjadi sempit karena kebodohan, kelemahan dan kekurangan mereka. Mereka memerlukan hati yang agung yang suka memberi kepada mereka dan tidak membutuhkan pemberian dari mereka, yang mau memikul derita dan duka mereka, dan yang senantiasa mereka dapatkan padanya kepedulian, perhatian, kelemahlembutan, kelapangan dada, cinta kasih dan kerelaan.⁷⁵ Dalam kutipan ayat Al-Quran tersebut dijelaskan mengenai betapa pentingnya sikap ramah dan lemah lembut terhadap sesama manusia.

⁷⁴ Nanang Dariman, *Konsep Pendidikan Islam Tentang Akhlak Pendidik Menurut Al-Quran Surat Ali-Imran ayat 159 dan 160*, Skripsi: Lampung, UIN Raden Intan, 2017, hal. 48

⁷⁵ Nanang Dariman, *Konsep Pendidikan Islam Tentang Akhlak Pendidik ...*, hal. 53

3. **Dimensi *Realibility* (kehandalan)** adalah suatu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk pelanggan dan tanpa kesalahan. Jadi, kemampuan yang diberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan segera, akurat, dan memuaskan pelanggan yang datang ke perusahaan atau instansi dan juga tempat kerja lainnya.⁷⁶ Dalam konteks ini, Allah juga menghendaki setiap umat-Nya untuk menepati janji yang telah dibuat dan dinyatakan sebagaimana yang dinyatakan dalam Al-Quran surat An-Nahl ayat 91:

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ

جَعَلْتُمُ اللَّهُ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا ۚ إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ

“Dan tepatilah janji dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu melanggar sumpah setelah diikrakan, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah itu), sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat”.⁷⁷

Hal ini merupakan bagian yang diperintahkan oleh Allah Ta’ala, yaitu menepati janji dan ikatan serta memelihara sumpah yang telah dikuatkan. Oleh karena itu, Dia berfirman,

وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا

⁷⁶ Donny Syahbana, *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan...*, hal. 29

⁷⁷ Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahannya...*, hal. 277

“dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah kamu (kamu) itu sesudah meneguhkannya”. Sebab yang dimaksud dengan *al-aiman* ini adalah yang masuk ke dalam perjanjian dan ikatan, bukan sumpah-sumpah yang diucapkan untuk memberi perintah atau larangan⁷⁸ dan dalam Firman Allah Ta’ala **إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ**, “sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat”. Yang demikian itu merupakan tekanan sekaligus ancaman bagi orang-orang yang melanggar janji setelah dia menguatkannya.⁷⁹ Dalam kutipan ayat Al-Quran tersebut dijelaskan mengenai kemampuan dan keahlian pegawai dan melaksanakan kewajibannya sesuai tugas dan fungsinya.

- 4. Dimensi Assurance (jaminan)** adalah pengetahuan serta kemampuan melaksanakan tugas secara spontan yang dapat menjamin kinerja yang baik dan bertanggung jawab atas apa yang dikerjakan sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan. Jadi, memberikan pengarah yang sesuai dengan pengetahuan yang dimiliki oleh pelayanan kepada pelanggan.⁸⁰ Berknaan dengan hal ini, sifat tanggungjawab dijelaskan pada Quran Surat An-Nisa Ayat 58:

⁷⁸ Abdullah Bin Muhammad, Bin Abdurahman Bin Ishaq Al-Sheikh, *Tafsir Ibnu Katsir: Jilid 5* (Bogor: Pustaka Imam asy-Syafi’i, 2003) Hal. 99

⁷⁹ *Ibid.*, hal.100

⁸⁰ Donny Syahbana, *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan....*, hal. 30

﴿ 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-baiknya yang memberi pengajaran kepadamu. Sungguh, Allah Maha Mendengar, Maha Melihat”.⁸¹

Dalam kutipan ayat Al-Quran dan hadist tersebut dijelaskan mengenai apabila amanat disia-siakan dan terhadap amanat pejabat terhadap tugas dan fungsinya.

