

BAB V

PEMBAHASAN

Setelah melakukan observasi dan juga wawancara mengenai Implementasi Perda Kabupaten Tulungagung Nomor 6 Pasal 31 Tahun 2018 tentang Pelayanan Publik bagi Kelompok Rentan dalam Perspektif Fiqih Siyasah pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung, dapat diketahui bahwa :

A. Penerapan Perda Kabupaten Tulungagung Nomor 6 Pasal 31 Tahun 2018 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung.

Untuk mewujudkan pemerintahan daerah yang menjalankan fungsinya sebagai pelayan dalam menyelenggarakan pelayanan publik, diperlukan kebijakan yang mengatur tentang pelayanan publik, yaitu Perda Nomor 6 Tahun 2018 Kabupaten Tulungagung tentang Pelayanan publik. Dan dalam Perda Nomor 6 Tahun 2018 pada Pasal 31 mengatur tentang pemberian kepastian hukum dan pelayanan yang baik bagi masyarakat dan kepada kelompok rentan. Aparatur penyelenggara harus memiliki kewajiban hukum untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dan kepada kelompok rentan, dan masyarakat atau kelompok rentan tahu apa yang harus dilakukan oleh aparatur penyelenggara tersebut merupakan hak dari setiap masyarakat dan kelompok rentan. Mengenai keinginan Perda ini, selanjutnya dapat dilihat dan

dicermati dalam Perda Nomor 6 Tahun 2018, di dalam ketentuan pada pasal 31 disebutkan sebagai berikut:

1. Penyelenggara wajib mengupayakan tersedianya sarana dan prasarana yang diperlukan bagi kelompok rentan, antara lain penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, balita dan/atau korban bencana. Dan pada saat peneliti melakukan observasi, peneliti tidak menemukan fasilitas yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung untuk kelompok rentan, yang sesuai dengan Perda Kabuapten Tulungagung Nomor 6 pasal 31.
2. Penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menjamin aksesibilitas pengguna layanan yang dilakukan secara bertahap, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Dan pada saat peneliti melakukan observasi, peneliti juga tidak menemukan fasilitas yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung untuk kelompok rentan, yang sesuai dengan Perda Kabuapten Tulungagung Nomor 6 pasal 31.

Sesuai dengan Perda Nomor 6 Pasal 31 Tahun 2018 ayat (2) Kabupaten Tulungagung, tentang penyediaan sarana dan prasarana sebagai mana dimaksud pada ayat (1) wajib menjamin aksesibilitas pengguna layanan yang dilakukan secara bertahap, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Sehingga aparaturnya penyelenggara wajib menjamin ketersediaan

sarana dan prasarana tersebut. Menjamin aksesibilitas yang di maksud dalam Perda Nomor 6 Pasal 31 Tahun 2018 ayat (2) Kabupaten Tulungagung disini adalah menjamin kemudahan untuk menjangkau lokasi satu ke lokasi lainnya dengan menggunakan fasilitas yang disediakan.

Suatu pelayanan yang baik dan berkualitas perlu memiliki kehandalan dan menjamin aksesibilitas dalam memberikan jasa. Menjamin aksesibilitas merupakan memberikan pelayanan yang baik terhadap penerima jasa pelayanan itu sendiri. Dan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung dalam memberikan penjaminan aksesibilitas dalam hal sarana dan prasarana masih kurang, jika dipandang dari sudut Perda Nomor 6 Pasal 31 Tahun 2018 Kabupaten Tulungagung tersebut.

Meski demikian kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung telah melakukan banya inovasi dalam segi pelayanan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan, inovasi-inovasi tersebut sebagai berikut:¹

1. 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.
2. PANDU KELILING (Pelayanan Administrasi Kependudukan Keliling)
Yaitu pelayanan jemput bola keliling ke desa–desa dengan menggunakan

¹ Buku Pedoman Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung.

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.

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

Keberadaan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terlihat dari ruang pelayanan yang cukup bersih dan rapi. Akan tetapi ketersediaan sarana untuk kelompok rentan masih belum sesuai dengan Perda Nomor 6 pasal 31 Kabupaten Tulungagung, dan papan informasi akan syarat-syarat untuk melakukan pelayanan disini masih terbatas dan kurang jelas, sehingga masih banyak masyarakat yang masih menanyakan syarat-syarat dan letak pelayanan tersebut kepada petugas.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, dapat dideskripsikan bahwa sebagian masyarakat dan kelompok rentan sebagai pengguna pelayanan belum puas terhadap fasilitas atau sarana dan prasarana yang disediakan oleh kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung. Karena

hampir belum tersedianya akses untuk penyandang disabilitas, kursi yang disediakan masih kurang banyak, sehingga tidak sesuai banyaknya masyarakat yang datang saat melakukan pelayanan. Meski demikian kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung sudah berusaha melakukan pelayanan semaksimal mungkin untuk melayani masyarakat dari segi fasilitas yang ada.

Dari uraian tersebut diatas maka disimpulkan bahwa, belum ada atau belum terpenuhinya fasilitas penunjang untuk kelancaran pada saat proses pelayanan berlangsung dikarenakan, mungkin belum diprogramkan atau sudah diprogramkan, namun dana tersebut yang seharusnya untuk pembenahan dan penambahan fasilitas yang ada dialokasikan lagi untuk kegiatan program baru yang sedang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung. Sehingga dengan demikian fasilitas yang ada pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung belum bisa terpenuhi secara keseluruhan.

B. Analisis Fiqih Siyasah mengenai Perda Kabupaten Tulungagung Nomor 6 Pasal 31 Tahun 2018 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung.

