

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Pelayanan Administrasi

Administrasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian Administrasi memiliki beberapa pengertian, yaitu : pertama, usaha dan kegiatan yang meliputi penetapan tujuan serta penetapan cara-cara penyelenggaraan pembinaan organisasi; kedua, usaha dan kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan kebijakan serta mencapai tujuan; ketiga, kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintah; keempat, kegiatan kantor dan tata usaha (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1994:8).¹

Secara etimologis, administrasi berasal dari kata *ad* dan *ministrate* yang berarti sebagai berikut : melayani, membantu, memenuhi, melaksanakan, menerapkan, mengendalikan, menyelenggarakan, mengarahkan, menghasil gunakan, mengelola, melaksanakan, mengemudikan, mengatur, mengurus, mengusahakan, dan mendayagunakan.

Menurut Ulbert definisi administrasi dapat dilihat dalam pengertian sempit dan luas. Administrasi secara sempit didefinisikan sebagai penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara otomatis baik internal maupun eksternal dengan maksud menyediakan keterangan serta memudahkan untuk memperoleh kembali baik sebagian maupun menyeluruh. Pengertian administrasi secara sempit lebih tepatnya disebut tata usaha.

Sedangkan administrasi secara luas mempunyai arti sebagai suatu kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang dan/organisasi

¹ Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1994, hal.8.

berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dengan struktur dengan mendayagunakan sumber daya untuk mencaapi tujuan secara efektif dan efisien.

Sedangkan pelayanan menurut Kotler dalam Sampara Lukman (dalam sinambela, 2010: 4-5) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyuguhi (orang) dengan makanan atau minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, menggunakan.

Pelayanan mempunyai peran penting dalam kehidupan manusia, karena dalam pemenuhan kebutuhan manusia membutuhkan pelayanan. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan tindakan nyata yang dilakukan dalam suatu lembaga. Pelayanan bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah. Menurut Hardiyansyah (2011: 11), “Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain”.²

Secara sederhana, istilah pelayanan diartikan melakukan sesuatu bagi orang lain dan tidak menghasilkan produk secara fisik. Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pada pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak

² Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Yogyakarta : Gava Media, 2011), hal. 11.

dapat diraba) dan tidak menghasilkan produk secara fisik untuk memberikan bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu guna menciptakan kepuasan dan keberhasilan.

Pelayanan publik yang harus diberikan pemerintah dapat diklasifikasikan kedalam dua kategori, yakni :

1. Pelayanan Kebutuhan Dasar

Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah tersebut meliputi kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok.

2. Pelayanan Umum

Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

a. Pelayanan administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), sertifikat tanah, akta kelahiran, akta kematian, paspor, dan lain sebagainya.

b. Pelayanan barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih, dan lain sebagainya.

c. Pelayanan jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan, misalnya : pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, jasa pos, penanggulangan bencana serta pelayanan sosial.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dalam Undang-Undang tersebut disebutkan asas pelayanan publik adalah sebagai berikut :³

1. Kepentingan umum

Kepentingan umum yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.

2. Kepastian hukum

Kepastian hukum yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggara pelayanan.

3. Kesamaan hak

Kesamaan hak yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

4. Keseimbangan hak dan kewajiban

Keseimbangan hak dan kewajiban adalah pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima layanan.

5. Keprofesionalan

Keprofesionalan yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

³ Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

6. Partisipatif

Partisipatif yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif

Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

8. Keterbukaan

Keterbukaan yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

9. Akuntabilitas

Akuntabilitas yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan

Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.⁴

B. Konsep *Good Governance*

Governance diartikan sebagai mekanisme, praktek, tata cara pemerintah dan warga mengatur sumber daya serta memecahkan masalah-masalah politik. *Governance* menurut definisi peran negara, dan itu berarti

⁴ Ibid.

adanya definisi pada peran warga. Adanya tuntutan yang lebih besar pada warga antara lain untuk memonitor akuntabilitas pemerintahan itu sendiri.⁵ Dari berbagai hasil yang dikaji Lembaga Administrasi Negara (LAN) menyimpulkan ada 9 aspek fundamental dalam perwujudan *good governance* yaitu :⁶

1. Partisipasi (*Participation*)

Partisipasi antar masyarakat dalam proses pemerintahan sangatlah dibutuhkan, karena tanpa partisipasi masyarakat program pemerintahan tidak akan berjalan dengan baik.

