

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Peran Pemerintah sangat penting dalam menyediakan pelayanan publik yang prima bagi semua unsur masyarakat, tanpa mengenal strata dan golongan masyarakat tersebut. Sehingga akan timbul atau muncul pelayanan publik yang prima bagi semua unsur masyarakat tanpa pengecualian. Dengan demikian akan terwujud-Nya sila ke-5 (lima), yang berbunyi “Keadilan Sosial bagi Seluruh Rakyat Indonesia”.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh suatu organisasi atau instansi sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan ini dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan oleh tiap-tiap organisasi atau instansi.

Pelayanan publik tidak lepas dari sosok Aparatur Sipil Negara sebagai Pelaksana pelayanan publik di Indonesia. Kesuksesan Aparatur Sipil Negara sebagai pelaksana pelayanan publik tidak lepas dari kinerja atau prestasi kerja dalam melaksanakan pekerjaannya, sejauh mana keberhasilan seseorang atau organisasi dalam menyelesaikan pekerjaan disebut “*love of performance*”. Biasanya orang yang *love of performance* tinggi disebut orang yang produktif,

dan sebaliknya orang yang levelnya tidak mencapai standar dikatakan sebagai tidak produktif atau ber *performance* rendah.¹

Sebagaimana firman Allah Q.S Al-ahqaaf 19:

وَلِكُلِّ دَرَجَاتٍ مِّمَّا عَمِلُوا ۖ وَيُؤْتِيهِمْ أَجْرَهُمْ وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ

Artinya: “Dan bagi masing-masing mereka derajat menurut apa yang telah mereka kerjakan dan agar Allah mencukupkan bagi mereka (balasan) pekerjaan-pekerjaan mereka sedang mereka tiada dirugikan”.²

Dari ayat tersebut bawasannya adalah jika seseorang melaksanakan pekerjaannya dengan baik dan menunjukkan kinerja yang baik bagi organisasinya maka ia akan mendapat hasil yang baik pula dari kerjanya dan akan memberikan keuntungan bagi organisasinya.³

Salah satu dari penyelenggaraan layanan publik ini adalah instansi pemerintahan. Dan dijelaskan dalam Pasal 1 UU No. 24 Tahun 2013 tentang Instansi Pemerintahan, administrasi kependudukan diartikan sebagai rangkaian penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, penetapan sipil, pengelolaan administrasi

¹ Moh As’ud, *Psikologi Industri*, (Jakarta: PT. Rieka Cipta, 1991), hal. 48.

² Media Merdeka, <https://m.merdeka.com/guran/al-ahqaf/ayat-19> pada 02-02-2021 pukul 07.30 PM

³ Departemen Agama RI, *Al-Qur’an Tajwid dan Terjemahan*, (Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2015), hal. 504.

kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.⁴

Sebelumnya pemerintah juga mengeluarkan UU No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah yang kemudian direvisi dengan UU No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang secara terus menerus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan kebijakan-kebijakan yang telah ada, pemerintah daerah diharapkan bisa atau mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat.⁵

Salah satu dari organisasi yang di maksud adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindikcapil) merupakan salah satu pelaksana pelayanan administrasi publik yang ada, dan sudah diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No. 120 Tahun 2017 tentang Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten atau Kota. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindikcapil) ini melayani pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), surat pindah, dan Kartu Identitas Anak (KIA), kutipan akta kelahiran, kutipan akta kematian, kutipan akta perceraian, pencatatan pengakuan anak dan pengesahan anak, pencatatan perubahan nama, dan pencatatan perubahan kewarganegaraan.

⁴ Undang-Undang No. 24 Pasal 1 Tahun 2013 *tentang Instansi Pemerintahan*

⁵ Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 *tentang Pemerintah Daerah*

Sebagai salah satu pelaksana pelayanan publik, Dindikcapil juga dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat. Hal tersebut telah di atur dalam Pasal 8 UU No. 23 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pelaksanaan Urusan Administrasi Kependudukan oleh Instansi Pelaksana.

