

BAB IV

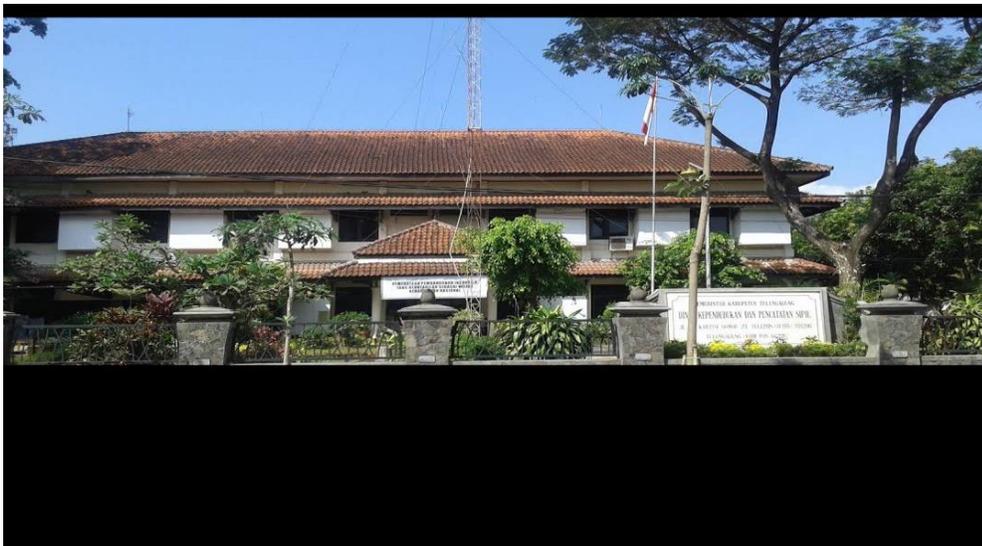
PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN

A. Paparan Data

1. Gambaran umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung.

Gambar 1

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung



Sumber : Google maps <https://maps.app.goo.gl/roeYb8devpHpMVco9>

Jika berbicara mengenai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, hal yang paling umum kita kenal adalah tempat untuk mengurus segala urusan mengenai kenegaraan disuatu daerah kabupaten maupun kota, khususnya di Negara Indonesia.

Pada focus penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung, yang bertempat di Jl. R.A. Kartini nomor 23. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung adalah salah satu unsur penting pada suatu daerah atau kota yang dipimpin oleh Kepala dinas yang bertanggung jawab kepada Wali kota atau Bupati melalui sekretaris daerah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bertugas untuk membantu Wali kota atau Bupati untuk mengurus urusan rumah tangga dalam hal Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada suatu daerah.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksana Otonomi daerah yang melaksanakan unsur Kepemerintahan daerah yang dipimpin oleh Drs. Tri Hariadi, M.Si, “dengan status Plt” yang bertanggung jawab kepada Wali kotan atau Bupati melalui Sekretaris daerah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung memiliki pegawai yang berjumlah 51 pegawai.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas menyelenggarakan kewenangan pemerintah dalam bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipi. Dalam kewenangan tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung berpedoman pada UUD 1945, UU, dan Perda Kabupaten Tulungagung.

Berdasarkan Perbup Nomor 50 Tahun 2016 tentang tugas, fungsi dan tata kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung memiliki Struktur Organisasi yang terdiri dari:¹

