

BAB V

PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar

Sistem Pemerintahan Indonesia menganut prinsip otonomi daerah dan asas desentralisasi. Melalui pelaksanaan otonomi daerah dan desentralisasi tersebut, penyelenggaraan urusan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan dan pelayanan publik dititikberatkan pada daerah khususnya kab/kota. Dalam rangka menyelenggarakan urusan pemerintahan tersebut, pemerintah membentuk unit-unit kerja yang dibentuk untuk membantu penyelenggaraan urusan pemerintah di daerah.¹ Dalam hal ini, Kecamatan Wlingi Kab. Blitar merupakan pelaksana pelayanan publik pada daerah Kabupaten Blitar.

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.² Pelayanan masyarakat yang dimaksud adalah pelayanan administratif, seperti dijelaskan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003:

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

¹Novie Indriwati Sagita, "Partisipasi Warga Masyarakat Dalam Penilaian Kinerja Kecamatan di Kota Bandung", *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Vol. 2 No. 2 Oktober 2016, Hal, 313

² Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, hal. 3

Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.³

Pada Kecamatan Wlingi Kab. Blitar, pelayanan terhadap masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya, yang belum dapat dilaksanakan oleh Pemerintahan dibawahnya (Kelurahan) antara lain mendaftar dan foto E-KTP, perubahan KK (Kartu Keluarga), Pengurusan SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian) yang diteruskan dari Kelurahan dan kemudian ke Kecamatan lalu ke KORAMIL (Komandan Rayon Militer) dan terakhir menuju ke Polsek, Pengajuan IUMKM (Ijin Usaha Mikro Kecil Menengah), Legalitas Surat, Surat Pindah Tempat Tinggal ataupun Surat Ijin Keramaian. Dalam hal ini Kecamatan Wlingi Kab. Blitar sudah melaksanakan berbagai pelayanan masyarakat yang bersifat pelayanan administratif.

Kualitas pelayanan masyarakat secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun, pada definisi ini berorientasi pada pengguna layanan, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa pelayanan harus menuruti semua keinginan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan sesungguhnya mereka harapkan. Pada pelayanan publik di Kecamatan Wlingi ini dapat dinilai dari dimensi-dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Dimensi *Tangibel* (bukti fisik).

Dimensi ini merupakan kemampuan suatu penyedia pelayanan dalam mewujudkan eksistensinya pada masyarakat. Kelengkapan

³ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003..., hal. 5

fasilitas, sarana dan prasana menjadi tolak ukur dalam dimensi kualitas ini.⁴ Pada penelitian ini, Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar sudah menerapkan dimensi *Tangible*. Kualitas pelayanan publik dalam hal *Tangible* sudah terlihat dari tersedianya kursi tunggu dengan jumlah yang cukup, terdapat Pojok Laktasi (Ruang Menyusui), Ruang Ramah Anak, 2 unit komputer, banner informasi, Prosedur pelayanan terpasang pada dinding dengan berbentuk poster yang ada di ruang pelayanan dan juga tersedianya rak majalah untuk masyarakat yang sedang menunggu antrian, toiler, mushola dan tempat parkir.

Namun, ada beberapa indikator yang kurang terpenuhi dalam dimensi ini antara lain tidak disediakan anggunan antrian, fasilitas penunjang masyarakat disabilitas, tidak berfungsinya AC, Tab (Gawai) untuk IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat), 1 unit komputer dan tidak tersedianya alat rekam E-KTP karena rusak serta anggunan ADMINDUK (Administrasi Kependudukan).

Kenyamanan ruang pelayanan juga sangat mempengaruhi proses pelayanan. Pada ruang pelayanan publik di Kantor Kecamatan Wlingi sudah memberikan suasana ruangan yang nyaman mungkin bagi masyarakat dan para masyarakat sudah merasa nyaman dan memuaskan dengan kondisi ruang pelayanan. Hal ini terbukti dengan Kecamatan Wlingi Kab. Blitar sebagai penyedia layanan publik memberikan kenyamanan tempat untuk pengguna layanan dengan mengatur ruang pelayanan agar tidak merasa sempit dan nyaman di dalam ruangan,

⁴ Ni Luh Putu, I Komang Gede, Analisis Kualitas Pelayanan Publik ..., hal. 93

kemudian menyediakan tempat duduk yang disesuaikan dengan ruang yang ada. Selain tempat duduk, juga ada Pojok Laktasi untuk membuat nyaman Ibu menyusui yang sedang melakukan proses pelayanan, Ruang Ramah Anak untuk mengusir kebosanan anak-anak saat menunggu proses pelayanan, dan pendingin ruangan seperti kipas angin atau AC juga ada untuk membuat nyaman pengguna layanan.

2. Dimensi *Responsiviness* (daya tanggap)

Dimensi ini merupakan sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat diselesaikan dengan cepat sesuai dengan jangka waktu yang telah dijanjikan.⁵ Pada penelitian ini, Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar sudah menerapkan dimensi *Responsiviness*. Kualitas pelayanan publik dalam hal *Responsiviness* sudah terlihat dari pegawai pelayanan di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar segera merespon setiap masyarakat pengguna layanan yang datang. Para pegawai pelayanan juga segera menyapa dan menanyakan apa keperluan yang ingin dibutuhkan dan segera memanggil antrian selanjutnya apabila layanan sebelumnya sudah selesai. Namun ada beberapa masyarakat yang tidak segera direspon karena pegawai sedang berbincang dengan temannya.

Para pegawai pelayanan publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar cepat dalam melayani dan menyelesaikan pelayanan dalam beberapa proses pelayanan saja, antara lain pengurusan SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian) yang hanya membutuhkan waktu kurang dari 5

⁵ Ni Luh Putu, I Komang Gede, Analisis Kualitas Pelayanan Publik ..., hal. 93

menit. Sedangkan dalam proses pelayanan yang lain, seperti pengurusan perubahan KK (Kartu Keluarga) membutuhkan waktu 1x24 jam atau bahkan lebih dalam proses penyelesaiannya. Dan untuk hasil proses pelayanan diterima oleh masyarakat dengan benar dan tepat, sesuai dengan permintaan dan memiliki kepastian hukum.