Pemerintah Kabupaten Tulungagung juga mengatur tentang pelayanan publik dalam Perda No. 6 Tahun 2018 tentang Pelayanan Publik Kabupaten Tulungagung. Dan dijelaskan dalam pasal 18 dan pasal 21 Perda Kabupaten Tulungagung, tentang penyediaan sarana dan prasarana pelayanan publik yang mendukung agar menciptakan pelayanan yang baik, serta tentang tata cara pelaksanaan kewajiban instansi yang bersangkutan. Pada bagian kelima pasal 31 Perda Kabupaten Tulungagung, Pemerintah Kabupaten Tulungagung cukup serius untuk memberikan pelayanan khusus terhadap kelompok rentan. Kelompok rentan yang dimaksud disini ialah penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, balita dan/atau korban bencana.⁶

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah salah satu instansi yang paling dibutuhkan masyarakat. Dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berusaha meberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Sesuai dengan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan

⁶ Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung No. 6 Tahun 2018 *tentang Pelayanan Pablik*.

di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Tulungagung perlu dilakukan pengukuran indeks kepuasan masyarakat yang belum merasa puas baik dari segi waktu, prosedur, dan mutu pelayanan yang diberikan.

Salah satu dari pelaksana pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat Tulungagung. Kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung, masih terdapat beberapa permasalahan terkait pelayanannya. Berkain sarana dan prasarana pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung masih kurang, seperti kamar mandi yang kurang memadai, hanya terdapat dua kamar mandi umum yang digunakan oleh pegawai dan masyarakat yang sedang mengurus keperluan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung. Tempat duduk yang ada di ruang tunggu dinilai masih kurang, dilihat dari adanya beberapa masyarakat yang berdiri saat menunggu antrian. Dan belum adanya jalur khusus maupun ruang tunggu khusus untuk ibu hamil, lanjut usia, balita serta penyandang cacat.

Dengan demikian perlunya pengukuran indeks kepuasan masyarakat dalam pelayanan yang di berikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung khususnya bagi kelompok rentan, untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Untuk melakukan penelitian kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Tulungagung, diukur berdasarkan SK Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004 tentang indeks kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait Pelayanan Publik Bagi Kelompok Rentan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terkait dengan implementasi Perda Nomor 6 pasal 31 Tahun 2018 Kabupaten Tulungagung.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan rumusan uraian diatas maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pelayanan publik bagi kelompok rentan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung, berdasarkan Perda Kabupaten Perda Kabupaten Tulungagung Nomor 6 Pasal 31 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Publik Bagi Kelompok Rentan?
2. Bagaimana pandangan Fiqh Siyasah terhadap implementasi pelayanan publik bagi kelompok rentan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui bentuk pelayanan publik bagi kelompok rentan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung,

berdasarkan Perda Kabupaten Tulungagung Nomor 6 Pasal 31 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Publik Bagi Kelompok Rentan.

2. Untuk mengetahui pandangan Fiqh Siyasah terhadap implementasi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung.

D. Kegunaan Hasil Penelitian

Kegunaan atau manfaat dari penelitian ini antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi terhadap pengembangan ilmu ketata negaraan, khususnya di bidang ilmu Hukum Tata Negara.

2. Manfaat Praktis

- a. Untuk dijadikan rujukan bagi peneliti berikutnya.
- b. Untuk memberikan sumbangan pemikiran bagi peneliti berikutnya.

E. Penegasan Istilah

Dalam penelitian ini akan dijelaskan pengertian atau istilah-istilah yang digunakan agar tidak terjadi kekeliruan dan perbedaan pemahaman pembaca dalam memahami istilah penting yang dipakai dalam penelitian ini, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Penegasan Konseptual

a. Implementasi

Implementasi yaitu penerapan atau pelaksanaan dari suatu tindakan atau pelaksanaan rencana yang sudah disusun secara cermat, matang dan terperinci.⁷

b. Perda Nomer 6 Pasal 31 Tahun 2018 Kabupaten Tulungagung

Perda Nomer 6 pasal 31 Tahun 2018 Kabupaten Tulungagung tentang penyelenggara wajib mengupayakan sarana dan prasarana yang diperlukan bagi kelompok rentan, antara lain penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, balita dan/atau korban bencana.

Dan serta wajib menjamin aksesibilitas pengguna layanan yang dilakukan secara bertahap, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.⁸

c. Pelayanan

Pelayanan merupakan aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain.⁹

d. Publik

⁷ *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa Edisi Keempat*, (Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional, Gramedia Pustaka Utama, 2011), hal. 1037

⁸ Peraturan Daerah Kab. Tulungagung No. 6 pasal 31 Tahun 2018 *tentang Pelayanan Publik bagi Kelompok Rentan*.

⁹ Hardiyansah, *Kualitas Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Gava Media, 2011), hal. 11.