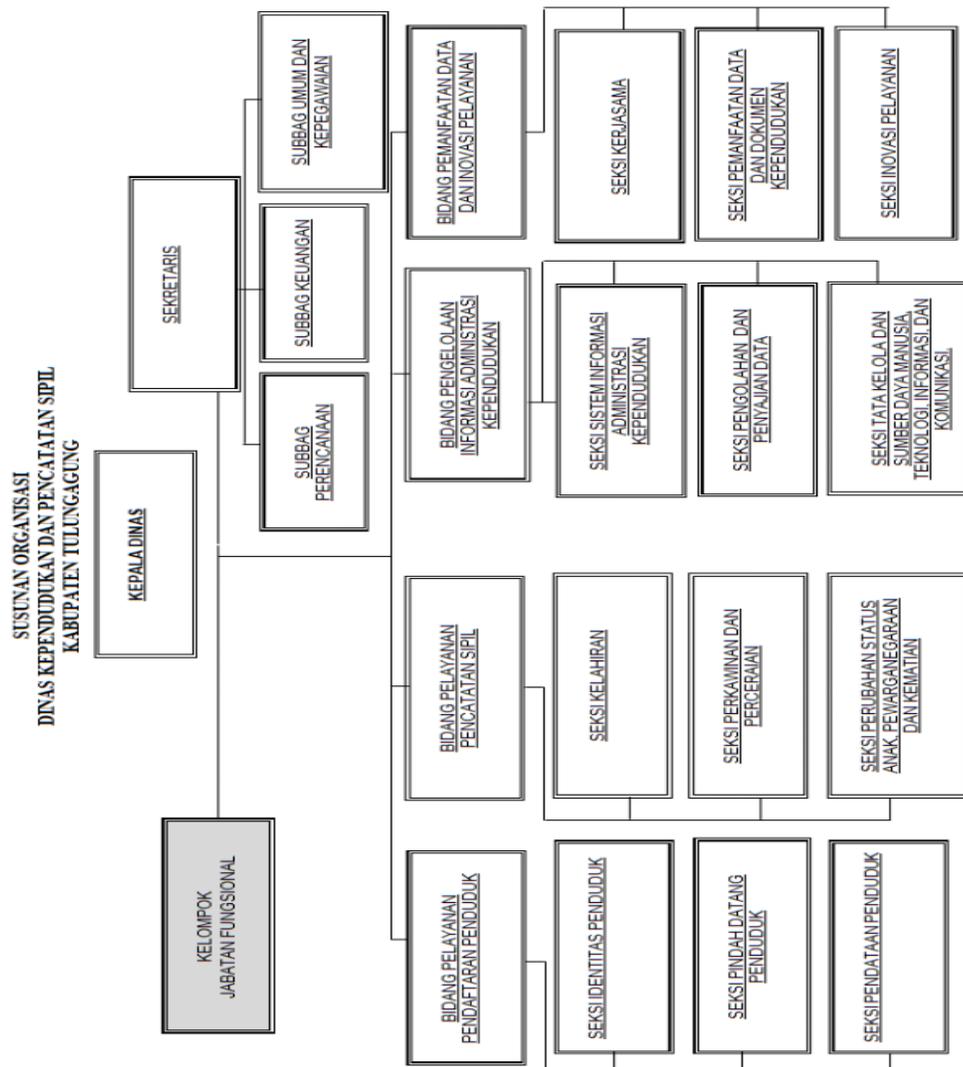
1. Kepala Dinas
2. Sekretariat, membawahi:
 - I. Subbagian Perencanaan
 - II. Subbagian Keuangan
 - III. Subbagian Umum dan Kepegawaian
3. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, membawahi:
 - I. Seksi Identitas Penduduk
 - II. Seksi Pindah Datang Penduduk
 - III. Seksi Pendataan Penduduk
4. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, membawahi:
 - I. Sksi Kelahiran
 - II. Seksi Perkawinan dan Perceraian
 - III. Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian
5. Bidang pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan, membawahi:
 - I. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
 - II. Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan

¹ Buku Pedoman Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung.

III. Seksi Tata Kelola dan Sumberdaya Manusia, Teknologi Informasi dan Komunikasi

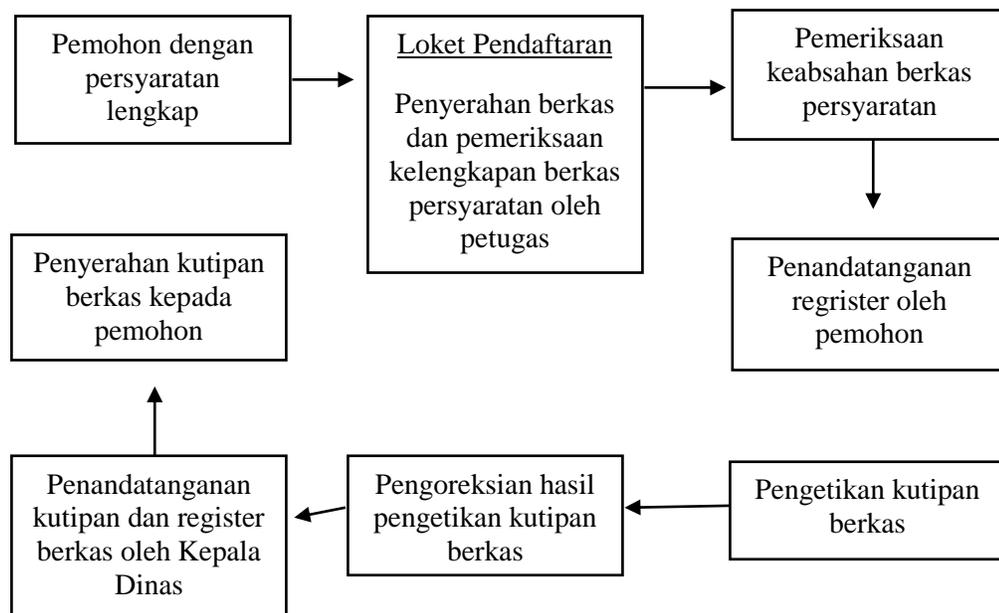
6. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, membawahi :
 - I. Seksi Kerjasama
 - II. Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan
 - III. Seksi Inovasi Pelayanan
7. Unit Pelaksana Teknis Dinas
8. Kelompok Jabatan Fungsional

Berikut adalah bagan susunan organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung:²