2. Penegakan hukum (*Rule of Law*)

Dalam pelaksanaan tidak mungkin dapat berjalan dengan kondusif apabila tidak ada sebuah hukum atau peraturan yang ditegakkan dalam penyelenggaraannya. Aturan-aturan berikut sanksinya guna meningkatkan komitmen dari semua pihak untuk menjaga keberlangsungan fungsi-fungsi pelaksanaan pemerintahan dengan optimal.

3. Transparansi (*Transparency*)

Persoalan pada saat ini adalah kurangnya keterbukaan pemerintah kepada masyarakat, dimana salah satu dapat menimbulkan konflik, sebab manajemen yang kurang transparansi.

4. Responsif (*Responsiveness*)

Salah satu tujuan untuk mencapai *good governance* adalah responsive, yakin pemerintahan yang peka dan tanggap terhadap persoalan-persoalan yang sedang terjadi dalam masyarakat, serta harus

⁵ Sumarto Hetifia, *Inovasi, Partisipasi dan Good Governance*, (Bandung: Yayasan Obor Indonesia, 2003), hal. 1-2.

⁶ Dede Rosyada, *Demokrasi, Hak Asasi Manusia dan Masyarakat Madani*, (Jakarta: ICCE UIN Syarif Hidayatulloh, 2000), hal. 182.

memahami kebutuhan masyarakat. Pemerintah harus mampu menganalisa kebutuhan-kebutuhan masyarakat, sehingga bisa membuat suatu kebijakan yang strategis guna kepentingan bersama.

5. *Konsensus (Consensus Orientation)*

Aspek fundamental untuk mencapai good governance yaitu perhatian pemerintah dalam melaksanakan tugas-tugasnya adalah pengambilan keputusan secara konsensus, dimana pengambilan keputusan dalam suatu lembaga harus melalui musyawarah dan semaksimal mungkin berdasarkan kesepakatan bersama. Dalam pengambilan keputusan harus dapat memuaskan semua pihak atau sebagian besar pihak juga dapat menarik komitmen komponen-komponen yang ada di lembaga. Sehingga keputusan itu memiliki kekuatan dalam pengambilan keputusan.

6. *Kesetaraan dan Keadilan (Equity)*

Asas kesetaraan dan keadilan ini harus dijunjung tinggi, dimana dalam suatu lembaga pemerintahan yang plural baik segi etnik, agama dan budaya akan selalu memicu segala permasalahan yang timbul. Proses pengelolaan pemerintahan yang baik harus memberikan peluang, jujur dan adil.

7. *Efektifitas dan Efisiensi*

Efektifitas dan efisien disini berdaya guna dan berhasil guna, efektifitas diukur dengan parameter produk yang dapat menjangkau besarnya kepentingan dari berbagai kelompok. Sedangkan efisien dapat diukur dengan rasionalitas untuk memenuhi kebutuhan yang ada di masyarakat. Dimana efektifitas dan efisien dalam proses pemerintahan, akan mampu memberikan kualitas yang memuaskan.⁷

⁷ Ibid.

8. Akuntabilitas

Asas akuntabilitas berarti pertanggungjawaban pemerintah terhadap masyarakat, sebab diberikan wewenang dari pemerintah untuk mengurus beberapa urusan dan kepentingan yang ada di masyarakat. Setiap pemerintah harus mempertanggungjawabkan atas nama kebijakan, perbuatan maupun netralis sikap-sikap selama bertugas di pemerintahan.

9. Visi Strategi (*Strategic Vision*)

Visi Strategi adalah pandangan-pandangan strategi untuk menghadapi masa yang akan datang, karena perubahan-perubahan yang akan datang mungkin menjadi perangkap bagi pemerintah dalam membuat kebijakan-kebijakan. Disini diperlukan strategi-strategi jitu untuk menangani perubahan yang ada.⁸

C. Konsep Siyasa Idariyyah

Nabi Muhammad SAW sebagai Rasulullah. Beriman kepada Rasulullah adalah meyakini dan mempercayai dengan sepenuh hati bahwa Allah SWT memilih diantara manusia untuk dijadikan rasul-Nya untuk menyampaikan wahyu-Nya kepada umat manusia. Meneladani Nabi Muhammad SAW dalam kehidupan sehari-hari harus dimulai dengan mengetahui apa saja sifat-sifat yang dimilikinya.⁹ Diantaranya ada empat (4) sifat Nabi yaitu Shidiq, Amanah, Fathonah, dan Tabliq.¹⁰ Keempat sifat Nabi ini oleh sebagian Ulama disebut sebagai karakter yang melekat pada diri Nabi dan Rosul.

