

**EFEKTIVITAS PELAYANAN E-KTP MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 25
TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI TINJAU DARI FIQH SIYASAH
(STUDI KASUS DI DINAS DISDUKCAPIL
KAB. MANDAILING NATAL)**

SKRIPSI

Oleh:

AMINAH HANNUM LUBIS
NIM. 0203162109



**JURUSAN SIYASAH
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA
MEDAN
2021 M / 1442 H**

**EFEKTIVITAS PELAYANAN E-KTP MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 25
TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI TINJAU DARI FIQH SIYASAH
(STUDI KASUS DI DINAS DISDUKCAPIL
KAB. MANDAILING NATAL)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas
Dan Memenuhi Syarat-syarat Untuk Mencapai
Gelar Sarjana Hukum (S.H) Ilmu Syari'ah Dan Hukum

Oleh:

AMINAH HANNUM LUBIS
NIM. 0203162109



**JURUSAN SIYASAH
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA
MEDAN
2021 M / 1442 H**

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Aminah Hannum Lubis

Nim : 0203162109

Fakultas / Jurusan : Syariah dan Hukum / Siyasah

Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan E-KTP Menurut Undang-Undang

Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Tinjau Dari Fiqih Siyasah

Studi Kasus Di Dinas Disdukcapil Kabupaten Mandailing Natal.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa judul skripsi ini di atas adalah benar/asli karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya, saya bersedia menerima segala konsekuensinya bila pernyataan saya ini tidak benar.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya. Atas perhatian Bapak/Ibu saya ucapkan terima kasih

Medan 23 Februai 2021

Aminah Hannum Lubis

Nim.0203162109

**EFEKTIVITAS PELAYANAN E-KTP MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 25
TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI TINJAU DARI FIQH SIYASAH
(STUDI KASUS DI DINAS DISDUKCAPIL
KAB. MANDAILING NATAL)**

Oleh:

AMINAH HANNUM LUBIS
NIM. 0203162109

Menyetujui

Pembimbing Skripsi I

M. Rizal, M.Hum
NIP. 19650716 199403 1 003

Pembimbing Skripsi II

Zainal Arifin Purba, M.Ag
NIP. 196801182000031002

Mengetahui,
Ketua Jurusan

Irwansyah, M.H
NIP. 198010112014111002

PENGESAHAN

Skripsi berjudul : **EFEKTIVITAS PELAYAN E-KTPMENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK DITINJAU DARI FIQIH SIYASAH (STUDI KASUS DI DINAS DISDUKCAPIL KAB. MANDAILING NATAL)**. telah di munaqosahkan dalam sidang Munaqosyah Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sumatera Utara Medan, pada tanggal 26 Maret 2021.

Skripsi ini telah diterima sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (SH) pada jurusan Siyah.

Medan, 26 Maret 2021
Panitia Sidang Munaqosyah Skripsi
Fakultas Syariah Dan Hukum
UIN-SU MEDAN

Ketua

Sekretaris

Irwansyah, MH
NIP.19801011 201411 1 002

syofiaty Lubis, MH
NIP.19740127 200901 2 002

Anggota Penguji

M. Rizal, M. Hum
NIP.196550716 199403 1 003

Zainal Arifin Purba, M.Ag
NIP.19680118 200003 1 002

Dr. Syafruddin Syam, S.Ag, M.Ag
NIP.19750531 200710 1 001

Syofiaty Lubis, MH
NIP.19740127 200901 2 002
Mengetahui
Dekan Fakultas Syariah Dan Hukum
UIN-SU Medan