² Buku Pedoman Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung juga mempunyai Standar Operasional Pelayanan sebagai berikut:³



2. Visi Misi dan Motto Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung.

Dalam mewujudkan Program Pemerintah Kabupaten Tulungagung, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung selaku salah satu badan yang melaksanakan pelayanan

³ Buku Pedoman Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung.

langsung kepada elemen Masyarakat memiliki Visi dan Misi serta Motto tersendiri, antara lain sebagai berikut:⁴

a. Visi Misi

Sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standart yang telah ditetapkan, dan memberikan pelayanan terbaik, mudah, tanpa dipungut biaya. Dan apabila kami tidak memberikan pelayanan sesuai setandard yang telah ditetapkan, kami siap menerima sanksi sesuai perundang-undangan.

b. Motto

Kepuasan Anda menjadi tujuan utama kami.

3. Fungsi dan tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung.

Tugas dan fungsi pokok pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung telah diatur dan dituangkan dalam Keputusan Bupati Tulungagung Nomor 50 Tahun 2016 tentang tugas, fungsi, dan tata kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung.

Pada dasarnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung mempunyai tugas melaksanakan urusan Pemerintahan Daerah di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil

⁴ *Ibid.*,

berdasarkan Asas Otonomi dan Pembantuan. Dalam menyelenggarakan tugas tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung mempunyai fungsi:⁵

1. Penyusunan program dan anggaran
2. Pengelolaan keuangan
3. Pengelolaan perlengkapan, unsur tata usaha, rumah tangga, dan barang milik Negara
4. Pengelolaan urusan ASN
5. Penyusunan perencanaan di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan
6. Perumusan kebijakan teknis di bidang pendaftaran penduduk, penatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan
7. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk
8. Pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil
9. Pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan
10. Pelaksanaan kerjasama administrasi kependudukan

⁵ Buku Pedoman Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung.

11. Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan
12. Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan
13. Pembinaan, koordinasi, pengendalian bidang administrasi kependudukan
14. Pelaksanaan kegiatan penatausahaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
15. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Bupati

Dan pada Struktur Organisasi dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung memiliki tugasnya masing-masing:⁶

1. Kepala Dinas

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung mempunyai tugas memmimpin, mengorganisasi dan melaksanakan sebagian urusan Pemerintah Daerah dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan kebijakan yang diberikan oleh Bupati.

2. Sekretaris

Sekretaris mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dinas dibagian kesekretariatan yang mencakup keuangan,

⁶ Buku Pedoman Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung.

perencanaan, umum dan pegawai. Dan sekretariat dipimpin oleh sekretaris yang melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.

3. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk memiliki tugas melaksanakan penyusunan kebijakan pelaksanaan penyelenggaraan pendaftaran penduduk dan penerbitan dokumen kependudukan.

4. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil memiliki tugas pencatatan sipil meliputi Pencatatan, Pendaftaran, dan Penerbitan Akta.

5. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan memiliki tugas melaksanakan sebagian tugas dinas dibidang Pengelolaan Administrasi Kependudukan meliputi pengelolaan data, dan informasi data administrasi kependudukan.

6. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

Bidang Pemanfaatan Data dan Informasi Pelayanan memiliki tugas melakukan kerjasama, pemanfaatan data kependudukan, dan memberikan inovasi pelayanan.

7. Unit Pelaksana Teknis Dinas

Unit Pelaksanaan Teknis Dinas memiliki tugas melaksanakan kegiatan teknis pada dinas, dipimpin oleh ketua kelompok dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas.

8. Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok Jabatan Fungsional dilingkungan Dinas mempunyai tugas melaksanakan kegiatan teknis dinas sesuai dengan bidang keahlian dan kebutuhan, dan bertanggungjawab langsung kepada Kepala Dinas.

4. **Jenis-jenis Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung**

Kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negaranya ataupun memberikan pelayanan kepada warga negara yang memenuhi kewajibannya terhadap negara. Kewajiban pemerintah untuk memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat telah diatur dalam konstitusi sebuah negara itu sendiri. Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung ada beberapa jenis pelayanan yaitu:

- a. Pelayanan pembuatan biodata penduduk
- b. Pelayanan pembuatan kartu keluarga (KK)
- c. Pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk (KTP)
- d. Pelayanan pembuatan kartu identitas anak (KIA)

- e. Pelayanan pembuatan surat keterangan kependudukan
- f. Pelayanan pembuatan akta kelahiran
- g. Pelayanan pembuatan akta kematian
- h. Pelayanan pembuatan akta perkawinan
- i. Pelayanan pembuatan akta perceraian
- j. Pelayanan pembuatan akta pengakuan anak
- k. Pelayanan pembuatan akta pengesahan anak
- l. Pelayanan pencatatan pengangkatan anak
- m. Pelayanan pencatatan perubahan nama
- n. Pelayanan pembuatan surat keterangan pencatatan sipil