Dalam kajian fiqih siyasah mengandung arti bahwa suatu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dan yang menjadi penyelenggara pelayanan publik harus bersifat transparan dan terbuka kepada masyarakat terkait

permasalahan apapun yang berhubungan dengan proses pelayanan. Dengan demikian harus adanya sesuatu hubungan timbal balik dan sifat keterbukaan antara pemerintah dan masyarakat dalam system pelayanan publik, agar tidak terjadinya suatu pemikiran yang negatif antara satu sama lain.

Dalam Hadits dijelaskan:

أَعْطُوا الْأَجِيرَ أَجْرَهُ قَبْلَ أَنْ يَجِفَّ عَرْقُهُ

Artinya: “Berikan kepada seorang pekerja upahnya sebelum keringnya kering” (HR. Ibnu Majah)²

Kinerja pelaksana pelayanan publik sangat berkaitan dengan pencapaian tujuan nasional dan pemerintah yang ideal (efisien dan efektif) dalam melakukan pencapaian tujuan nasional, hakekatnya penyelenggaraan pemerintah dan pemerintahan ditujukan kepada terciptanya fungsi pelayanan publik yang baik. Agar suatu tata kelola pemerintah yang baik bisa terpenuhi, dengan dibutuhkannya pelaksanaan norma–norma yang sudah ada, seperti partisipasi, efisiensi, keadilan dan kepastian hukum, akuntabilitas, transparansi, responsifitas, dan adanya visi.

Untuk mewujudkan kinerja pelayanan publik dalam aspek tersebut, diperlukan nilai-nilai agama, dan dari nilai-nilai tersebut agar dapat

² *Ibid.*,

diwujudkan kinerja pelayanan publik yang diharapkan oleh masyarakat. Dengan cara memperhatikan dan memahami ayat-ayat Al-Qur'an dan Sunah Nabi SAW sehingga dapat menemukan nilai-nilai dasar yang dapat mewujudkan pelayanan yang baik dan adil, agar tidak memberikan pelayanan yang bersifat merugikan diri sendiri maupun orang lain.

Pada 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 padanya, atau balaslah penghormatan itu (dengan yang serupa). Sesungguhnya Allah memperhitungkan segala sesuatu”*.³

Dalam memberikan pelayanan harus menjunjung persamaan hak dan keadilan, agar tidak terjadi pikiran negatif satu dengan yang lain. Nilai dasar mengenai keadilan didalam sumber-sumber Islam banyak sekali, sebagaimana firman Allah dalam surat An-Nisa ayat 58 yang artinya sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran

³ Al-Qur'an An-Nisa ayat 86 <https://tafsirq.com/4-an-nisa/ayat-86> pada 29-01-2021 pukul 12.40 AM

yang sebaik baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah maha mendengar lagi maha melihat.

Dalam kaitan dengan pelayanan yang efisiensi dan tidak efisien dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung. Dari segi efisiensi pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung terlihat dari dihapusnya biaya dalam pengurusan akta-akta dan dokumen kependudukan sipil. Akan tetapi jika dilihat dari sisi tidak efisiensinya pelayanan yang di berikan adalah kurangnya pemahaman masyarakat dalam prosedur-prosedur pelayanan serta kurangnya inisiatif petugas untuk menjelaskan setiap prosedur akan pembuatan maupun legalisasi dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.

Surat Al-An'am ayt 155 dijelaskan:

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”*.⁴

Dalam konteks Islam ada sebuah hadis yang menjelaskan tentang pemimpin yang bertanggung jawab kepada rakyatnya, dijelaskan bahwa etika paling pokok dalam kepemimpinan adalah tanggung jawab. Dengan adanya

⁴ 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

tanggung jawab dari seorang pemimpin (*ulil amri*) maka diharapkan kesadaran dalam memberikan pelayanan, agar kebutuhan masyarakat yang sepenuhnya dapat dijalankan oleh Aparatur Sipil Negara sebagai pelaksana pelayanan publik (*tabi'in*).

Pelayanan yang baik akan berpengaruh pada produktivitas kerja, ini adalah salah satu nilai dasar dari *fiqih siyasah* dan masih ada nilai lainnya dalam *fiqih siyasah* itu sendiri adalah manah, dalam konsep amanah itu sendiri terdapat asas akuntabilitas, dalam proses pelayanan publik dituntut untuk menjunjung asas akuntabilitas dan transparasi. Transparasi adalah kriteria yang penting dalam suatu pelayanan dalam pelaksanaan proses pelayanan publik itu terjadi.

Surat Al-Baqoroh ayat 188 berbunyi:

وَلَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ وَتُدْلُوا بِهَا إِلَى الْحُكَّامِ لِيَأْكُلُوا فَرِيقًا مِّنْ 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.”⁵

Ada beberapa faktor yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung adalah datang dari aturan yang berdasarkan perundang-undang dan yang harus dipatuhi oleh pemimpin (*ulil amri*) dan dari para aparatur sipil negara sebagai pelaksana pelayanan (*tabi'in*) itu sendiri. Petugas pelayanan atau pegawai pelaksana pelayanan publik diwajibkan datang ke kantor dengan tertib, teratur dan tepat waktu. Sehingga akan menciptakan disiplin kerja, dengan berpakaian rapi di tempat kerja, maka akan menciptakan suasana kerja akan terasa nyaman dan akan menimbulkan rasa percaya diri yang tinggi dalam saat bekerja. Sehingga akan menjadikan pelaksana pelayanan memiliki tanggungjawab yang tinggi, dengan bertanggungjawab terhadap segala tugasnya menunjukkan pelayanan yang baik.

⁵ Al-Qur'an Surat Al-Baqoroh Ayat 188 <http://tafsirq.com/2-al-baqarah/ayat-188> pada 29-01-2021 pukul 01.24 AM