⁸ Ibid.

⁹ Marzuki, "Meneladani Nabi Muhammad SAW Dalam Kehidupan Sehari-Hari", *HUMANIKA* Vol. 8 No. 1, 2008, hal. 75.

¹⁰ Darimis, "Rem-Bekas (Revolusi Mental Berbasis Konseling Spiritual Teistik): Upaya Membangun Generasi Berkarakter FAST (Fathonah, Amanah, Shiddiq, dan Tabligh)", *Jurnal Ta'dib*, Vol. 18 No. 1 Juni 2015, hal. 53.

Nabi Muhammad merupakan seorang pemimpin agama dan negara. Beliau mengemban dua tugas tersebut sekaligus. Di satu sisi sebagai Nabi dan Rosul Allah, di sisi lain sebagai pemegang kekuasaan tertinggi. Sepeninggal Nabi, muncul persoalan politik (*siyasah*) terutama yang terkait dengan estafet kepemimpinan. Namun masalah tersebut berhasil diselesaikan dengan diangkatnya Abu Bakar al-Shiddiq sebagai pemimpin. Pemimpin adalah orang yang mampu mempengaruhi serta membujuk pihak lain agar melakukan tindakan pencapaian tujuan bersama, sehingga dengan demikian yang bersangkutan menjadi awal struktur dan pusat proses kelompok.¹¹ Pemimpinan sering disebut dengan Khalifah, imamah, dan ulul amri. Hubungan pemimpin tidak lepas dengan rakyat dan semuanya diatur dalam sebuah peraturan.

Berdasarkan ruang lingkup hukum Islam peneliti mengkaji masalah berdasarkan fiqh siyasah khususnya dalam Siyasah Dusturiyah. Siyasah Dusturiyah membahas masalah perundang-undangan Negara agar sejalan dengan nilai-nilai syariat. Artinya, undang-undang itu mengacu terhadap konstitusinya yang tercermin dalam prinsip-prinsip Islam dalam hukum-hukum syariat yang disebutkan di dalam al-Qur'an dan yang dijelaskan dalam sunnah Nabi, baik mengenai akidah, ibadah, akhlak, muamalah maupun berbagai macam hubungan yang lainnya.¹²

Dalam fiqh Siyasah, konstitusi disebut juga dengan kata dusturi. Kata ini berasal dari bahasa Persia. Semula artinya adalah seseorang yang memiliki otoritas, baik dalam bidang politik maupun agama. Pembahasan tentang konstitusi ini juga berkaitan dengan sumber-sumber dan kaedah perundang-undangan disuatu negara, baik sumber material, sumber sejarah, sumber perundang-undangan, maupun sumber penafsirannya.

¹¹ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi III Cet. II, (Jakarta: Balai Pustaka, 002), 847. John M. Echols dan Hassan Shadily, *An English-Indonesian Dictionary*, Cet XXV, (Jakarta: PT. Gramedia, 2003), hal. 134.

¹²Yusuf al-Qardhawi, *Fikih Daulah dalam Perspektif al-Qur'an dan Sunnah Alih BahasaKathun Suhadi*, (Jakarta: Pustaka Al-kautsar, 1997), hal. 46-47.

Kemudian agar mempunyai kekuatan hukum, sebuah undang-undang dasar yang akan dirumuskan harus mempunyai landasan dasar pengundangannya,¹³ sebagaimana hukum yang berlaku di Indonesia yang harus dipatuhi dan dilaksanakan dengan baik sesuai dengan dasar hukum yang berlaku. Prinsip Hukum yang telah tercantum dalam QS. Al An ‘am ayat 57 yang berbunyi :