Dr. H.Ardiansyah, Lc, MA
NIP.19760216 200212 1 002

IKHTISAR

Aminah Hannum Lubis, 0203162109, Skripsi ini berjudul “ EEFKTFITAS PELAYANAN E-KTP MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI TINJAU DARI FIQIH SIYASAH (STUDI KASUS DI DINAS DISDUKCAPIL KAB. MANDAILING NATAL)”. Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Ada korelasi dan koherensi yang saling berkaitan antara penyelenggaraan pemerintahan dengan pelayanan yang di berikan. Setiap lembaga publik pastinya bersentuhan dengan aspek pelayanan publik atau berhubungan langsung dengan masyarakat, sebagai bagian yang utama dalam penyelenggaraan pemerintahan, selain pihak swasta. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan mengatur proses dan tata cara pemberian pelayanan yang baik sesuai standar yang di tentukan, dalam hal ini adalah maklumat pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP). Ketentuan dan persyaratan penerima pelayanan yang dilakukan sesuai dengan harapan bersama. Selain teknis pelayanan, aspek non teknis juga memengaruhi proses pelayanan. Mengenai pelayanan administrasi e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota penulis telah melihat beberapa fakta atau realita yang terjadi di lapangan yaitu di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Mandailing Natal. Hasil itu di peroleh dari observasi langsung oleh penulis, wawancara dengan Kepala Seksi Pencatatan Penduduk dan e-KTP Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal, dan wawancara dengan beberapa masyarakat Kabupaten Mandailing Natal. Jenis penelitian pada skripsi ini adalah penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat di amati di lapangan. Dalam penelitian kualitatif perlu menekankan pada pentingnya kedekatan dengan orang-orang dan situasi penelitian, agar peneliti memperoleh pemahaman jelas tentang realita dan kondisi di lapangan.

KATA PENGANTAR



Saya sebagai penulis mengucapkan puji Syukur kepada Allah SWT atas limpahan rahmat yang diberikan-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini sebagaimana yang telah diharapkan. Tidak lupa pula shalawat besertakan salam saya hadiahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW yang telah membawa risalah berupa ajaran yang sempurna bagi manusia.

Skripsi ini berjudul **EFEKTIVITAS PELAYANAN E-KTP MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PEAYANAN PUBLIK DI TINJAU DARI FIQH SIYASAH (STUDI KASUS DI DINAS DISDUKCAPIL KAB. MANDAILING NATAL)** Skripsi ini disusun untuk melengkapi syarat-syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada jurusan Hukum Tata Negara (Siyasah) di Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sumatera Utara Medan.

Pada awalnya sungguh banyak hambatan yang penulis hadapi dalam penulisan Skripsi ini, namun berkat adanya pengarahan, bimbingan dan bantuan yang diterima akhirnya semua dapat diatasi dengan baik.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang telah memberikan bantuan dan motivasi baik dalam bentuk moril maupun materil sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Untuk itu dengan sepuh hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Syahrin Harahap, MA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
2. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN SU Medan Bapak Dr. Ardiansyah, Lc, M.A.
3. Ketua Prodi Siyasah (Hukum Tata Negara) Pak Irwansyah, M.H dan Sekertaris Jurusan yaitu ibu Syofiaty, M.H, yang telah menyetujui judul ini, serta memberikan rekomendasi dalam pelaksanaannya.
4. Bapak M.Rizal, M.Hum selaku Dosen Pembimbing Skripsi I dan bapak Zainal Arifin Purba, M.Ag selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan banyak arahan dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
5. Tak lupa saya ucapkan terima kasih kepada Penasihat Akademik saya Ibu Afifah Rangkuti, S.H., M.HUM yang telah memberikan arahan kepada saya dalam melanjutkan seminar proposal.