3. Dimensi *Realibility* (kehandalan)

Dimensi ini merupakan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan, cermat, benar dan tanpa kesalahan.⁶ Kehandalan dapat diartikan dengan mengerjakan sesuatu dengan benar dan sesuai dengan prosedur kerja maupun standar pelayanan. Pelayanan yang tepat, mudah, kecakapan dalam memberikan pelayanan agar proses pelayanan tidak berbelit-belit.⁷ Pada penelitian ini, Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar sudah menerapkan dimensi *Reliability*. Kualitas pelayanan publik dalam hal *Realibility* sudah terlihat dari Pegawai pelayanan di Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar sudah cermat dan teliti dalam melayani masyarakat. Cermat di sini adalah para pegawai pelayanan dapat melakukan pelayanan dengan cermat dilatarbelakangi oleh pemahaman mereka dalam mempraktikkan SOP (Standar Operasional Prosedur) pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar. Para pegawai juga selalu mengecek terlebih dahulu berkas persyaratan-persyaratan masyarakat sebelum dilakukannya proses pelayanan lebih lanjut dan selalu menjelaskan serta memberi solusi kepada masyarakat apabila terjadi

⁶ Rudi Rinaldi, Analisis Kualitas Pelayanan Publik..., hal. 25

⁷ Ni Luh Putu, I Komang Gede, Analisis Kualitas Pelayanan Publik ..., hal. 93

kekurangan persyaratan berkas. Para pegawai juga sudah teliti dalam proses pelayanan, dengan hasil pelayanan yang baik dimana tidak ada kesalahan ketik ataupun kesalahan dalam pencetakan KK (Kartu Keluarga) dan penstempelan surat.

Kecamatan Wlingi Kab. Blitar memiliki Standar Pelayanan yang jelas antara lain Surat Keputusan Camat Wlingi Nomor 27 Tahun 2016 tentang Standar Operasional Prosedur Pengantar Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) pada Kecamatan Wlingi, Surat Keputusan Camat Wlingi Nomor 29 Tahun 2016 tentang Standar Operasional Prosedur Pencetakan Kartu Keluarga Pada Kecamatan Wlingi, Surat Keputusan Camat Wlingi Nomor 30 Tahun 2016 tentang Standar Operasional Prosedur Izini Usaha Mikro dan Kecil (IUMK) pada Kecamatan Wlingi, Surat Keputusan Camat Wlingi Nomor 31 Tahun 2016 tentang Standar Operasional Prosedur Surat Pengantar Pindah Tempat pada Kecamatan Wlingi, Surat Keputusan Camat Wlingi Nomor 14 Tahun 2018 tentang Standar Operasional Prosedur Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Kecamatan Wlingi, Surat Keputusan Camat Wlingi Nomor 28 Tahun 2016 tentang Standar Operasional Surat Keterangan Tidak Mampu pada Kecamatan Wlingi, Surat Keputusan Camat Wlingi Nomor 14.A Tahun 2018 tentang Standar Operasional Prosedur Rekomendasi Izin Keramaian pada Kecamatan Wlingi, Surat Keputusan Camat Wlingi Nomor 14.B Tahun 2018 tentang Standar Operasional Prosedur Rekomendasi Izin Penutupan Jalan pada Kecamatan

Wlingi.⁸ SOP (Standar Operasional Prosedur) ini meliputi dasar hukum, prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, alur pelayanan, waktu pelayanan, dan produk pelayanan yang berbentuk dokumen. SOP (Standar Operasional Prosedur) pelayanan di Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar sudah dipajang berbentuk poster di ruang pelayanan, guna memudahkan masyarakat mendapatkan informasi terkait persyaratan-persyaratan proses pelayanan. Namun hanya terkait persyaratan pelayanan yang dilampirkan pada poster tersebut.

Pegawai pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar sudah cukup baik dalam menggunakan alat bantu berupa komputer. Karena memang hanya komputer yang menjadi alat bantu yang masih berfungsi di ruang pelayanan.

4. Dimensi *Assurance* (jaminan)

Dimensi ini mencakup kepastian waktu, kepastian biaya dalam proses pelayanan. Jaminan adalah upaya memberi kepastian terhadap kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan.⁹ Dalam penelitian ini, Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar sudah menerapkan dimensi *Assurance*. Kualitas pelayanan publik dalam hal *Assurance* sudah terlihat dari Pegawai di Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar sudah memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan saat itu juga apabila dapat diselesaikan pegawai dengan waktu yang pendek. Jika memang tidak dapat diselesaikan hari itu juga, maka masyarakat akan diberikan pemberitahuan waktu selesainya. Namun, kepastian waktu

⁸ Dokumen Prosedur Baku Pelaksanaan Kegiatan, *Standar Operasional Prosedur*, Kecamatan Wlingi

⁹ Ni Luh Putu, I Komang Gede, Analisis Kualitas Pelayanan..., hal. 93

pada proses pelayanan di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar memang tidak bisa dipastikan secara mutlak, karena memang pada dasarnya banyak sekali kemungkinan adanya keterlambatan dalam penyelesaian pelayanan.

Dalam mengurus keperluan di Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar, semua proses pelayanan tidak mengeluarkan biaya sepeserpun. Membuat pelayanan di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar memberi jaminan biaya gratis bagi siapapun yang melakukan proses pelayanan di sana.

5. Dimensi *Emphaty* (empati)

Dimensi ini meliputi sikap yang dilakukan secara pribadi atau individu terhadap masyarakat pengguna layanan dengan memberikan perhatian dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan.¹⁰ Pada penelitian ini, Pada penelitian ini, Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar sudah menerapkan dimensi *Emphaty*. Kualitas pelayanan publik dalam hal *Emphaty* sudah terlihat dari para pegawai pelayanan di Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar sudah mendahulukan kepentingan masyarakat, dengan segera memberi perhatian kepada masyarakat yang datang dan segera menanyakan kepentingannya. Namun, masih ada masyarakat pengguna layanan yang masih menunggu tanpa kepastian yang jelas meskipun tidak ada antrian pada loket pelayanan dikarenakan pegawai masih sibuk sendiri atau berbincang dengan teman.

¹⁰ Rudi Rinaldi, Analisis Kualitas Pelayanan Publik..., hal. 25

Para pegawai di Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar selalu menyapa dan murah senyum terhadap masyarakat pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan. Sopan santun juga terlihat ketika para pegawai selalu menggunakan bahasa Jawa Halus jika ada masyarakat pengguna layanan yang lebih tua.

Para pegawai juga sudah melakukan proses pelayanan dengan adil, melalui urutan kedatangan pengguna layanan akan dilayani terlebih dahulu. Para pegawai juga tidak membeda-bedakan dalam melayani masyarakat, lansia, remaja, orang dewasa dan bahkan ibu hamil dilayani oleh para pegawai dengan semestinya. Di Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar, para pegawai juga melayani dan menghargai setiap masyarakat pengguna pelayanan yang memiliki kepentingan, bahkan tidak ada kepentingan dalam proses pelayanan pun para pegawai siap membantu dan memberi informasi yang dibutuhkan masyarakat.