فُلْ إِنِّي عَلَىٰ بَيِّنَةٍ مِّن رَّبِّي وَكَذَّبْتُمْ بِهِ ۗ مَا عِندِي مَا تَسْتَعْجِلُونَ بِهِ ۗ إِنِ الْحُكْمُ إِلَّا لِلَّهِ ۗ
يَقْضُ الْحَقُّ ۗ وَهُوَ خَيْرُ الْفَاصِلِينَ

Terjemah Arti: Katakanlah: "Sesungguhnya aku berada di atas hujjah yang nyata (Al Quran) dari Tuhanku, sedang kamu mendustakannya. Tidak ada padaku apa (azab) yang kamu minta supaya disegerakan kedatangannya. Menetapkan hukum itu hanyalah hak Allah. Dia menerangkan yang sebenarnya dan Dia Pemberi keputusan yang paling baik".¹⁴ Prinsip-prinsip yang diletakkan dalam perumusan undang – undang dasar adalah penerapan pelayanan perangkat desa yang dilaksanakan pemerintah desa, Di dalam Al-Quran banyak dijumpai ayat yang menjelaskan tentang pemerintah, firman Allah SWT di dalam Alquran (QS al Baqarah: 30):

وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلٰٓئِكَةِ اِنِّي جَاعِلٌ فِي الْاَرْضِ خٰلِٖفَةً ۗ قَالُوْۤا اَتَجْعَلُ فِيْهَا مَن يُفْسِدُ فِيْهَا وَيَسْفِكُ الدِّمَآءَ وَنَحْنُ نُسَبِّحُ بِحَمْدِكَ وَنُقَدِّسُ لَكَ ۗ قَالَ اِنِّيۤ اَعْلَمُ مَا لَا تَعْلَمُوْنَ

¹³Drs. Muhammad Iqbal, M.Ag, *Fiqh Siyasaah Konstektualisasi Doktrin Politik Islam*, (Jakarta:Radar Jaya Pratama, 2001), hal. 153.

¹⁴<https://tafsirweb.com/2181-surat-al-anam-ayat-57.html>>

Terjemah Arti: Katakanlah: “Ingatlah ketika Tuhanmu berfirman kepada para Malaikat: "Sesungguhnya Aku hendak menjadi kan seorang khalifah di muka bumi". Mereka berkata: "Mengapa Engkau hendak menjadikan (khalifah) di bumi itu orang yang akan membuat kerusakan padanya dan menumpahkan darah, padahal kami senantiasa bertasbihdengan memuji Engkau dan mensucikan Engkau?" Tuhan berfirman: "Sesungguhnya Aku mengetahui apa yang tidak kamu ketahui.”

Berdasarkan ayat di atas, keterkaitan ayat dengan tema dalam proposal sesuai dengan QS. Al An ‘am ayat 57 dan QS Al Baqarah ayat 30, bahwa hukum harus dipatuhi dan dilaksanakan. Sehingga tujuan dibuatnya peraturan perundang-undangan untuk merealisasikan kemaslahatan umat manusia dan untuk memenuhi kebutuhan manusia yang merupakan prinsip Fiqih Siyasah akan tercapai.¹⁵ Sebagaimana Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 4 Tahun 2018 mengenai perangkat desa harus diterapkan, dipatuhi dan dilaksanakan oleh Pemerintah Desa dengan baik supaya Pemerintah Desa dapat berjalan dengan baik sesuai yang diharapkan.

Terkait masalah perundang-undangan merupakan bagian *fiqih siyasah dusturiyah*. Fiqih *dusturiyah* terbagi menjadi sebagai berikut :

1. Bidang *siyasah tasyri'iyah*, termasuk dalam persoalan *ahlul hali wal aqdi*, perwakilan persoalan rakyat. Hubungan muslimin dan non muslim di dalam satu negara, seperti Undang-Undang Dasar, Undang-Undang, Peraturan Pelaksanaan, Paeraturan daerah, dan sebagainya.
2. Bidang *siyasah tanfidiyah*, termasuk didalamnya persoalan imamah, persoalan *bai'ah*, *wizarah*, *waliy al-ahadi*, dan lain-lain.

¹⁵ A. Djazuli, *Fiqh Siyasah Implementasi Kemaslahatan Umat dalam Rambu-Rambu Siyasah*, (Jakarta: Kencana, 2013), hal. 47.