B. Sumber Data Wawancara

1. Pelayanan Publik bagi Kelompok Rentan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung

Berdasarkan keterangan dari beberap asumber masyarakat “kelompok rentan” yang sedang melakukan proses pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung, dijelaskan oleh Ibu Nunuk Rusbandiyah, SH, selaku Skertaris di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung, tentang beberapa kendala yang terjadi pada saat proses pelayanan publik:

Kami dari pihak kantor dinas sudah memberikan pelayanan semaksimal mungkin agar masyarakat bisa merasa nyaman saat melakukan proses pembuatan dokumen negara di kantor dinas. Tetapi jika pada saat kami melakukan proses pelayanan publik masih ada kekurangan itu sangatlah wajar, karena kami juga manusia masih sering melakukan kesalahan. Tetapi kami sudah dan akan terus memberikan pelayanan semaksimal mungkin untuk masyarakat, dan kami akan terus memperbaiki system pelayanan kami menjadi lebih baik dari sebelumnya. Dan mengenai Perda Nomor 6 Pasal 31 Tahun 2018 Kabupaten Tulungagung ini kan masih baru ya, kita sudah mulai mencoba melakukan penerapan pada tahun 2019 bulan-bulan awal. Ya pastinya masih belum bisa optimal, kita juga masih perlu adaptasi lagi dengan Perda tersebut, agar kedepannya lebih baik dan lebih optimal lagi, pada saat memberikan pelayanan terhadap masyarakat⁷ ujar beliau.

Dan dijelaskan juga oleh Ibu Umi Suhartik, S.kom., selaku Subbag Perencanaan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung, mengenai proses pelayanan publik dan inovasi yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung untuk masyarakat:

Kami dari pihak kantor dinas telah memberikan pelayanan seoptimal mungkin untuk masyarakat, jika masih ada kekurangan kami pada saat memberikan pelayanan terhadap masyarakat, kami siap menerima kritik dan saran dari anda semua. Mengingat jika ada kekurangan saat memberikan pelayanan kepada masyarakat, itu hal yang lumrah terjadi pada setiap kantor dinas pelayanan khususnya, dan kami akan mengusahan seoptimal mungkin untuk mengurangi kekurangan-kekurangan kami saat melalukan proses pelayanan publik terhadap masyarakat. Mengenai penerapan Perda Nomor 6 Tahun 2018 Kabupaten Tulungagung, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah mulai menerapkan

⁷ Nunuk Rusbandiyah, S.H., Skretaris Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung, Wawancara, 22 September 2020.

Perda tersebut sejak 2019, dengan catatan kami masih perlu adaptasi dengan Perda tersebut, agar bisa lebih optimal pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat⁸ ujar beliau.

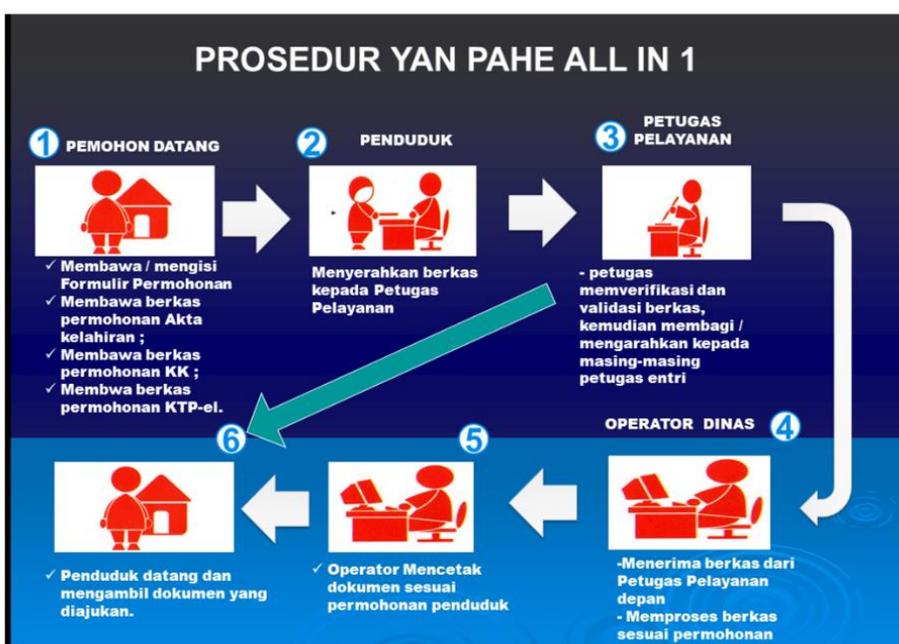
Hal ini juga dibuktikan dengan adanya beberapa akses-akses pelayanan yang diberikan oleh pihak kantor kepada masyarakat untuk mempermudah proses pelayanan yaitu:

1. YAN PAHE ALL IN 1 (Pelayanan Paket Hemat Semua Dalam Satu)

YAN PAHE ALL IN 1 adalah model pelayanan pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan antara lain NIK, KK baru, akta Kelahiran, dan KIA (Kartu Identitas Anak) secara bersama dan satu waktu.