Faktor pendukung yang digunakan untuk mencapai kualitas pelayanan publik yang baik di Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar adalah tersedianya fasilitas dan alat bantu yang cukup memadai. Sedangkan untuk faktor penghambat proses pelayanan publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar adalah ketika tidak adanya pejabat yang diperlukan legalitas menjadi tidak ada jaminan waktu, kurangnya alat bantu yang dapat bekerja dengan baik, kurangnya pegawai pelayanan, tidak adanya fasilitas penunjang disabilitas dan sambungan internet apabila terjadi *down*.

Kecamatan Wlingi Kab. Blitar juga sudah menerapkan PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) yang sudah dilaksanakan sejak

2017. Sebagai realisasi dari *Good Governance*, PATEN menjadikan Kecamatan Wlingi Kab. Blitar lebih baik dalam pelayanan publik di mana pelayanan sudah terpusat dalam satu pintu yang berarti semua proses pelayanan dapat dilaksanakan melalui 1 ruang pelayanan tanpa berbelit-belit dan dapat langsung dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. 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.¹¹ Keadaan ini juga memudahkan proses arsip atau masuknya berkas yang tidak akan tertukar atau hilang bila diadakan proses pelayanan ganda di lain tempat. Masyarakat sendiri juga memiliki keterlibatan dalam *Good Governance*, ketika masyarakat memiliki kesadaran dan pengetahuan terhadap prosedur pelayanan di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar yang menjadikan proses pelayanan menjadi efisien, praktis dan cepat.

B. Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar ditinjau dari Hukum Positif

Suatu kualitas pelayanan publik pasti memiliki keunggulan dan kekurangan tak terkecuali pelayanan publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar. Penyelenggaraan pelayanan publik agar memiliki kualitas yang baik dan berjalan dengan baik memiliki dasar hukum atau pedoman dalam pelaksanaannya. Pelayanan Publik diatur dalam beberapa hukum positif

¹¹ KEMENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum..., hal. 9

antara lain Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan pada Pasal 15 Ayat 1 Huruf G, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada pasal 4 tentang asas penyelenggaraan pelayanan publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik terkait prinsip pelayanan publik yang lebih terperinci.

1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan

Pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan. Pelayanan publik diatur terkait tugas Camat dalam pelayanan masyarakat pada Pasal 15 Ayat 1 Huruf G antara lain:

Melakukan perencanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat, melakukan percepatan pencapaian standar pelayanan di wilayahnya, melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di kecamatan, melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di wilayah kecamatan, dan melaporkan pelaksanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di wilayah kecamatan kepada Bupati/Walikota.¹²

Dalam hal ini, Kecamatan Wlingi Kab. Blitar sudah melaksanakan pelayanan masyarakat sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan pasal 15 Ayat 1 Huruf G diantaranya Kecamatan Wlingi Kab. Blitar sudah melakukan perencanaan kegiatan pelayanan masyarakat yang dapat diproses dalam lingkup Kecamatan Wlingi Kab. Blitar seperti surat-surat rekomendasi (SKCK, IUMKM, IMB, Ijin Keramaian) dan legalitas surat, Kecamatan

¹² Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2008..., hal. 7

Wlingi Kab. Blitar juga sudah mempercepat standart pelayanan minimalnya dengan menggunakan SOP (Standar Operasional Prosedur), Kecamatan Wlingi Kab. Blitar telah membentuk tim pengawasan terhadap kinerja pegawai maupun kualitas pelayanan publik, dengan dibentuknya tim pengawas yang diketuai oleh Kepala Camat sendiri dan mengadakan evaluasi setiap bulan guna membahas kualitas pelayanan publik di wilyahnya, adapun juga dengan memberi laporan atas keluhan masyarakat terkait pelayanan publik kepada Camat bila masalah masih dalam cangkupan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar. Dengan demikian, pelayanan masyarakat yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan pasal 15 Ayat 1 Huruf G sudah dilaksanakan sesuai dengan kenyataanya.

2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada pasal 4 tentang asas penyelenggaraan pelayanan publik, pelayanan publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar sudah menerapkan asas penyelenggaraan pelayanan publik dengan baik. Namun, masih ada beberapa yang tidak sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik yaitu dalam asas Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Asas penyelenggaraan pelayanan publik diterapkan melalui berbagai kegiatan pelayanan yang

sudah baik dan sesuai dengan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada pasal 4 diantara lain:¹³

a. Asas Kepentingan Umum.

Dalam asas ini, pelayanan publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar sudah melaksanakan pelayanan dengan mementingkan masyarakat terlebih dahulu dalam proses pelayanan. Di Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar para pegawai sudah mendahulukan kepentingan masyarakat, dengan segera memberi perhatian kepada masyarakat yang datang dan segera menanyakan kepentingannya. Hal ini sesuai dengan UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 4 huruf a mengenai asas kepentengian umum.

b. Kepastian Hukum.

Dalam asas ini pelayanan publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar sudah memiliki kepastian hukum berupa SOP (Standar Operasional Prosedur) sebagai pedoman pelaksanaan pelayanan publik. SOP (Standar Operasional Prosedur)nya antara lain Surat Keputusan Camat Wlingi Nomor 27 Tahun 2016 tentang Standar Operasional Prosedur Pengantar Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) pada Kecamatan Wlingi, Surat Keputusan Camat Wlingi Nomor 29 Tahun 2016 tentang Standar Operasional Prosedur Pencetakan Kartu Keluarga Pada Kecamatan Wlingi, Surat Keputusan Camat Wlingi Nomor 30 Tahun 2016 tentang Standar Operasional Prosedur Izini Usaha Mikro dan Kecil (IUMK) pada

¹³ UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, hal. 6

Kecamatan Wlingi, Surat Keputusan Camat Wlingi Nomor 31 Tahun 2016 tentang Standar Operasional Prosedur Surat Pengantar Pindah Tempat pada Kecamatan Wlingi, Surat Keputusan Camat Wlingi Nomor 14 Tahun 2018 tentang Standar Operasional Prosedur Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Kecamatan Wlingi, Surat Keputusan Camat Wlingi Nomor 28 Tahun 2016 tentang Standar Operasional Surat Keterangan Tidak Mampu pada Kecamatan Wlingi, Surat Keputusan Camat Wlingi Nomor 14.A Tahun 2018 tentang Standar Operasional Prosedur Rekomendasi Izin Keramaian pada Kecamatan Wlingi, dan Surat Keputusan Camat Wlingi Nomor 14.B Tahun 2018 tentang Standar Operasional Prosedur Rekomendasi Izin Penutupan Jalan pada Kecamatan Wlingi.¹⁴

Standar pelayanan ini meliputi dasar hukum, prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, alur pelayanan, waktu pelayanan, dan produk pelayanan. SOP (Standar Operasional Prosedur) pelayanan di Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar sudah dipajang berbentuk poster di ruang pelayanan, guna memudahkan masyarakat mendapatkan informasi terkait persyaratan-persyaratan proses pelayanan. Namun hanya terkait persyaratan pelayanan yang dilampirkan pada poster tersebut. Hal ini sesuai dengan UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 4 huruf b mengenai asas kepastian hukum.