6. Kepada Pihak Akademik dan Jurusan Khususnya Kak Khairani dan Maulidiya Matondang dan Kak Cahaya.
7. Kepada petugas di disdukcapil dan masyarakat yang telah memberikan apresiasi kepada penulis.
8. Kepada Teman Serungan Saya Siyasah Solid yaitu : Selfia Afriantia, Sakinah Siregar, Hapsah Riskiani, Nur Asadah, Putri Ramadhani, Suci Wulandari, Dwi Ambar, Rapina Putri, Novita Wintari, Anisa Apriana, Masna, Delvi Suryani, Dinda Ermija, Putri Nabila, Sri Handa Hayani, Lara Novria, Selawati, Putri Nabila Lubis.
9. Teristimewa penulis sampaikan terima kasih dengan setulus hati kepada kedua orang tua tercinta, ayahanda Abdullah Lubis dan Ibunda karmaraya dan keluarga besar saya. Karena atas doa, nasehat, motivasi dan dukungannya kepada penulis yang tak pernah putus sehingga penulis dapat menyelesaikan studi sampai ke bangku sarjana. Semoga Allah SWT memberikan balasan yang tak terhingga dengan surga-Nya yang mulia. Aamiin.

Saya sadar bahwa penulisan dan penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, semoga Allah SWT memberikan balasan yang setimpal kepada semua pihak yang telah turut membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, saya berharap atas saran dan kritik yang bersifat membangun dari pembaca.

Akhir kata, penulis mengharapkan semoga tujuan dari pembuatan skripsi ini dapat tercapai sesuai dengan yang diharapkan

Medan, februari 2021

Aminah Hannum Lubis

0203162109

DAFTAR ISI

SURAT PERSETUJUAN PEMBIMBING

IKHTISAR.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Kegunaan penelitian.....	8
E. Sistematika Penulisan.....	10

BAB II LANDASAN TEORI

A...Tinjauan Umum Fikih Siyasah	
1....Konsep Al-Siyasah Al-Dusturiyah.....	12
2....Konsep Negara Hukum Dalam Siyasah Dusturiyah.....	12
B... Pandangan Fiqh Siyasah Dalam Pelayanan Publik	
1....Pelayanan Publik Dalam Fiqh Siyasah.....	35
2....Prinsip-Prinsip Fiqh Siyasah Terhadap Pelayanan Publik	37
3....Pendekatan Pelayanan Publik Dalam Islam.....	47
C...Pelayanan Publik	
1....Pengertian Pelayanan Publik Dan Konsep Pelayanan Publik.....	49
2....Fungsi Dan tujuan Pelayanan Publik.....	53

3....Hal-Hal Yang Membutuhkan Pelayanan Publik Sesuai	
Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009	57

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A....Jenis dan sifat penelitian.....	60
B.... Lokasi penelitian.....	61
C.... Sumber data.....	61
D....Pengumpulan data.....	61
E.... Analisi data.....	62
F.... Pengolahan data.....	62

BAB IV TEMUAN PENELITIAN

A. Respon Masyarakat Tentang Pelayanan Pembuatan Kartu	
Tanda Penduduk e-KTP.....	64
B...Pelayanan e-KTP di Disdukcapil di Kabupaten Mandailing Natal.....	67
C...Analisis Pelayanan e-KTP Menurut Undang-Undang No.25	
Tahun 2009 Di Tinjau Dari Fiqh Siyasah.....	74

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	83
B. Saran	84

DAFTAR PUSTAKA.....	86
----------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	88
----------------------	-----------

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang di berikan. Indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan.

Ada korelasi dan kohesi yang saling berkaitan antara penyelenggaraan pemerintahan dengan pelayanan yang di berikan. Setiap lembaga publik pastinya bersentuhan dengan aspek pelayanan publik atau berhubungan langsung dengan masyarakat, sebagai bagian yang utama dalam penyelenggaraan pemerintahan, selain pihak swasta. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan mengatur proses dan tata cara pemberian pelayanan yang baik sesuai standar yang di tentukan, dalam hal ini adalah maklumat pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP). Ketentuan dan persyaratan penerima pelayanan yang dilakukan sesuai dengan harapan bersama. Selain teknis pelayanan, aspek non teknis juga memengaruhi proses pelayanan.