5. **Dimensi *Empathy* (empati)** adalah memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dan berupaya untuk memahami konsumen. Jadi, memberikan kemudahan dalam melakukan hubungan dengan pelanggan yang bersifat pribadi yang berupaya untuk memahami pelanggan yang datang.⁸² Berkenaan dengan empati, dalam Al-Quran surat An-Nahl ayat 90, yaitu:

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ
الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ ۗ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴾

“Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi bantuan kepada kerabat, dan Dia melarang (melakukan) perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran”.⁸³

⁸¹ Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahannya*...., hal.87

⁸² Donny Syahbana, *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan*...., hal. 30

⁸³ Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahannya*...., hal. 277

Dalam kutipan ayat Al-Quran tersebut dijelaskan mengenai sikap adil dan berbuat baik kepada sesama manusia.

I. Penelitian Terdahulu

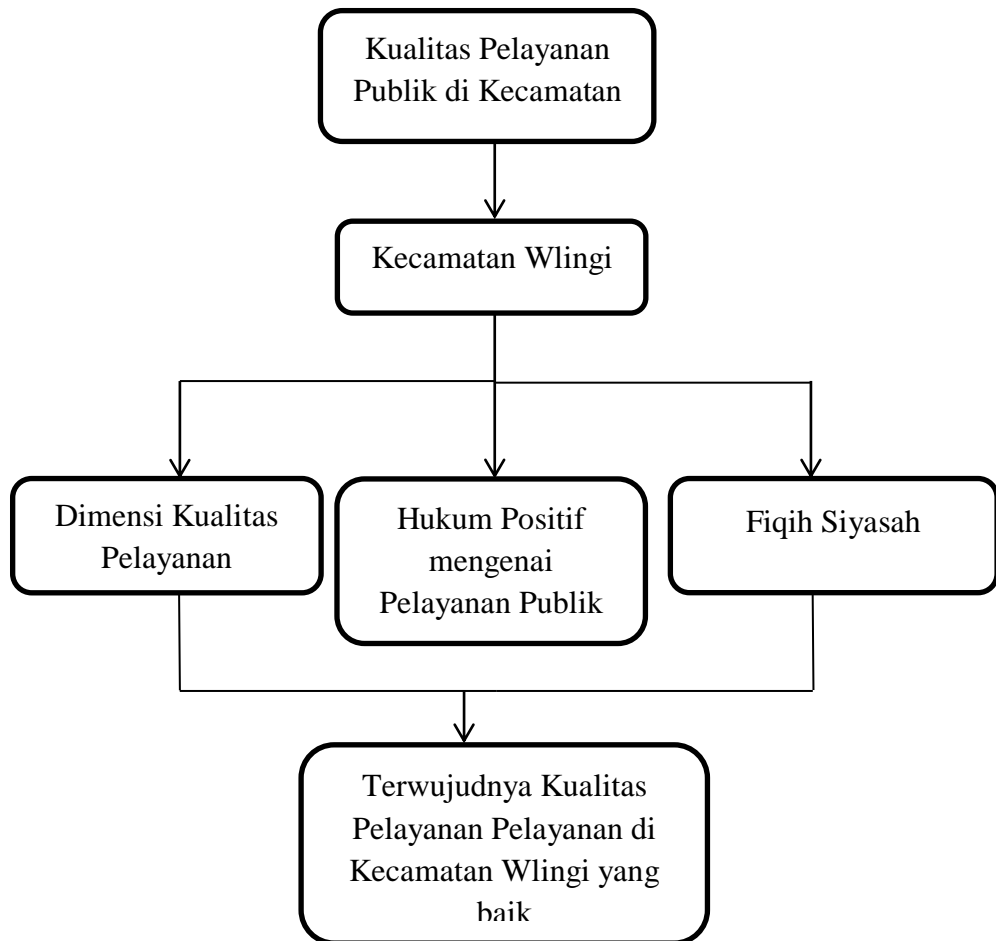
- 1. Willy Herdianto Surya**, UIN Sultan Syarif Kasim Pekanbaru, 2012.
ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT BANTAN KABUPATEN BENGKALIS (Studi Kasus Pelayanan Penerbitan KK/KTP). Secara umum dari hasil penelitian awal dilapangan yang penulis lakukan, ditemui beberapa kendala dalam pelaksanaan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh petugas atau aparatur pemerintah Kecamatan Bantan. Dari data rekapitulasi data tentang pengurusan KTP dan KK masih didapati beberapa KTP dan KK tidak dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Namun setelah dilakukan penelitian terhadap permasalahan dari apratur pelaksanaan yang memberikan pelayanan semata, tetapi masih ada beberpa persyaratan yang diperlukan yang disesuaikan dengan sistem dan prosedur pengurusan yang belum dapat disediakan oleh masyarakat disamping keberadaan Camat Kecamatan Bantan. Persamaan dalam kajian Penelitian ini adalah objek nya adalah Kualitas Pelayanan Publik dan ruang lingkup yang sama yaitu di Kantor Kecamatan.
- 2. Vintya Dwi Ramdhani**, Universitas Negeri Yogyakarta, 2015.
KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN DI KANTOR KECAMATAN GONDOKUSUMAN YOGYAKARTA. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan

Gondokusuman adalah cukup puas. Persamaan dalam kajian Penelitian ini adalah objek nya adalah Kualitas Pelayanan Publik dan ruang lingkup yang sama yaitu di Kantor Kecamatan. Perbedaannya terdapat dalam kajian Penelitian ini adalah objek nya adalah kepuasan masyarakat terhadap PATEN dan tidak menerapkan konsep siyasah.

- 3. Donny Syahbana**, Universitas Negeri Yogyakarta, 2016. PENGARUH LIMA DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI SUSU WARGA MULYA PURWOBINANGUN PAKEM SLEMAN. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari pengaruh lima dimensi kualitas pelayanan dalam kepuasan anggota koperasi dengan data yang dapat ditunjukkan dengan uji t. Persamaan dalam kajian Penelitian ini adalah objek nya adalah Kualitas Pelayanan Publik. Perbedaannya terdapat dalam kajian Penelitian ini adalah objek nya adalah ruanglingkup dari pelayanan koperasi dan tidak menerapkan konsep siyasah.
- 4. Indra Jaya Negara**, Universitas Lampung, 2017. PELAYANAN PUBLIK PADA KECAMATAN ENGGAL KOTA BANDAR LAMPUNG. Pelayanan yang diberikan Kecamatan Engga Kota Bandar Lampung masih rendah dan perlu lebih ditingkatkan, hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian dengan menggunakan metode wawancara dan tabel tunggal. Persamaan dalam kajian Penelitian ini adalah objek nya adalah Kualitas Pelayanan Publik dan ruang lingkup yang sama yaitu di

Kantor Kecamatan. Perbedaannya terdapat dalam kajian Penelitian ini adalah objek nya adalah pendapat masyarakat dan tidak menerapkan konsep siyasah.

5. **Achmad Fajar Rifa'i**, UIN Sunan Kalijaga, 2017. PELAYANAN BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH (BPKAD) DALAM PENERAPAN PERATURAN DAERAH KOTA YOGYAKARTA NOMOR 1 TAHUN 2011 TENTANG PAJAK DAERAH PRESPEKTIF *SIYASAH IDARIYAH*. Sumber pendapatan daerah yang dapat digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 34 tahun 2000. Melalui pelayanan administrasi pemungutan pajak yang ideal, Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) telah menjalankan Standart Operasional Prosedur (SOP) yang telah diatur dalam Keputusan Kepala Dinas Pajak Daerah dan Pengelolaan Keuangan Kota Yogyakarta Nomor 133 tahun 2015. Indikator pelayanan dalam konsep *siyasah idariyah*, sederhana dalam peraturan, cepat dalam pelayanan dan profesional dalam pelayanan juga telah tercapai dengan baik. Persamaan dalam kajian Penelitian ini adalah objek nya adalah Kualitas Pelayanan dan terdapat konsep siyasah. Perbedaannya terdapat dalam kajian Penelitian ini adalah objek nya adalah BPKAD dan pajak sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan.

J. Kerangka Berpikir Teoritis

Tabel 1.1
Kerangka Berpikir Teoritis