¹⁴ Dokumen Prosedur Baku Pelaksanaan Kegiatan, *Standar Operasional Prosedur*, Kecamatan Wlingi

c. Kesamaan Hak

Dalam asas ini pelayanan publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar sudah menyamakan semua masyarakat tanpa kecuali dalam proses pelayanan. Masyarakat mendapat hak yang sama dalam memenuhi kebutuhan pelayanan di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar. Para pegawai pelayanan di Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar tidak melayani dengan sikap diskriminasi. Para pegawai juga sudah melakukan proses pelayanan dengan adil. Para pegawai pelayanan juga tidak membedakan dalam melayani masyarakat, lansia, remaja, orang dewasa dan bahkan ibu hamil dilayani oleh para pegawai dengan semestinya menjadikan pelayanan di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar adalah sama rata terhadap masyarakat. Hal ini sesuai dengan UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 4 huruf c mengenai asas kesamaan hak.

d. Keseimbangan hak dan kewajiban

Dalam asas ini pelayanan publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar sudah menerapkan keseimbangan hak dan kewajiban. Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan di Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar, di mana masyarakat memenuhi kewajiban mereka ketika melakukan proses pelayanan berupa menyerahkan persyaratan-persyaratan yang telah ditetapkan oleh Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar. Kemudian para pegawai berkewajiban mengecek terlebih dahulu berkas persyaratan-persyaratan masyarakat sebelum dilakukannya proses pelayanan

lebih lanjut, dan selalu menjelaskan dan memberi solusi kepada masyarakat apabila terjadi kekurangan persyaratan berkas. Hal ini sesuai dengan UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 4 huruf d mengenai asas keseimbangan hak dan kewajiban.

e. Keprofesionalan

Dalam asas ini pelayanan publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar sudah menerapkan keprofesionalan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pegawai pelayanan di Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar sudah cermat dan teliti dalam melayani masyarakat. Para pegawai sudah cermat dalam melakukan proses pelayanan, dengan selalu mengecek terlebih dahulu berkas persyaratan-persyaratan masyarakat sebelum dilakukannya proses pelayanan lebih lanjut, dan selalu menjelaskan dan memberi solusi kepada masyarakat apabila terjadi kekurangan persyaratan berkas. Para pegawai juga sudah teliti dalam proses pelayanan, dengan hasil pelayanan yang baik dimana tidak ada kesalahan ketik ataupun kesalahan dalam pencetakan KK (Kartu Keluarga) dan penstempelan surat. Para pegawai pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar sudah cukup baik dalam menggunakan alat bantu berupa komputer. Karena memang hanya komputer saja yang masih berfungsi sebagai alat bantu di ruang pelayanan. Hal ini sesuai dengan UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 4 huruf d mengenai asas keprofesionalan.

f. Partisipatif

Dalam asas ini masyarakat sebagai pengguna layanan di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar sudah ikut berpartisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan memberikan saran dan keluhan guna menjadi introspeksi diri pelayanan di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar. Namun peran serta masyarakat masih kurang maksimal. Hal ini sesuai dengan UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 4 huruf f mengenai asas partisipatif.

g. Persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif

Dalam asas ini pelayanan publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar sudah menyamakan semua masyarakat tanpa kecuali dalam proses pelayanan dan tidak diskriminatif. Masyarakat mendapat perlakuan yang sama dalam memenuhi kebutuhan pelayanan di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar. Para pegawai pelayanan di Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar tidak melayani dengan sikap diskriminatif. Para pegawai juga sudah melakukan proses pelayanan dengan adil. Para pegawai pelayanan juga tidak membedakan dalam melayani masyarakat, lansia, remaja, orang dewasa dan bahkan ibu hamil dilayani oleh para pegawai dengan semestinya. Hal ini sesuai dengan UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 4 huruf g mengenai asas persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif.

h. Keterbukaan

Dalam asas ini pelayanan publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar sudah bersifat terbuka dan transparan. Prosedur persyaratan pelayanan di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti. SOP (Standar Operasional Prosedur) pelayanan di Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar sebagai panduan masyarakat dalam melakukan proses pelayanan sudah dipajang berbentuk poster di ruang pelayanan, guna memudahkan masyarakat mendapatkan informasi terkait persyaratan-persyaratan proses pelayanan. Namun hanya terkait persyaratan pelayanan yang dilampirkan pada poster tersebut. Para pegawai juga menjelaskan persyaratan proses pelayanan secara lisan guna mudah dipahami oleh masyarakat. Hal ini sesuai dengan UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 4 huruf h mengenai asas keterbukaan.

i. Akuntabilitas

Dalam asas ini pelayanan publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar sudah bersifat akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Para pegawai sudah melakukan kewajiban sebagai pemberi layanan dengan baik. Camat dalam hal ini juga sudah melaksanakan tanggungjawabnya dengan baik, dengan selalu memberi pelayanan berupa legalitas surat-surat rekomendasi dengan segera apabila sedang berada di tempat. Dan apabila Camat tidak ada di tempat,

pegawai pelayanan akan bertanggungjawab memberi arahan dan solusi untuk menunggu ataupun mengurus keperluan dilain waktu. Hal ini sesuai dengan UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 4 huruf i mengenai asas akuntabilitas.

j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan

Dalam asas ini pelayanan publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar masih kurang dalam kelengkapan fasilitas penyelenggaraan pelayanan publik. Kelengkapan fasilitas pelayanan di Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar meliputi tersedianya kursi tunggu dengan jumlah yang cukup. Terdapat pula Pojok Laktasi (Ruang Menyusui), Ruang Ramah Anak, 2 unit komputer, prosedur pelayanan terpasang pada dinding dengan berbentuk poster yang ada di ruang pelayanan dan juga tersedianya rak majalah untuk masyarakat yang sedang menunggu antrian. Namun, untuk fasilitas pendukung lainnya seperti adanya AC (Pendingin Ruangan), IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) tapi tidak digunakan secara optimal dan alat rekam E-KTP tidak tersedia di pelayanan dikarenakan rusak.