Saat ini data kependudukan sudah di anggap penting karena masyarakat akan sangat membutuhkan data kependudukan untuk berbagai kepentingan dalam melakukan segala bentuk kegiatan baik dalam bidang ekonomi, pendidikan, serta kesehatan. Karena sangat pentingnya dokumen kependudukan ini maka sudah pasti masyarakat akan membuat data kependudukannya karena tanpa adanya data kependudukan maka masyarakat tidak bisa melakukan kegiatan dengan leluasa, sebagai contoh untuk masuk sekolah maka seorang anak akan membutuhkan akta kelahiran, sedangkan untuk mendapatkan pelayanan yang baik di rumah sakit maka sudah pasti masyarakat akan di minta e-KTP.

Undang-Undang No. 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Defenisi dari e-KTP atau kartu tanda penduduk elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional.

Dengan adanya e-KTP ini tentunya masyarakat dapat mendukung peningkatan keamanan negara melalui tertutupnya peluang adanya e-KTP ganda atau e-KTP palsu di mana selama ini para pelaku kriminal termasuk teroris, TKI ilegal dan perdagangan manusia sering menggunakan e-KTP ganda atau e-KTP palsu tersebut untuk memalsukan identitas diri agar tidak teridentifikasi oleh pihak berwajib. Jumlah e-KTP palsu yang sangat besar tersebut dapat dipastikan bahwa dengan menggunakan e-KTP manual pemerintah sering mengalami kecolongan dalam mengawasi penggunaan e-KTP manual, karena e-KTP manual dapat di buat

dengan mudah dimana saja, apalagi jika memiliki orang dalam di sebuah instansi kecamatan.

Pelayanan e-KTP di Kabupaten/Kota bisa dilakukan di dinas kependudukan dan catatan sipil yang diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 120 tahun 2017 Tentang Unit pelaksana teknis dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota yang selanjutnya disebut Disdukcapil Kabupaten/Kota adalah perangkat pemerintah Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan administrasi kependudukan.

Mengenai pelayanan administrasi e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota penulis telah melihat beberapa fakta atau realita yang terjadi di lapangan yaitu di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Mandailing Natal. Hasil itu diperoleh dari observasi langsung oleh penulis, wawancara dengan Kepala Seksi Pencatatan Penduduk dan e-KTP Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal, dan wawancara dengan beberapa masyarakat Kabupaten Mandailing Natal.

Pelayanan publik harus bersifat objektif atau tidak membeda-bedakan siapa yang dilayani, sudah semestinya bahwa pelayanan publik harus prima dan objektif karena pelayanan publik merupakan suatu bentuk peran pemerintah dalam melaksanakan tugasnya untuk melayani masyarakat secara umum dan adil, dalam melakukan pelayanan sudah semestinya pemerintah memiliki pedoman untuk menerapkan sistem pelayanan agar tetap dalam kondisi prima, untuk itu

pemerintah melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara membentuk suatu peraturan untuk mengukur tingkat standarisasi pelayanan yang di berikan agar tetap prima, peraturan tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2014 Tentang Pedoman Evaluasi reformasi Birokrasi Instansi Pemerintah.

Kualitas pelayanan publik selalu mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan, namun selama ini masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang di berikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang baik dan tidak berkualitas.hal ini dapat di lihat dari banyaknya pengaduan yang di ajukan kepada oknum aparatur pemerintah yang memberikan layanan kepada masyarakat. Salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparatur pemerintah adalah selain berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, juga perilaku oknum aparatur yang kadang kala kurang bersahabat. Hal tersebut sering menjadi alasan utama masyarakat terhadap kegunaan mereka untuk menggunakan jasa pelayanan publik. Terlepas dari hal tersebut saat ini instansi-instansi pemerintah mulai menata dan berlomba-lomba memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

Dalam undang nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada Pasal 4

Mengenai Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan :

- a. Kepentingan umum;
- b. Kepastian hukum;

- c. Kesamaan hak;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. Keprofesionalan;
- f. Partisipatif
- g. Persamaan perlakuan / tidak diskriminatif;
- h. Keterbukaan;
- i. Akuntabilitas
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. Ketepatan waktu; dan
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Namun pada kenyataan pelayanan e-KTP di Disdukcapil Kabupaten Mandailing Natal tidak sesuai pada asas huruf k, yaitu ketepatan waktu dimana penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan. Hal ini dapat dilihat pada lamanya waktu pembuatan e-KTP di Disdukcapil Kabupaten Mandailing Natal dari 15 hari menjadi satu bulan bahkan lebih dari satu bulan.