3. Bidang *siyasah qadlaihah*, termasuk di dalamnya masalah-masalah peradilan.
4. Bidang *siyasah idariyah*, termasuk di dalamnya masalah-masalah administra dan kepegawaian.¹⁶

Dalam hal ini penulis mengkhususkan kajian *Siyasah Idariyah*, yakni bidang yang mengurus tentang administrasi negara. Kata *Idariyah* merupakan masdar (infinitif) dari kata *adara asy-syay'a yudiruhu idarah*, yang artinya mengatur atau menjalankan sesuatu.¹⁷ Dalam *siyasah Idariyah*, untuk mengukur kualitas pelayanan dapat diambil dari kualitas kepentingan pelayanan itu sendiri. Untuk merealisasikan kesempurnaan dalam melaksanakan pelayanan administrasi terdapat dua indikator yaitu cepat dalam pelayanan, dan profesional dalam penanganan.¹⁸

1. Cepat dalam pelayanan

Cepat dalam pelayanan adalah kemampuan diri kita dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Syariat Islam menilai bahwa perbuatan atau pelayanan yang baik seseorang kepada orang lain pada hakikatnya ia telah berbuat baik untuk dirinya sendiri. Sebagaimana firman Allah SWT dalam QS. Al-Isra' ayat 7 :

إِنَّ أَحْسَنَكُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ ۖ وَإِنْ أَسَأْتُمْ فَلَهَا ۚ فَإِذَا جَاءَ وَعْدُ آخِرَةٍ
 لَيْسَ لَكُمْ ۖ وَجُوهَكُمْ وَلَيْدُخُلُوهَا الْمَسْجِدَ كَمَا دَخَلُوهُ أَوَّلَ مَرَّةٍ وَلِيَبْتَلُوا مَا عَلِمُوا تَنْبِيْرًا

¹⁶ Ibid, hal. 48.

¹⁷ Al-Qabathi dan Muhammad Abduh, *Ushul al-Idarah asy-Syar'iyah*, (Bayt ats-Tsaqafah, cetakan I, 2003), hal. 7.

¹⁸ Achmad Fajar Rifa'i, "Pelayanan Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) dalam Penerepan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah Perspektif *Siyasah Idariyah*", *Skripsi*, (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2017), hal. 84 http://digilib.uin-suka.ac.id/28276/1/13370022_BAB-I_IV-atau-V_DAFTAR-PUSTAKA.pdf .

Artinya: “Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri dan jika kamu berbuat jahat, maka (kejahatan) itu bagi dirimu sendiri, dan apabila datang saat hukuman bagi (kejahatan) yang kedua, (Kami datangkan orang-orang lain) untuk menyuramkan muka-muka kamu dan mereka masuk ke dalam mesjid, sebagaimana musuh-musuhmu memasukinya pada kali pertama dan untuk membinasakan sehabis-habisnya apa saja yang mereka kuasai”.¹⁹

Ayat tersebut menjelaskan apabila kita berbuat baik dan taat kepada Allah, maka kebaikan itu adalah untuk diri kita di dunia dan akhirat. Dan apabila kita berbuat maksiat, maka sebenarnya kalian telah merusak diri kita sendiri. Dalam sebuah hadist telah dijelaskan sebagai berikut:

عَنْ أَبِي قَتَادَةَ قَالَ : قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ : سَأَقِي الْقَوْمَ أَخْرَهُمْ شُرْبًا

Artinya: ”Dari Abu Qatadah, ia berkata: Rasulullah SAW bersabda: ”pemberi minum kaum adalah orang terakhir yang minum”.²⁰

Hadist diatas menjelaskan seorang pemimpin untuk memberikan pelayanan terhadap sesama demi memenuhi kebutuhan masyarakat. Dan pelayan publik kelak dihari akhir akan mendapatkan pertolongan Allah SWT. Oleh karena itu, wajib hukumnya dalam hal melayani rakyat harus memberikan yang terbaik. Pelayanan yang baik harus memerhatikan sarana dan prasarana yang akan sangat membantu karyawan dalam memberikan pelayanan maksimal kepada pelanggan.

¹⁹ Kementrian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, hal. 425.

²⁰ *Ayat dan Hadist Hukum Tata Negara*, hal. 18.