Sedangkan perlakuan khusus bagi kelompok rentan belum terlihat pada penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar. Di Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar, fasilitas untuk masyarakat disabilitas masih belum ada. Hal ini menjadikan pelayanan publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar belum sesuai dengan UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan

Publik pasal 4 huruf j mengenai asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.

k. Ketepatan waktu

Dalam asas ini pelayanan publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar sudah cukup dalam ketepatan waktu. Meskipun banyak proses pelayanan yang bisa selesai tepat waktu, tapi juga masih terlihat adanya keterlambatan penyelesaian proses pelayanan. Pegawai di Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar sudah memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan saat itu juga apabila dapat diselesaikan pegawai dengan waktu yang pendek. Jika memang tidak dapat diselesaikan hari itu juga maka masyarakat akan diberikan pemberitahuan waktu selesainya. Namun, kepastian waktu pada proses pelayanan di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar memang tidak bisa dipastikan secara mutlak, karena memang pada dasarnya banyak sekali kemungkinan adanya keterlambatan karena faktor penghambat internal yaitu pejabat yang bersangkutan tidak ada di tempat maupun faktor eksternal yaitu jaringan dari DISPENDUKCAPIL (Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil) Kabupaten Blitar maupun kekurangan berkas untuk persyaratan pelayanan dari masyarakat sendiri. Hal ini sesuai dengan UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 4 huruf k mengenai asas ketepatan waktu.

l. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan

Dalam asas ini pelayanan publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar sudah menyelenggarakan pelayanan publik dengan cepat,

mudah dan terjangkau. Masyarakat dapat langsung menuju meja pelayanan tanpa harus menuju ke Pos Satpam dan dengan menyerahkan berkas-berkas yang dibutuhkan sesuai persyaratan dan prosedur yang sudah tertera di ruang pelayanan atau dari penjelasan pegawai pelayanan, berkas akan diterima dan pegawai segera melakukan proses pelayanan dan bila waktu yang dibutuhkan tidak lama, masyarakat akan diminta menunggu sebentar, bila proses pelayanan yang dibutuhkan cukup lama maka masyarakat akan diberitahu untuk kembali besok pada jam yang telah ditetapkan. Hal ini sesuai dengan UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 4 huruf 1 mengenai asas kecepatan, kemudan dan keterjangkauan.

3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik membahas terkait prinsip pelayanan publik, dan pelayanan publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar sudah menerapkan prinsip pelayanan publik dengan baik. Namun, masih ada beberapa yang tidak sesuai dengan prinsip pelayanan publik yaitu kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan publik. Prinsip pelayanan publik diterapkan melalui berbagai kegiatan pelayanan yang sudah baik dan sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor:

63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik diantara lain:¹⁵

a. Kesederhanaan

Dalam prinsip ini pelayanan publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar sudah sesuai. Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Masyarakat dapat langsung menuju meja pelayanan tanpa harus menuju ke Pos Satpam dan dengan menyerahkan berkas-berkas yang dibutuhkan sesuai persyaratan dan prosedur yang sudah tertera di ruang pelayanan atau dari penjelasan pegawai pelayanan, berkas akan diterima dan proses pelayanan bisa dilaksanakan dan bila waktu yang butuhkan tidak lama, masyarakat akan diminta menunggu sebentar, bila proses pelayanan yang dibutuhkan cukup lama maka masyarakat akan diberitahu untuk kembali besok pada jam yang telah ditetapkan. Hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik bagian Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengenai prinsip kesederhanaan.

b. Kejelasan

Dalam prinsip ini pelayanan publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar sudah memiliki kejelasan dalam proses pelayanan. SOP (Standar Operasional Prosedur) pelayanan di Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar sudah dipajang berbentuk poster di ruang

¹⁵ KEMENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum..., hal. 6

pelayanan, guna memudahkan masyarakat mendapatkan informasi terkait persyaratan-persyaratan proses pelayanan. Namun hanya terkait persyaratan pelayanan yang dilampirkan pada poster tersebut. Adapun pegawai Pelayanan pada ruang pelayanan ada 2 orang pegawai yang berstatus pegawai honorer dan ditambah 1 orang Kepala Seksi Pelayanan Publik yang berstatus PNS (Pegawai Negeri Sipil) yang siap melayani kebutuhan masyarakat. Dan semua biaya untuk proses pelayanan di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar adalah gratis. Hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik bagian Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengenai prinsip kejelasan.

c. Kepastian waktu

Dalam prinsip ini pelayanan publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar sudah cukup dalam kepastian waktu. Pegawai di Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar sudah memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan saat itu juga apabila dapat diselesaikan pegawai dengan waktu yang pendek. Jika memang tidak dapat diselesaikan hari itu juga maka masyarakat akan diberikan pemberitahuan waktu selesainya. Namun, kepastian waktu pada proses pelayanan di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar memang tidak bisa dipastikan secara mutlak, karena memang pada dasarnya banyak sekali kemungkinan adanya keterlambatan karena faktor penghambat internal yaitu pejabat yang bersangkutan tidak ada di tempat maupun

faktor eksternal yaitu jaringan dari DISPENDUKCAPIL (Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil) Kabupaten Blitar maupun kekurangan berkas untuk persyaratan pelayanan dari masyarakat sendiri. Hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik bagian Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengenai prinsip kepastian waktu.

d. Akurasi

Dalam hal ini pelayanan publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar sudah memiliki akurasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah. Para pegawai sudah teliti dalam proses pelayanan, dengan hasil pelayanan yang baik dimana tidak ada kesalahan ketik ataupun kesalahan dalam pencetakan KK (Kartu Keluarga) dan penstempelan surat. Hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik bagian Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengenai prinsip akurasi.

e. Keamanan

Dalam hal ini pelayanan publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar sudah memiliki keamanan dalam proses pelayanan maupun produk pelayanan publik yang berkepastian hukum. Proses pelayanan dan produk pelayanan sudah dijelaskan pada SOP (Standar Operasional Prosedur) antara lain Surat Keputusan Camat

Wlingi Nomor 27 Tahun 2016 tentang Standar Operasional Prosedur Pengantar Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) pada Kecamatan Wlingi, Surat Keputusan Camat Wlingi Nomor 29 Tahun 2016 tentang Standar Operasional Prosedur Pencetakan Kartu Keluarga Pada Kecamatan Wlingi, Surat Keputusan Camat Wlingi Nomor 30 Tahun 2016 tentang Standar Operasional Prosedur Izini Usaha Mikro dan Kecil (IUMK) pada Kecamatan Wlingi, Surat Keputusan Camat Wlingi Nomor 31 Tahun 2016 tentang Standar Operasional Prosedur Surat Pengantar Pindah Tempat pada Kecamatan Wlingi, Surat Keputusan Camat Wlingi Nomor 14 Tahun 2018 tentang Standar Operasional Prosedur Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Kecamatan Wlingi, Surat Keputusan Camat Wlingi Nomor 28 Tahun 2016 tentang Standar Operasional Surat Keterangan Tidak Mampu pada Kecamatan Wlingi, Surat Keputusan Camat Wlingi Nomor 14.A Tahun 2018 tentang Standar Operasional Prosedur Rekomendasi Izin Keramaian pada Kecamatan Wlingi, dan Surat Keputusan Camat Wlingi Nomor 14.B Tahun 2018 tentang Standar Operasional Prosedur Rekomendasi Izin Penutupan Jalan pada Kecamatan Wlingi.¹⁶