Selanjutnya alasan dari pihak pelaksana pelayanan e-KTP terdapat dalam hal sarana prasana dimana sering kali kehabisan blanko e-KTP tentunya hal ini juga menjadi hambatan dalam pelayanan publik Disdukcapil Kabupaten Mandailing Natal. Sedangkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada bagian keempat pengelolaan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik pasal 25 ayat (2): Pelaksana wajib memberikan laporan kepada penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana, dan/

atau fasilitas pelayanan publik serta pelaksana sesuai dengan tuntutan kebutuhan standar pelayanan. Dalam hal ini sudah jelas bahwa pihak pelaksana pembuatan e-KTP tidak melaksanakan amanah undang-undang tersebut.

Argumen dasar dari penelitian ini adalah bahwa untuk bisa menilai kualitas pelayanan publik, di perlukan suatu pemahaman yang bisa membantu memahami bagaimana seharusnya lembaga pelayanan publik ini bekerja sehingga bisa menghasilkan output yang berkualitas. *Output* yang berkualitas mencakup output yang bagus dan sesuai dengan tingkat kepuasan masyarakat salah satunya adalah pelayanan kependudukan tentang Kartu Tanda Penduduk.

Peningkatan kualitas pelayanan publik sangat di perlukan bahkan sangat penting. Hal ini terjadi karena ada tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang baik, akan tetapi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah tidak mengalami perubahan yang berat. Untuk itu perlu penerapan pelayanan publik yang dilaksanakan pada lembaga swasta di terapkan kedalam birokrasi pemeritahan.

Menurut *Ensiklopedia* Islam, pelayanan adalah suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syari'ah. Agar suatu pelayanan yang di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil harus lebih terarah maka semua pihak harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang di tuangkan dalam ajaran Islam. Dimana Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat yang merasakan kepuasan secara maksimum.

Sebagaimana telah disebutkan dalam Al Qur'an surah Al Qashash ayat : 77
sebagai berikut :

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ
مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنَ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي
الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ ﴿٧٧﴾

Artinya : Dan carilah pada apa yang telah di anugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan kebahagiaanmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik keppadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan.¹

Quran Suratan 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 سَمِيعًا بَصِيرًا﴾ ﴿٥٨﴾

“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

¹Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan* (Jakarta: Pustaka media, 2009), hal.394

*memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat”.*²

Persoalan lain yang sering di lupakan dalam upaya memperbaiki kualitas penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat adalah pendekatan dilihat dari aspek manusia (*Human Approach*). Salah satu paktor utamanya adalah kemampuan aparat dalam melaksanakan fungsi pelayanan kepada masyarakat. Kenyataan yang terjadi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal, terhadap keluhan masyarakat dalam berurusan, keluhan tersebut antara lain: banyaknya persyaratan yang di perlukan, proses penyelesaian tidak tepat waktu, prosedur yang berbelit-belit, biaya administrasi yang tidak menentu, dan lain sebagainya.

Kabupaten Mandailing Natal merupakan salah satu kabupaten yang berada di wilayah Provinsi Sumatera Utara yang dalam pelaksanaan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan di kelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal. Pelayanan publik yang meliputi administrasi kependudukan yang sering di lakukan oleh masyarakat yaitu pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP). Namun dalam pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal ini sering terjadi pelayanan publik yang kurang memuaskan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan mengkaji lebih dalam lagi dan mengangkat judul yaitu:

² Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan* (Jakarta: Pustaka media, 2009), hal. 37

Efektivitas pelayanan e-KTP menurut undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik di tinjau dari fiqh siyasah.