Publik merupakan sejumlah manusia yang mempunyai cara berpikir dan harapan yang sama terhadap hal-hal yang bersifat umum. Istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, orang banyak, ramai.¹⁰

e. Pelayanan Publik

Pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sendiri, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang sudah ditetapkan¹¹ menurut UU No. 25 tahun 2009 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 administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu

¹⁰ Sinambella Litjan Poltak, *Reformasi Pelayanan Publik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), hal. 5.

¹¹ R Ahmad Buchori, *Implementasi E-Service pada Organisasi Publik di Bidang Pelayanan Publik*, Sosiohumaniora, Volume 18 No. 3 Nopember 2016 : 236

Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin Gangguan (HO), izin usaha dan sebagainya.¹²

f. Kelompok Rentan

Menurut Perda Kabupaten Tulungagung No. 6 pasal 31 ayat (1) Tahun 2018, ialah penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, balita dan/atau korban bencana.¹³

g. Perspektif

Perspektif adalah suatu cara pandang terhadap suatu masalah yang terjadi, atau sudut pandang tertentu yang digunakan dalam melihat suatu fenomena.¹⁴

h. Fiqh Siyasah

Fiqh Siyasah ialah sudut pandang salah satu aspek hukum Islam yang membicarakan pengaturan dan pengurusan kehidupan manusia dalam bernegara demi mencapai kemaslahatan bagi manusia itu sendiri.¹⁵

Dari beberapa uraian diatas, maka yang dimaksud dalam judul skripsi ini ialah Meninjau dari sudut pandang *Fiqh Siyasah* dalam melaksanakan atau

¹² Dwiyanto Agus, *Transparansi Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2006), hal. 136.

¹³ *Ibid.*

¹⁴ *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa Edisi Keempat*, (Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional, Gramedia Pusat Utama, 2011), hal. 1650

¹⁵ Muhammad Iqbal, *Fiqh Siyasah* (Jakarta: Gaya Media Pratama, 2007), hal. 13

menerapkan pelayanan publik menurut Perda Nomor 6 Pasal 31 Tahun 2018 Kabupaten Tulungagung Tentang Pelayanan Publik Bagi Kelompok Rentan Dalam Perspektif Fiqh Siyasah Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

2. Penegasan Oprasional

Maksud peneliti dari judul “Implementasi Perda Nomor 6 Pasal 31 Tahun 2018 Kabupaten Tulungagung Tentang Pelayanan Pablik Bagi Kelompok Rentan Dalam Perspektif Fiqh Siyasah Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil” adalah meneliti terkait seberapa siap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengimplementasikan Perda Nomor 6 Pasal 31 Tahun 2018 tentang pelayanan publik.

F. Sistematika Pembahasan

Penulisan Skripsi ini disusun secara sistematis agar mempermudah pembahasan dalam penelitian ini, sistematika pembahasannya sebagai berikut:

Bab I merupakan Pendahuluan, terdiri dari konteks penelitian, rumusan masalah, tujuan penulisan, kegunaan hasil penelitian, penegasan istilah, dan sistematika pembahasan

Bab II merupakan Kajian Pustaka, terdiri dari Teori dan Konsep dan Penelitian Terdahulu. Pada bagian Teori dan Konsep membahas mengenai

pelayanan publik (pengertian pelayanan publik), kelompok rentan (pengertian kelompok rentan)

Bab III merupakan Metode Penelitian, terdiri dari jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan temuan dan tahapan-tahapan penelitian.

Bab IV merupakan Paparan Data, terdiri dari Gambaran umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung. Pada bagian Paparan Data Wawancara, terdiri dari hasil wawancara dengan Masyarakat dan dari pihak Kantor Dinas. Serta dilanjutkan dengan Perspektif Fiqih Siyasah tentang Pelayanan Publik menurut Pemuka Agama, terdiri dari hasil wawancara dengan Pemuka Agama.

Bab V merupakan analisis pembahasan yang didalamnya berisi tentang pelaksanaan Implementasi Perda Kabupaten Tulungagung Nomor 6 Pasal 31 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Publik Bagi Kelompok Rentan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung, dan Perspektif Fiqih Siyasah tentang Implementasi Perda Nomor 6 Pasal 31 Tahun 2018 Kabupaten Tulungagung.

Bab VI merupakan Penutup, yang berisi kesimpulan dan saran-saran yang diperoleh dari hasil penelitian, serta dilanjutkan dengan saran-saran yang berguna untuk perbaikan yang berhubungan dengan penelitian ini dimasa yang akan datang.