Standar pelayanan ini meliputi dasar hukum, prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, alur pelayanan, waktu pelayanan, dan produk pelayanan. SOP (Standar Operasional Prosedur) pelayanan di Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar sudah dipajang

¹⁶ Dokumen Prosedur Baku Pelaksanaan Kegiatan, *Standar Operasional Prosedur*, Kecamatan Wlingi

berbentuk poster di ruang pelayanan, guna memudahkan masyarakat mendapatkan informasi terkait persyaratan-persyaratan proses pelayanan. Namun hanya terkait persyaratan pelayanan yang dilampirkan pada poster tersebut. Hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik bagian Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengenai prinsip keamanan.

f. Tanggung jawab

Dalam hal ini pelayanan publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar sudah memiliki tanggung jawab dalam proses melayani masyarakat. Para pegawai sudah melakukan kewajiban sebagai tanggung jawab dari pemberi layanan dengan baik. Camat dalam hal ini juga sudah melaksanakan tanggungjawabnya dengan baik, dengan selalu memberi pelayanan berupa legalitas surat-surat rekomendasi dengan segera apabila sedang berada di tempat. Dan apabila Camat tidak ada di tempat, pegawai pelayanan akan bertanggungjawab memberi arahan dan solusi untuk menunggu ataupun mengurus keperluan dilain waktu. Hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik bagian Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengenai prinsip tanggung jawab.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Dalam prinsip ini pelayanan publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar masih kurang dalam kelengkapan sarana dan prasarana penyelenggaraan pelayanan publik. Kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan di Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar meliputi tersedianya kursi tunggu dengan jumlah yang cukup. Terdapat pula Pojok Laktasi (Ruang Menyusui), Ruang Ramah Anak, 2 unit komputer, prosedur pelayanan terpasang pada dinding dengan berbentuk poster yang ada di ruang pelayanan dan juga tersedianya rak majalah untuk masyarakat yang sedang menunggu antrian. Namun, untuk sarana dan prasarana pendukung lainnya seperti adanya AC (Pendingin Ruangan), IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) tapi tidak digunakan secara optimal dan alat rekam E-KTP tidak tersedia di pelayanan dikarenakan rusak.

Sedangkan perlakuan khusus bagi kelompok rentan belum terlihat pada penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar. Di Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar, fasilitas untuk masyarakat disabilitas masih belum ada. Hal ini masih belum sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik bagian Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengenai prinsip kelengkapan sarana dan prasarana.

h. Kemudahan akses

Dalam prinsip ini pelayanan publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar sudah menyelenggarakan pelayanan publik dengan cepat, mudah dan terjangkau. Masyarakat dapat langsung menuju meja pelayanan tanpa harus menuju ke Pos Satpam dan dengan menyerahkan berkas-berkas yang dibutuhkan sesuai persyaratan dan prosedur yang sudah tertera di ruang pelayanan atau dari penjelasan pegawai pelayanan, berkas akan diterima dan pegawai segera melakukan proses pelayanan dan bila waktu yang butuhkan tidak lama, masyarakat akan diminta menunggu sebentar, bila proses pelayanan yang dibutuhkan cukup lama maka masyarakat akan diberitahu untuk kembali besok pada jam yang telah ditetapkan. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik bagian Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengenai prinsip kemudahan akses.

i. Kenyamanan

Dalam prinsip ini pelayanan publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar sudah memberi kenyamanan kepada masyarakat pengguna layanan. Lingkungan pelayanan sudah tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir toilet, tempat ibadah.

Kecamatan Wlingi Kab. Blitar sebagai penyedia layanan publik memberikan kenyamanan tempat untuk pengguna layanan dengan mengatur ruang pelayanan agar tidak merasa sempit dan nyaman di dalam ruangan, kemudian menyediakan tempat duduk yang disesuaikan dengan ruang yang ada. Selain tempat duduk, juga ada Pojok Laktasi untuk membuat nyaman Ibu menyusui yang sedang melakukan proses pelayanan, Ruang Ramah Anak untuk mengusir kebosanan anak-anak saat menunggu proses pelayanan, dan pendingin ruangan seperti kipas angin atau AC juga ada untuk membuat nyaman pengguna layanan. Hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik bagian Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengenai prinsip kenyamanan.

C. Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar ditinjau dari Fiqih Siyasah

Islam merupakan agama langit yang diturunkan Allah SWT melalui Nabi Muhammad SAW sebagai Rasul-Nya. Islam yang dipahami secara umum maknanya sejahtera. Ajaran Islam menghendaki umat manusia yang beriman dan bertaqwa kepada Allah dapat menjadikannya sebagai khalifah-Nya. Artinya di mana setiap manusia yang beriman dan bertaqwa kepada-Nya dapat memakmurkan bumi untuk mencari kebutuhan hidup. Memakmurkan bumi merupakan keseimbangan hidup di dunia menuju ke akhirat kelak.¹⁷

¹⁷ Jailani, Pelayanan Publik: Kajian Pendekatan Menurut Prespektif Islam, Jurnal Al-Bayan, Vol. 19, No. 27 2013, hal 104

Sepertinya halnya dalam kaidah fiqih di bidang fiqih siyasah yang dianggap penting terhadap suatu pelayanan publik yang telah menjadi tugas suatu negara dalam menjalankan administrasi negara, yaitu:¹⁸

تَصْرُفُ الْإِمَامِ عَلَى الرَّاعِيَةِ مَنْوُطٌ بِالْمَصْلَحَةِ

“Kebijakan seorang pemimpin terhadap rakyatnya bergantung kepada kemaslahatan”

Dalam menjalan segala kegiatan, Islam sudah menjelaskan dan menjadi pedoman untuk melakukan kegiatan dengan sesama manusia yang baik. Dalam Al-Quran dan Sunnah Rasul telah terdapat kiat-kiat kehidupan mengenai bersosialiasi dan berhubungan dengan sesama manusia dengan baik. Tidak terkecuali mengenai pelayanan publik yang sejatinya merupakan suatu proses interaksi sosial manusia dengan manusia. Untuk itu juga perlu diselenggarakan pelayanan publik yang berkualitas guna terciptanya kualitas pelayanan yang baik dan bermanfaat dan memberikan kemaslahatan bagi penerima ataupun pemberi layanan. 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”.¹⁹ Dalam hal ini pelayanan publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar memang sudah melaksanakan pelayanan publik dengan sederhana dalam peraturan, cepat dalam pelayanan, dan profesional dalam penanganan.