B. Rumusan Masalah

Adapun yang jadi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah efektivitas pelayanan e-KTP di Disdukcapil di Kabupaten Mandailing natal?
2. Peroalan apa saja yang dikeluhkan masyarakat tentang pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk e- KTP?
3. Bagaimana Efektivitas pelayan publik e-KTP Undang-undang no 25 tahun 2009 di tinjau dari fiqh siyasah?

C. Tujuan Penelitian

Pada dasarnya bahwa tujuan penelitian adalah jawaban yang ingin di cari dari rumusan masalah. Dalam setiap penelitian yang dilakukan akan memiliki tujuan yang hendak di capai. Adapun tujuan penulis adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan e-KTP di Disdukcapil di Kabupaten Mandailing natal.
2. Untuk mengetahui Peroalan apasaja yang dikeluhkan masyarakat tentang pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk e- (KTP)
3. Untuk mengetahui Efektivitas pelayan publik e-KTP Undang-undang no 25 tahun 2009 di tinjau dari fiqh siyasah.

D. Kegunaan Penelitian

Dari penelitian yang di lakukan, berharap dapat memberikan manfaat dari kontribusi terhadap tataran teoritis dan praktis. Adapun kegunaannya:

1. Manfaat akademik, penelitian ini di harapkan dapat menambah ilmu pengetahuan di bidang Pelayanan e-KTP dan dapat di gunakan sebagai acuan atau referensi untuk Penelitian yang sejenisnya. Secara ilmiah di harapkan agar penelitian ini dapat memberikan kontribusi pemikiran bagi siapa saja yang membahas topik tentang Pelayanan e-KTP.
2. Diharapkan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan dan menjadi bahan untuk di diskusikan lebih lanjut dikalangan akademis maupun praktis.

E. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi ini, akan di susun dalam lima bab. Tiap-tiap bab akan terdiri dari beberapa sub-bab yang sesuai dengan keperluan kajian yang akan penulis lakukan.

Bab pertama : pendahuluan. Bab ini merupakan pengenalan dari rangka untuk keseluruhan kajian yang akan di lakukan oleh penulis, yang terdiri dari latar belakang masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, metode penelitian dan di akhir dengan sistematika penulisan.

Bab kedua : penulisan melangkah kepada landasan teoritis yang berisi pandangan fiqh siyasah dalam pelayanan publik dan pengertian dan konsep pelayanan publik. Bab tiga : dalam bab ini, penulis akan mengkaji tentang metodologi penelitian

Bab keempat : merupakan bab inti, karena penulis akan membahas secara terperinci tentang penelitian karena penulis memaparkan terhadap pandangan sejumlah masyarakat mengenai efektivitas pelayanan e-ktip di disdukcapil kabupaten mandailing natal. Bab kelima : penutup, dalam bab ini berisi kesimpulan uraian-uraian yang telah dibahas dari keseluruhan penelitian. Dalam bab ini juga berisi tentang penutup dan saran-saran.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Tinjauan Umum Fikih Siyasah

1. Konsep Al-Siyasah Al-Dusturiyah

(1). Pengertian Siyasah Dusturiyah Dusturi berasal dari bahasa Persia. Semula artinya adalah seseorang yang memiliki otoritas, baik dalam bidang politik maupun agama. Dalam perkembangan selanjutnya, kata ini digunakan untuk menunjukkan anggota kependetaan (pemuka agama) Zoroaster (majusi). Setelah mengalami penyerapan ke dalam bahasa Arab, kata dustur

berkembang pengertiannya menjadi asas, dasar atau pembinaan. Secara istilah diartikan sebagai kumpulan kaidah yang mengatur dasar dan hubungan kerjasama antara sesama anggota masyarakat dalam sebuah negara, baik tidak tertulis (konvensi) maupun yang tertulis (konstitusi). Di dalam pembahasan syariah digunakan istilah Fikih dusturi, yang artinya adalah prinsip-prinsip pokok bagi pemerintahan negara manapun, seperti terbukti di dalam perundang-undangan, peraturan-peraturannya dan adat istiadatnya.³ Maka dari itu kata dustur sama dengan constitution dalam bahasa Inggris, atau UUD NRI 1945 dalam bahasa Indonesia. Kata “Dasar” dalam bahasa Indonesia tersebut tidak menutup kemungkinan berasal dari kata dustur.