Gambar 2

⁸ Umi Suhartik, S.Kom., Subbagian Perencanaan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung, Wawancara, 22 September 2020.



umbe

r :

Website dukcapilta.tulungagung.go.id

2) PANDU KELILING (Pelayanan Administrasi Kependudukan Keliling)

Yaitu pelayanan jemput bola keliling ke desa-desa dengan menggunakan mobil pelayanan keliling dengan semua dokumen administrasi kependudukan. Untuk pelayanan KTP selama jaringan di tempat itu tidak ada masalah langsung jadi saat itu juga.

Untuk dokumen lain karena berupa TTE (Tanda Tangan

Elektronik) apabila sudah jadi akan diantar kembali ke desanya masing-masing.



Gambar 3

Pandu Keliling



Sumber : Website

dukcapil.tulungagung.go.id

3) Krjasama dengan Organisasi Difabel Kabupaten Tulungagung.

Kerjasama dengan Organisasi Difabel ini untuk lebih mempermudah masyarakat yang memiliki keterbatasan dalam melakukan proses pembuatan dokumen Negara pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung.

Proses pelayanan ini adalah masyarakat “yang mempunyai keterbatasan fisik” memberikan data dan konfirmasi jenis pelayanan yang ingin di ambil kepada Organisasi Difabel, setelah itu Organisasi Difabel melakukan pengecekan data dan kemudian

diserahkan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung, Setelah itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan pengecekan berkas yang telah di serahkan oleh Organisasi Difabel kepada kantor dinas, dan setelah itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan proses selanjutnya dan ketika sudah selesai, pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung menyerahkan kembali kepada Organisasi Difabel agar bisa untuk diserahkan kembali kepada masyarakat yang melakukan pembuatan dokumen Negara tersebut.

2. Sumber Data Wawancara (Tanggapan Masyarakat tentang Pelayanan Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung)

Mengenai sumber data wawancara yang telah dilakukan oleh penulis, penulis menemukan beberapa narasumber yang menjadi salah satu narasumber yang menjadi salah satu objek penelitian dari salah satu objek penelitian dalam mencari sebuah kebenaran dalam pelaksanaan pelayanan publik yang ada di lapangan atau pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung, beberapa diantaranya:

Salah satu narasumber yang pertama bernama Ibu Nurul Qomariah berumur 26 tahun seorang Ibu yang sedang menyusui, memberikan pernyataan pada saat proses wawancara berupa penguat informasi tentang kinerja pelayanan publik pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung. Setelah ditanya bagaimana pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung? beliau menjawab:

Pelayanan disini agak lama, mungkin karena banyaknya masyarakat yang datang untuk melakukan proses pembuatan KTP, KK dan lain sebagainya. Pelayanan disini menurut saya sudah baik tital ditingkatkan lagi. Tapi yang saya sayangkan dari fasilitas yang diberikan, kurangnya ruang tunggu untuk masyarakat yang sedang mengantri dan kurangnya papan informasi penunjuk arah ruangan.⁹

Kemudian narasumber yang kedua bernama Ibu Marta berusia 57 tahun, memberikan pernyataan pada saat proses wawancara berupa penguat informasi tentang kinerja pelayanan publik pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung. Setelah ditanya bagaimana pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung? beliau menjawab:

Pelayanan disini sangat lama dan sedikit berbelit-belit dalam memnyampaikan pernyataan. Saya bolak-balik kesini sudah hamper ada empat sampai lima kali dalam kurun waktu dua

⁹ Nurul Qomariah, Wawancara, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung, 18 Agustus 2020.

minggu, dan itu sangat merugikan bagi saya. Mengingat saya seorang buruh karyawan jadi jika terus disuruh bolak-balik kesini itu sangat tidak menguntungkan bagi saya. Dan mengenai fasilitas yang ada disini sudah cukup baik, Cuma lebih diperbanya ruang tunggu untuk masyarakat saja. Untuk pelayanan lebih ditingkatkan lagi, agar masyarakat tidak merasa dirugikan.¹⁰

Narasumber yang ketiga bernama Ibu Mardalena yang berumur 51 tahun dan membawa kedua putra putrinya, memberikan pernyataan pada saat proses wawancara berupa penguat informasi tentang kinerja pelayanan publik pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung. Setelah ditanya bagaimana pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung? beliau menjawab:

Pelayanan disini sebenarnya sudah bagus, akan tetapi ada beberapa oknum pegawai disini yang menunjukkan sikap kurang baik kepada masyarakat yang akan melakukan pelayanan disini. Contohnya saya dan ibu disamping saya ini tadi dibentak oleh salah satu pegawai disini. Itu sangat tidak etis dilakukan oleh pegawai kepada masyarakat seperti saya. Saya kesi untuk membuat KK baru. Kalau untuk fasilitas sudah baik dan semoga bisa ditingkatkan lagi. Untuk pelayanan khususnya untuk para pegawai lebih untuk sopan santunya ditingkatkan lagi.¹¹

Dan narasumber yang terakhir bernama Bapak Jainuru berumur 51 tahun, memberikan pernyataan pada saat proses wawancara berupa penguat informasi tentang kinerja pelayanan publik pada kantor Dinas

¹⁰ Marta, Wawancara, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung, 18 Agustus 2020.