¹⁸ Mustofa Hasan, “Aplikasi Teori Politik Islam Perspektif Kaidah-Kaidah Fikih”, *Jurnal Madania*, Vol. XVIII, No. 1, Juni 2014, Hal. 104

¹⁹ Achmad Fajar Rifa’i, *Pelayanan Badan Pengelolaan...*, hal. 15

Kualitas pelayanan publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar memang sudah diselenggarakan dengan baik dengan indikator-indikator 5 dimensi kualitas pelayanan yang memiliki nilai baik. Dengan penilaian kualitas pelayanan melalui 5 dimensi tersebut, dalam fiqih siyasah juga menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan dalam menilai kualitas pelayanan yang baik dengan berlandaskan Al-Quran dan Sunnah dan juga *Maqashid al-Syariah* yang merupakan kemaslahatan dalam memelihara lima aspek pokok yaitu agama, jiwa, akal, keturunan dan harta, antara lain:

1. Dimensi *Tangibles* (bukti fisik)

Dalam dimensi *Tangibles* terdapat surat An-Nahl ayat 80 yang membahas mengenai kelengkapan fasilitas. Al-Quran surat An-Nahl ayat 80:

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

تَسْتَخِفُّونَهَا يَوْمَ ظَعْنِكُمْ وَيَوْمَ إِقَامَتِكُمْ ۚ وَمِنْ أَصْوَابِهَا وَأَوْبَارِهَا وَأَشْعَارِهَا ۗ أَثْنَا وَمَثَعًا 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)”²⁰

²⁰ Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahannya: Special for Women*, hal. 276

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”.²¹

Kemudian dalam Munasabah Ayat, tafsir potongan ayat

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.²² Dengan demikian adapun korelasi dengan perlengkapan atau peralatan yang dapat digunakan dan diambil manfaatnya dalam kehidupan sehari-hari. Seperti halnya dengan fasilitas, sarana dan prasarana yang dapat menunjang suatu proses pelayanan publik.

Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar memang sudah menerapkan dimensi *Tangible*.. Pada penelitian ini, Pelayanan

²¹ Nurtuah Tanjung, “Tafsir Ayat-Ayat Alquran Tentang Manajemen Sarana Prasarana, *Jurnal Sabilarrasyad*, Vol. II Nomor. 1 Januari-Juni 2017, hal. 170

²² Nurtuah Tanjung, “Tafsir Ayat-Ayat Alquran ..., hal. 172

publik di Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar sudah menerapkan dimensi *Tangible*. Kualitas pelayanan publik dalam hal *Tangible* sudah terlihat dari tersedianya kursi tunggu dengan jumlah yang cukup, terdapat Pojok Laktasi (Ruang Menyusui), Ruang Ramah Anak, 2 unit komputer, banner informasi, Prosedur pelayanan terpasang pada dinding dengan berbentuk poster yang ada di ruang pelayanan dan juga tersedianya rak majalah untuk masyarakat yang sedang menunggu antrian, toilet, mushola dan tempat parkir.

Namun, perlu ditekankan bahwa ada beberapa indikator yang kurang terpenuhi di Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar dalam dimensi ini antara lain tidak disediakan anggunan antrian, fasilitas penunjang masyarakat disabilitas, tidak berfungsinya AC, Tab (Gawai) untuk IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat), 1 unit komputer dan tidak tersedianya alat rekam E-KTP karena rusak serta anggunan ADMINDUK (Administrasi Kependudukan). Masih kurangnya alat bantu penunjang proses pelayanan menjadikan Kecamatan Wlingi Kab. Blitar pada dimensi ini kurang baik.

Sebagai instansi pemerintah dan memiliki kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan publik, seharusnya Kecamatan Wlingi Kab. Blitar memiliki kelengkapan fasilitas dimana yang telah tercantum dalam surat An-Nahl ayat 80 mengenai kelengkapan fasilitas dalam hal ini menjadikan Kecamatan Wlingi Kab. Blitar tidak memelihara harta sebagai mana dalam kemaslahatan *Dharuriyat* yang sejatinya bersifat pokok dalam memelihara kebutuhan-kebutuhan bagi kehidupan manusia.

2. Dimensi *Responsiveness* (daya tanggap)

Dimensi pelayanan publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar ini sudah sesuai dengan surat Ali Imran ayat 159 mengenai respon dan sikap ramah dan lemah lembut terhadap pelanggan. Surat Ali Imran ayat 159:

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”.²³

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. “Maka, disebabkan rahmat dari Allah SWTlah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka, sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar tentulah mereka menjauhkan 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 kasar, niscaya hati orang-orang disekitar Rasulullah SAW tidak akan

²³ Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahannya....*, hal. 71

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.²⁴

Selain bersikap lemah lembut, dalam kehidupan sehari-hari kita juga harus murah senyum kepada sesama muslim, Dari Abu Dzar *radhiyallahu'anhu*, dia berkata, Rasulullah SAW bersabda “Senyummu di hadapan saudaramu (sesama Muslim) adalah (bernilai) sedekah bagimu”.²⁵ Dengan demikian, suatu pelayanan bisa dikatakan baik apabila pemberi pelayanan memiliki sikap ramah dan sopan.

Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar sudah menerapkan dimensi *Responsiveness* beserta indikator-indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan publik yang sudah berjalan sesuai dengan baik antara lain pegawai pelayanan di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar segera merespon setiap masyarakat pengguna layanan yang datang. Para

²⁴ 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. 53

²⁵ HR at-Tirmidzi (no. 1956), dan dinyatakan hasan oleh at-Tirmidzi dan syaikh al-Albani dalam “ash-Shahihah” (no. 572). Dalam kitab hadits, Muhammad Nashiruddin AL-Albani, “*Shahih Sunan Tirmidzi: Seleksi Hadits Shahih dari Kitab Sunan Tirmidzi Buku 2*” Depok: 2002, hal. 541

pegawai pelayanan juga segera menyapa dan menanyakan apa keperluan yang ingin dibutuhkan dan segera memanggil antrian selanjutnya apabila layanan sebelumnya sudah selesai.