³ Hanif Asy'ar, "Analiss Fikih Siyasah Dusturiyah Terhadap Pelayanan Pembuatan E-ktip Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan Tahun 2018 Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik", Dalam Skripsi, 23 Mei 2019, hal.22

Di dalam kurikulum Fakultas Syari'ah digunakan istilah fiqh dusturi. Yang dimaksud dengan fiqh dusturi adalah :

الدُّسْتُورِي الْأَسَاسِيَّةُ لِلْحُكْمِ فِي آيَةِ دَوْلَةٍ كَمَا تَدُلُّ عَلَيْهَا قَوْلَانِيَّتُهَا وَتَضَامُّهَا وَعَادَاتُهَا

“Dustur adalah prinsip-prinsip pokok bagi pemerintahan Negara mana pun seperti terbukti di dalam perundangan-undangannya, peraturan peraturannya, dan adat-adatnya”⁴

Dengan demikian siyasah dusturiyyah adalah bagian fikih siyasah yang membahas masalah perundang-undangan negara agar sejalan dengan nilai-nilai syari'at. Dalam buku Fikih Siyasah karangan Suyuthi Pulungan³ Siyasah Dusturiyyah diartikan sebagai bagian fikih siyasah yang berhubungan dengan peraturan dasar tentang bentuk pemerintahan dan batasan kekuasaannya, cara pemilihan (kepala negara), batasan kekuasaan yang lazim bagi pelaksanaan urusan umat, dan ketetapan hak-hak yang wajib bagi individu dan masyarakat, serta hubungan antara penguasa dan rakyat.

Prinsip-prinsip yang diletakkan dalam perumusan Undang-Undang Dasar adalah jaminan atas hak asasi manusia setiap anggota masyarakat dan persamaan kedudukan semua orang di mata hukum, tanpa membedakan stratifikasi sosial, kekayaan, pendidikan, dan agama. Sehingga tujuan dibuatnya peraturan perundang-undangan untuk merealisasikan kemaslahatan manusia dan untuk memenuhi kebutuhan manusia yang merupakan prinsip fikih siyasah akan tercapai.

⁴ Ibid, Hanif Asy'ari hal.23

A.Jazuli mengupas ruang lingkup bidang siyasah dusturiyyah menyangkut masalah-masalah hubungan timbal balik antara pemimpin dan rakyat maupun lembaga-lembaga yang berada di dalamnya. Karena terlalu luas, kemudian diarahkan pada bidang pengaturan dan perundang-undangan dalam persoalan kenegaraan. Menurut Abdul Wahhab Khallaf, prinsip-prinsip yang diletakkan dalam pembuatan undang-undang dasar ini adalah jaminan atas hak-hak asasi manusia setiap anggota masyarakat dan persamaan kedudukan semua orang di depan hukum, tanpa membedakan status manusia.

Kemudian A. Jazuli mempetakan bidang siyasah dusturiyyah menyangkut persoalan; 1) imamah, hak dan kewajibannya; 2) rakyat, hak dan kewajibannya; 3) bai'at; 4) waliyu al-'ahdi; 5) perwakilan; 6) Ahlul Halli wa al-'Aqdi; 7) wizarah dan perbandingannya. Selain itu ada yang berpendapat bahwa bidang kajian Siyasah Dusturiyyah meliputi: 1) Konstitusi; 2) Legislasi; 3) Ummah; 4) Shura atau demokrasi.⁵