¹¹ Mardalena, Wawancara, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung, 18 Agustus 2020.

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung. Setelah ditanya bagaimana pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung? beliau menjawab:

Untuk pelayanan disini sudah baik, tapi untuk papan alur prosedurnya saya sangat sulit menemukannya disini, sehingga membuat saya cukup kesulitan. Kalau untuk infrastruktur yang diberikan sudah baik, tapi saya berharap agar lebih diperbaiki lagi.¹²

Dengan banyaknya kritik, saran dan keluhan dari berbagai elemen masyarakat, seharusnya kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung, harus mulai melakukan pembenahan, dalam segi fasilitas maupun keramahan dan kepedulian pada saat proses pelayanan publik berlangsung. Dengan demikian, agar bisa terpenuhinya cita-cita yang diharapkan dari dibentuknya Perda Nomor 6 Tahun 2018 Kabupaten Tulungagung tentang Pelayanan Publik ini bisa cepat terpenuhi.

Jika pada saat proses pelayanan berlangsung ada petugas yang bersikap tidak sepatasnya terhadap masyarakat atau maupun sebaliknya, kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung harus berani mengambil sikap, untuk memberikan peringatan, teguran, dan sanksi jika dirasa itu diperlukan.

¹² Jainuri, Wawancara, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung, 18 Agustus 2020.

C. Perspektif Fiqih Siyasah tentang Pelayanan Publik menurut Pemuka Agama.

Berdasarkan dari beberapa pengamatan peneliti pada saat mengajukan surat ijin penelitian pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung, tentang proses Pelayanan Publik yang terjadi di lapangan, peneliti ingin mencari sudut pandang dari Pemuka Agama tentang Pelayanan Publik yang baik dari perspektif Fiqih Siyasah. Dan dijelaskan oleh Bapak Moh. Ali Abd. Somad VEA., S.Ag., M.Pd.i., beliau selaku salah satu Pemuka Agama di Desanya di Kecamatan Gondang, dan beliau juga adalah salah satu Dosen di IAIN Tulungung. Berikut hasil wawancara dengan beliau:¹³

Sebuah Institusi Negara harus memberikan pelayanan yang sepenuh hati tanpa ada embel-embel apapun, dan pelayanan itu seharusnya memberi bukan menuntut atau meminta.

Dan pada Al-Quran An-Nisa ayat 86 dijelaskan:

وَإِذَا حُيِّتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ حَسِيبًا

Artinya: *“Apabila kamu diberi penghormatan dengan sesuatu penghormatan, maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik dari*

¹³ Moh. Ali Abd. Somad VEA., S.Ag., M.Pd.I, Wawancara, Tulungagung 13 Agustus 2020.

*padanya, atau balaslah penghormatan itu (dengan yang serupa).
Sesungguhnya Allah memperhitungkan segala sesuatu”.*¹⁴

Jika ada yang memberikan salam kepada kita, balaslah salam itu dengan lebih baik, dan sebisa mungkin jawablah dengan lengkap contohnya Assalamuallaikum, jawablah Wallaikumsallam Warrohmatullohhi Wabarrokatu. Jika kita tidak bisa begitu, *aurudduha* yang artinya kembalikan sesuai dengan apa yang menjadi kewajibanmu dari hak yang diberikan kepadamu. Setelah kita diberikan penghormatan dari orang lain, itu haknya orang lain yang meberikan penghormatan kepada kita dan menjadi tanggung jawab kita, kemudian untuk kita meberikan pengembalian yang sama atau balasan yang sama, jangan sampai kita tidak memberikan pengembalian yang tidak sama.

Melayani adalah memberikan yang terbaik kepada yang memberikan penghormatan sebagaimana itu adalah tanggung jawab kita kepada mereka yang telah memberikan penghormatan, melayani sepenuh hati itulah yang dinamakan pelayanan. Bahwa Agama itu endingnya adalah tata karma, tentu kemudian ada tata-tata karma bagaimana kita untuk interaksi, itu tadi sama saja dengan interaksi. Take and give meberi dan melayani, disitu ada hak dan kewajiban.