2. Profesional dalam penanganan

Profesional adalah sifat dari suatu profesi, artinya suatu kumpulan pekerjaan yang dilaksanakan berdasarkan ketentuan atau standar operasional pekerjaan sesuai dengan bidangnya masing-masing. Profesional juga berarti sebagai seseorang yang memiliki kompetensi dalam suatu pekerjaan tertentu dan berkaitan dengan kepandaian khusus untuk menjalankannya. Profesional merupakan sikap yang mengacu pada peningkatan kualitas profesi. Dapat disimpulkan, bahwa profesional merupakan sebutan bagi seseorang yang melaksanakan suatu pekerjaan dengan baik sesuai dengan profesinya masing-masing yang didasarkan pada pengetahuan, keterampilan, sikap dan perilaku untuk melaksanakan pekerjaan secara optimal.

Berdasarkan penjelasan di atas telah dijelaskan dalam QS. Al-Bayyinah ayat 7 :²¹

إِنَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ أُولَٰئِكَ هُمْ خَيْرُ الْبَرِيَّةِ

Artinya: "Sesungguhnya orang-orang yang beriman dan melakukan pekerjaan yang baik, mereka itu adalah sebaik-baik makhluk."

Ayat lain dalam al-Quran menyebutkan bahwa orang-orang yang beriman dan bekerja secara baik dan profesional akan memperoleh kebahagiaan dunia dan akhirat. Dua kebahagiaan itu merupakan suatu kemenangan agung yang kita dambakan. Berikut penjelasan berdasarkan QS. Al-Buruj ayat 11 :

إِنَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ هُمْ جَنَّاتُ تَجْرِي مِنْ تَحْتِهَا الْأَنْهَارُ ۚ ذَٰلِكَ الْفَوْزُ الْكَبِيرُ

²¹ Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, hal. 1085.

Artinya: "Sesungguhnya orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal-amal yang saleh bagi mereka surga yang mengalir di bawahnya sungai-sungai, itulah keberuntungan yang besar."²²

Oleh karena itu, Islam sangat mendorong tumbuhnya sikap profesional baik dalam kerja untuk orientasi duniawi maupun *ukhrawi*. Amal perbuatan yang ditunjukkan untuk kehidupan dunai harus dilakukan seoptimal mungkin (sebagai amal shalih), begitu juga amal perbuatan untuk tujuan akhirat. Semuanya itu merupakan ibadah kepada Allah. Maka profesional adalah pelaksanaan suatu amal atau pekerjaan enggan kulaitas kerja yang tinggi dengan mutu produktivitas yang tinggi pula.

D. Penelitian Terdahulu

Guna memahami, mengetahui dan memperjelas perbedaan yang substansial antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya. Untuk menghindari terjadinya pengulangan penelitian yang hendak dilakukan dapat dibandingkan dengan lima penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh :

Pertama, skripsi yang ditulis oleh Muhammad Rizky Faisal dengan judul "Analisis Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Mamuju Tengah". Hasil penelitian menyimpulkan bahwa proses pelayanan yang diberikan pemerintah itu gratis akan tetapimelalui standar pelayanan yang harus dilewati masyarakat itu seringkali dikenakan tarif yang tidak jelas, tentu saja masyarakat mau tidak mau tetap harus menikmati pelayanan demikian, olehnya memang sangat dibutuhkan perilaku yang terpuji seperti visi dan misi dari Dinas Kependudukan ini

²² Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, hal. 1045.

sebab praktek-praktek percaloan bukanlah hal yang diharapkan ditengah penataan daerah yang mulai memasuki fase perkembangan.²³ Perbedaan penelitian peneliti dengan penelitian diatas adalah penelitian Muhammad Rizky Faisal dalam skripsinya berfokus pada pelayanan yang diberikan pemerintah yang masih terdapat pungli dan praktek percaloan, sedangkan penelitian peneliti berfokus pada pelayanan kependudukan di Desa yang belum maksimal dikarenakan tidak ada aparatur (perangkat) desa yang bertugas melayani.

Kedua, skripsi yang ditulis oleh Yuna Gilang Permatasari dengan judul “Implementasi Pelayanan Atas Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Berdasarkan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan (Studi Di Kabupaten Malang)”. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, sehingga masyarakat kurang mengerti arti pentingnya KTP atau pengurusan yang berhubungan dengan Dinas Kependudukan.²⁴ Perbedaan penelitian peneliti dengan penelitian diatas adalah penelitian Yuna Gilang Permatasari dalam skripsinya berfokus pada Pasal 7 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan, sedangkan penelitian peneliti berfokus pada pelayanan kependudukan di Desa yang belum maksimal dikarenakan tidak ada aparatur (perangkat) desa yang bertugas melayani.