Dengan demikian pelayanan publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar sudah mencerminkan Ali Imran ayat 159 mengenai respon dan sikap ramah dan lemah lembut terhadap pelanggan. Pelayanan Publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar juga sudah memelihara aspek jiwa sebagaimana dalam *Maqashid al-Syariah* dalam kemslahatan *Dharuriyat*. Karena memang pada hakikatnya, suatu pelayanan akan terkesan baik apabila pegawai atau pemberi pelayanan dapat mencerminkan sikap teladan dari Rasulullah dimana selalu tersenyum kepada siapapun karena senyum termasuk juga dari ibadah dan dapat memenuhi hak penerima dan pemberi pelayanan.

3. Dimensi *Realibility* (kehandalan)

Dimensi pelayanan publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar ini sudah sesuai dengan surat An-Nahl ayat 91 mengenai kemampuan dan keahlian pegawai dan melaksanakan kewajibannya sesuai tugas dan fungsinya. Surat An-Nahl ayat 91:

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْفُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ 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”.²⁶

²⁶ Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahannya....*, hal. 277

Sebab yang dimaksud dengan *al-aiman* ini adalah yang masuk ke dalam perjanjian dan ikatan, bukan sumpah-sumpah yang diucapkan untuk memberi perintah atau larangan²⁷ 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.²⁸

Dalam penggalan ayat ini, janji yang dimaksud adalah janji dalam tanggung jawab menjalankan pekerjaannya. Pegawai pelayanan di Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar sudah cermat dan teliti dalam melayani masyarakat. Cermat di sini adalah para pegawai pelayanan dapat melakukan pelayanan dengan cermat dilatarbelakangi oleh pemahaman mereka dalam mempraktikkan SOP (Standar Operasional Prosedur) pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar. Para pegawai juga selalu mengecek terlebih dahulu berkas persyaratan-persyaratan masyarakat sebelum dilakukannya proses pelayanan lebih lanjut dan selalu menjelaskan serta memberi solusi kepada masyarakat apabila terjadi kekurangan persyaratan berkas. Para pegawai juga sudah teliti dalam proses pelayanan, dengan hasil pelayanan yang baik dimana tidak ada kesalahan ketik ataupun kesalahan dalam pencetakan KK (Kartu Keluarga) dan penstempelan surat.

²⁷ Abdullah Bin Muhammad, Bin Abdurahman Bin Ishaq Al-Sheikh, *Tafsir Ibnu Katsir: Jilid 5* (Bogor: Pustaka Imam asy-Syafi'i, 2003) Hal. 99

²⁸ Abdullah Bin Muhammad, Bin Abdurahman Bin Ishaq Al-Sheikh, *Tafsir Ibnu Katsir...*, hal. 100

Pelayanan Publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar memang sudah mencerminkan surat An-Nahl ayat 91 mengenai kemampuan dan keahlian pegawai dan melaksanakan kewajibannya sesuai tugas dan fungsinya. Dalam hal ini juga, Pelayanan Publik telah memelihara akal dalam aspek *Maqashid al-Syariah* dalam kemaslahatan Dharuriyat. Di mana para pegawai sudah melaksanakan janjinya terhadap pekerjaannya sendiri untuk melakukan pelayanan publik dengan ikhlas serta sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur)nya dan para pegawai tidak menyepelekan suatu pekerjaan pada pelayanan.

4. Dimensi *Assurance*

Dimensi pelayanan publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar sudah sesuai dengan surat An-Nisa ayat 58 mengenai tanggung jawab pejabat terhadap tugas dan fungsinya. Surat An-Nisa ayat 58

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ

النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۚ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ

سَمِيعٌ بَصِيرٌ

“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”.²⁹

Pegawai di Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar memang memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan saat itu juga apabila dapat diselesaikan pegawai dengan waktu yang pendek. Jika memang

²⁹ Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahannya....*, hal.87

tidak dapat diselesaikan hari itu juga, maka masyarakat akan diberikan pemberitahuan waktu selesainya. Namun, kepastian waktu pada proses pelayanan di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar memang tidak bisa dipastikan secara mutlak, karena memang pada dasarnya banyak sekali kemungkinan adanya keterlambatan dalam penyelesaian pelayanan.

Para pegawai di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar sudah mencerminkan sikap amanah dalam pekerjaannya yang tercermin dalam surat An-Nisa ayat 58 mengenai tanggung jawab pejabat terhadap tugas dan fungsinya. Dalam hal ini juga, pelayanan Publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar telah memelihara jiwa dalam *Maqashid al-Syariah* dalam kemslahatan *Dharuriyat*. Mereka selalu memberikan informasi penyelesaian proses pelayanan dengan menjanjikan waktu penyelesaian. Para pegawai juga telah bertanggung jawab dalam jaminan waktu penyelesaian yang akan ditepati dan jaminan biaya yang gratis dan tidak akan menerima uang *tip* dari masyarakat dalam bentuk apapun hal ini sebagaimana memelihara jiwa dalam memenuhi hak penerima dan pemberi layanan.

5. Dimensi *Emphaty* (empati)

Dimensi pelayanan publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar sudah sesuai dengan surat An-Nahl ayat 90 mengenai sikap adil dan berbuat baik kepada sesama manusia. Surat An-Nahl ayat 90:

﴿ 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, kemungkar dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran”.³⁰

Para pegawai di Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar selalu menyapa dan murah senyum terhadap masyarakat pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan. Sopan santun juga terlihat ketika para pegawai selalu menggunakan bahasa Jawa Halus jika ada masyarakat penggunaan layanan yang lebih tua.

Para pegawai juga sudah melakukan proses pelayanan dengan adil, melalui urutan kedatangan pengguna layanan akan dilayani terlebih dahulu. Para pegawai juga tidak membeda-bedakan dalam melayani masyarakat, lansia, remaja, orang dewasa dan bahkan ibu hamil dilayani oleh para pegawai dengan semestinya. Di Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar, para pegawai juga melayani dan menghargai setiap masyarakat pengguna pelayanan yang memiliki kepentingan, bahkan tidak ada kepentingan dalam proses pelayanan pun para pegawai siap membantu dan memberi informasi yang dibutuhkan masyarakat.

Berhubungan dengan surat An-Nahl ayat 90 mengenai sikap adil dan berbuat baik kepada sesama manusia, pelayanan publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar telah mencerminkan hal tersebut, pelayanan publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar juga telah memelihara jiwa dalam *Maqashid al-Syariah* mengenai kemaslhatan *Dharuriyat*. Dengan tidak ada perbedaan-bedaan hak dalam melakukan proses

³⁰ Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahannya....*, hal. 277

pelayanan di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar dan semua masyarakat yang ingin melakukan proses pelayanan diperlakukan adil dan sama dengan baik karena Islam sangatlah menjunjung tinggi hak manusia untuk mendapatkan hak yang dimuliakannya dan disucikan yaitu untuk menghindari kemudharatan yang mengancam jiwa.