¹⁴ Al-Qur'an An-Nisa ayat 86 <https://tafsirq.com/4-an-nisa/ayat-86> pada 29-01-2021 pukul 12.40 AM

Bagi saya lebih utama kewajiban dari pada hak, tapi kalau di Negara kita kalimat tersebut dibalik, lebih utama hak dari pada kewajiban. Kewajiban dan hak itu lebih utama yang mana? kalau secara manual tertulis hak dulu kalau penataan penulisan di Negara kita. Akan tetapi kalau didalam prakteknya seharusnya lebih didahulukan kewajibannya dulu daripada hanya. Dan dalam Hadis:

أَعْطُوا الْأَجِيرَ أَجْرَهُ قَبْلَ أَنْ يَجِفَّ عَرْقُهُ

Artinya: “Berikan kepada seorang pekerja upahnya sebelum keringatnya kering” (HR. Ibnu Majah)¹⁵

Memberikanlah upah kepada orang yang telah kita pekerjakan dengan cara berikanlah haknya sebelum keringatnya kering, karena Nabi sendiri menginstruksikan seperti itu. Berarti jika kita mengambil pelajaran dari itu, Nabi sendiri sangat menghormati kewajiban dari hak yang telah dibrikan kepadanya. Jadi berikanlah kewajibanmu dulu sebelum dituntut hak, karena hak itu berkaitan dengan tuntutan dan kewajiban itu berkaitan dengan bagaimana kita memberikan pelayani dengan baik tanpa meminta upah, dan

¹⁵ HR. Ibnu Majah. Shahih <http://rumaisyho.com/3139-bayarkan-upah-sebelum-keringat-kering.html> pada 29-01-2021 pukul 12.47 AM

itu juga masuk dalam konsep Fiqih Muamalah, berikan kewajibanmu daripada hak. Dan dalam Hadis:

أَعْطُوا الْأَجِيرَ أَجْرَهُ قَبْلَ أَنْ يَجِفَّ عَرْقُهُ

Artinya: “Berikan kepada seorang pekerja upahnya sebelum keringatnya kering” (HR. Ibnu Majah)¹⁶

Jangan sampai memberikan haknya sebelum keringatnya kering, karena etikanya begitu, karena etika ini adalah ending dari sebuah agama.

حَدَّثَنَا قُتَيْبَةُ حَدَّثَنَا اللَّيْثُ عَنْ يَزِيدَ بْنِ أَبِي حَبِيبٍ عَنْ أَبِي الْخَيْرِ عَنْ عُقْبَةَ بْنِ عَامِرٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّهُ

قَالَ قُلْنَا يَا رَسُولَ اللَّهِ إِنَّكَ تَبْعُنَا فَتَنْزِلُ بِقَوْمٍ فَلَا يَفْرُونَنَا فَمَا تَرَى فَعَالَ لَنَا رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى

اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ إِنْ نَزَلْتُمْ بِقَوْمٍ فَأَمَرُوا لَكُمْ بِمَا يَنْبَغِي لِلضَّيْفِ فَأَقْبَلُوا فَإِنْ لَمْ يَفْعَلُوا فَحُدُوا مِنْهُمْ

حَقَّ الضَّيْفِ الَّذِي يَنْبَغِي لَهُمْ

Artinya: *Telah menceritakan kepada kami Qutaibah telah menceritakan kepada kami Al Laits dari Yazid bin Abu Habib dari Abu Al Khair dari 'Uqbah bin 'Amir radliallahu 'anhu bahwa dia berkata; "Kami*

¹⁶ Ibid.,

bertanya; "Wahai Rasulullah, sesungguhnya anda mengutus kami, lalu kami singgah di suatu kaum, namun mereka tidak melayani kami, bagaimana menurut anda?" maka Rasulullah shallallahu 'alaihi wasallam bersabda kepada kami: "Jika kalian singgah di suatu kaum, lalu mereka melayani kalian sebagaimana layaknya seorang tamu, maka terimalah layanan mereka. Jika mereka tidak melayani kalian, maka kalian boleh mengambil dari mereka hak tamu yang pantas mereka berikan".¹⁷

Memberikan hak setelah menyelesaikan apa yang telah di lakukan atau di kerjakan itu baik, akan tetapi memberikan hak sebelum keringatnya kering itu lebih baik, dan itu yang seharusnya diutamakan.

وَإِذَا حُيِّئُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ حَسِيبًا

Artinya: “Apabila kamu diberi penghormatan dengan sesuatu penghormatan, maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik dari padanya, atau balaslah penghormatan itu (dengan yang serupa). Sesungguhnya Allah memperhitungkan segala sesuatu”.¹⁸

¹⁷ Hadits Shahih Al-Bukhari No. 5672 <http://www.hadits.id/hadits/bukhari/5672> pada 29-01-2021 puku 01.02 AM

¹⁸ HR. Ibnu Majah. Shahih. Ibid.,

Takkala engkau memberikan mereka–mereka pembalasan atas apa yang dilakukan kepadamu, maka balaslah pengorbanan itu, *Biahman liminha* balaslah dengan lebih baik dari apa yang dia berikan. Kalau kita masih tidak bisa, *Mauludhua* berikan apa yang semestinya dia terima, itu konsep muamalahnya.