Ketiga, skripsi yang ditulis oleh Terawati dengan judul “Pengaturan Administrasi Kependudukan Terkait Pemberlakuan Permendagri Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak”. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa dengan adanya permendagri no.2 tahun

²³Muhammad Rizky Faisal, *Analisis Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Mamuju Tengah*, (Makasar: Universitas Hasanuddin, 2017) dalam <http://core.ac.uk> diakses pada 20 Mei 2020

²⁴ Yana Gilang Permatasari, *Implementasi Pelayanan Atas Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Berdasarkan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan (Studi Di Kabupaten Malang)*, (Malang: Universitas Brawijaya, 2014) dalam <http://media.neliti.com> diakses pada 20 Mei 2020

2016 dan pelaksanaannya membantu pemerintah mendata kembali warga masyarakat tanpa memandang dia anak ataupun dewasa di era modernisasi ini, tanpa mengganggu ataupun bertentangan dengan peraturan lainnya juga untuk dapat mengetahui dan melakukan kegiatan sosialisasi juga membantu masyarakat yang masih belum mengetahui arti penting dari KIA yang dilakukan oleh pejabat pelayan publik.²⁵ Perbedaan penelitian peneliti dengan penelitian diatas adalah peneliti dalam skripsinya Terawati berfokus pada pemberlakuan permendagri nomor 2 tahun 2016 tentang kartu identitas anak, sedangkan penelitian peneliti berfokus pada pelayanan kependudukan di Desa yang belum maksimal dikarenakan tidak ada aparatur (perangkat) desa yang bertugas melayani.

Keempat, skripsi yang ditulis oleh Wulan Tri Oktawirana dengan judul “Kualitas Layanan Jasa Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu Menggunakan Pendekatan Model Gronroos’s”. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kualitas layanan jasa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bengkulu telah memuaskan responden. Hal ini dilihat dari semua nilai subdimensi kualitas layanan dengan menggunakan model Gronroos mempunyai nilai yang positif baik untuk gap 1 maupun gap 5.²⁶ Perbedaan penelitian peneliti dengan penelitian diatas adalah penelitian dalam skripsinya Wulan Tri Oktawirana berfokus pada kualitas layanan jasa Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu menggunakan pendekatan model Gronroos’s, sedangkan penelitian peneliti berfokus pada pelayanan kependudukan di Desa yang belum maksimal dikarenakan tidak ada aparatur (perangkat) desa yang bertugas melayani.

²⁵ Terawati, *Pengaturan Administrasi Kependudukan Terkait Pemberlakuan Permendagri Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak*, (Bandar Lampung: Universitas Lampung, 2017) dalam <http://digilib.unila.ac.id> diakses pada 20 Mei 2020

²⁶ Wulan Tri Oktawirana, *Kualitas Layanan Jasa Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu Menggunakan Pendekatan Model Gronroos’s*, (Bengkulu: Universitas Bengkulu, 2014) pada <http://repository.unib.ac.id> diakses pada 20 Mei 2020

Kelima, skripsi yang ditulis oleh Gelar Munggaran Hendrayana dengan judul “Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Subang (Studi Kebijakan Pembuatan e-KTP)”. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan E-KTP di Kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Subang masih belum maksimal yang dapat dilihat dari sarana dan prasarana. Kurangnya perhatian dan tanggapan yang baik dari pegawai.²⁷ Perbedaan penelitian peneliti dengan penelitian diatas adalah penelitian dalam skripsinya Gelar Munggaran Hendrayana berfokus pada implementasi pelayanan pembuatan e-KTP, sedangkan penelitian peneliti berfokus pada pelayanan kependudukan di Desa yang belum maksimal dikarenakan tidak ada aparatur (perangkat) desa yang bertugas melayani.

²⁷ Gelar Munggaran Hendrayana, *Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Subang (Studi Kebijakan Pembuatan e-KTP)*, (Bandung: Universitas Pasundan, 2016) pada <http://repository.unpas.ac.id/id/eprint/3249> diakses pada 20 Mei 2020