Intisarinya adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang baik. Bagai mana memberikan pelayanan publik yang baik, dengan cara memberikan pelayanan yang prima. Apa yang disebut prima itu adalah utama, dan levelnya utama itu diatas baik, maka yang namanya kebaikan itu manakala dijadikan hal untuk keutamaan akan diberikan sesuatu yang lebih baik”.

Dan dijelaskan juga oleh Bapak Ahmad Supriyadi, M.Pd.I., selaku salah satu Pemuka Agama yang ada didesanya di Kecamatan Ngunut. Beliau juga bekerja sebagai dosen pada IAIN Tulungagung dan salah satu anggota Banser di Tulungagung. Berikut hasil wawancara peneliti dengan beliau:¹⁹

Dalam memberikan pelayanan kita diwajibkan untuk memberikan senyuman kepada pemohon. Karena senyum itu adalah salah satu prinsip dari pergaulan dan di dalam pemberian pelayanan kepada semua hal.

Dan dalam hadisnya:

¹⁹ Ahmad Supriyadi, M.Pd.I., Wawancara, Tulungagung 9 September 2020

تَبَسُّمًا فِي وَجْهِ أَخِيكَ

Mereka para pemohon juga rakyat, kita dipersatukan dengan persaudaraan, ada persaudaraan sesama agama islam dan sebangsa setanah air. Dengan demikian sangat penting saat proses Pelayanan Publik jika pemberi pelayanan memberikan senyuman kepada pemohon, untuk menghindari kesalah pahaman antara pemohon dan pelaksana pelayanan.

Dan pada saat proses pemberian pelayanan, dari pihak pemberi pelayanan harus disiplin, diusahakan tepat waktu. Seperti disampaikan dalam firman Allah:

وَهَذَا كِتَابٌ أَنْزَلْنَاهُ مُبَارَكٌ فَاتَّبِعُوهُ وَاتَّقُوا لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ

Artinya: *“Dan Al-Quran itu adalah kitab yang Kami turunkan yang diberkati, maka ikutilah dia dan bertakwalah agar kamu diberi rahmat”*.²⁰

Dan pastinya dalam suatu institusi pelayanan publik pasti ada SOP nya untuk para pelaksana pemberi pelayanan kepada masyarakat. Jika pelaksana bisa tepat waktu dan disiplin dalam semua hal yang berkaitan dengan

²⁰ Al-Qur'an Surat Al-An'am ayat 155 <http://tafsirweb.com/2279-quran-surat-al-anam-ayat-155.html> pada 29-01-2021 pukul 01.18 AM

pelaksanaan pelayanan publik, pastinya mereka sudah melaksanakan prinsip-prinsip dari pelayanan itu sendiri.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik, pelaksana pelayanan dituntut untuk disiplin atau tepat waktu agar bisa memenuhi janji yang mereka setuju atau dibuat sebelum mereka ditunjuk atau diberi amanat untuk memberikan pelayanan.

Pelaksana pelayanan dituntut juga untuk amanah terhadap tugas yang telah mereka terima. Dan pelaksana pelayanan dituntut untuk memberikan pelayanan sesuai dengan undang-undang yang berlaku dan yang mengatur tentang pelayanan itu sendiri. Dan dalam melaksanakan proses pelayanan sangat tidak diperbolehkan untuk memanipulasi data yang ada dan apapun itu.

Dalam sebuah pekerjaan apapun kita sangat dilarang untuk melakukan korupsi suap maupun pungli. Dan dijelaskan dalam firman Allah:

وَلَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ وَتُدْءُوا بِهَا إِلَى الْحُكَّامِ لِتَأْكُلُوا فَرِيقًا مِنْ أَمْوَالِ النَّاسِ بِالْإِثْمِ وَأَنْتُمْ

تَعْلَمُونَ

Artinya: *“Dan janganlah sebahagian kamu memakan harta sebahagian yang lain di antara kamu dengan jalan yang bathil dan (janganlah) kamu membawa (urusan) harta itu kepada hakim, supaya kamu dapat*

memakan sebahagian daripada harta benda orang lain itu dengan (jalan berbuat) dosa, padahal kamu mengetahui.”²¹

Jika dalam institusi sebuah negara sudah melakukan korupsi atau manipulasi maka dijamin akan sangat berpengaruh terhadap proses pelayanan terhadap masyarakat, dan akan terjadi tidak terpenuhinya hak-hak yang sebagaimana akan didapatkan oleh masyarakat. Maka mereka (pelaksana pelayanan) akan menerima hukuman dari Allah.

²¹ Al-Qur'an Surat Al-Baqoroh Ayat 188 <http://tafsirq.com/2-al-baqarah/ayat-188> pada 29-01-2021 pukul 01.24 AM