(2). Ruang Lingkup dan Objek Kajian Fikih Siyasah Dusturiyyah

Siyasah Dusturiyyah adalah bagian Fikih Siyasah yang membahas masalah perundang-undangan Negara agar sejalan dengan nilai-nilai syari'at. Artinya, undang-undang itu mengacu terhadap konstitusinya yang tercermin dalam prinsip-prinsip Islam dalam hukum-hukum syari'at yang disebutkan di

⁵ Ibid, Hanif Asy'ari hal.23

dalam alquran dan yang dijelaskan sunnah Nabi, baik mengenai akidah, ibadah, akhlak, muamalah maupun berbagai macam hubungan yang lain.⁶

Fikih Siyasah dusturiyah mencakup bidang kehidupan yang sangat luas dan kompleks. Keseluruhan persoalan fikih Siyasah dusturiyah umumnya tidak lepas dari dua hal pokok: pertama, dalil-dalil kulliy yang berisikan ayat-ayat alquran maupun hadis, maqashid al-syari'ah, dan semangat ajaran Islam di dalam mengatur masyarakat yang tidak akan berubah bagaimanapun perubahan masyarakat. Karena dalil-dalil kulliy tersebut menjadi unsur dinamisator di dalam mengubah masyarakat. Kedua, aturan-aturan yang dapat berubah karena perubahan situasi dan kondisi, termasuk di dalamnya hasil ijtihad para ulama, meskipun tidak seluruhnya. Fikih Siyasah dusturiyah dapat terbagi menjadi:⁷

- a. Bidang Siyasah tasyri'iyah, termasuk dalam persoalan ahlul halli wa al-aqdi, persoalan perwakilan rakyat, hubungan muslimin dan non muslimin di dalam satu Negara, seperti Undang-undang Dasar, Undang-undang, peraturan pelaksanaan, peraturan daerah, dan sebagainya.
- b. Bidang Siyasah tanfidiyah, termasuk didalamnya persoalan imamah, persoalan bai'ah, wizarah, wali al-hadi dan lain-lain.
- c. Bidang Siyasah qadlaiyyah, termasuk di dalamnya masalah-masalah peradilan.

⁶ Ibid, Hanif Asy'ari hal.23

⁷Ibid, Hanif Asy'ari hal.23

- d. Bidang Siyasa idariyah, termasuk di dalamnya masalah-masalah administratif dan kepegawaian.

Prof. A. Djazuli menyebutkan bahwa ada lima sumber fikih Siyasa dustury yaitu:⁸

- a. Alquran al-Karim

Ayat-ayat yang berhubungan dengan prinsip kehidupan bermasyarakat, dalil-dalil Kulliy dan semangat ajaran Alquran.

- b. Hadis

Hadis yang berhubungan dengan imamah, dan kebijaksanaan kebijaksanaan rasulullah SAW, didalam menerapkan hukum di negeri Arab. Dalam hal ini dilihat lagi semangatnya, sebab hal-hal yang sifatnya teknis ada kemungkinan telah banyak berubah akibat kemajuan yang pesat dari ilmu dan teknologi sesuai kaidah :

تَغْيِيرُ الْأَحْكَامِ بِتَغْيِيرِ الْأَزْمَنِ وَالْأَمْكِنَةِ وَالْأَحْوَالِ وَالْعَوَاقِدِ وَالنِّيَّاتِ

“Fatwa berubah karena perubahan waktu, tempat, keadaan, adat istiadat dan niat.”

- c. Kebijakan-kebijakan Khulafa al-Rasyidin di dalam mengendalikan pemerintahan, meskipun berbeda satu sama lain namun tujuannya sama yakni untuk kemaslahatan rakyat sesuai dengan prinsip :

تَصَرَّفُ الْأِمَامِ عَلَى الرَّأْيَةِ مَنُوطٌ بِالْمَصْلِحَةِ

“Kebijaksanaan Imam sangat tergantung kepada kemaslahatan rakyat.”

⁸ Ibid, Hanif Asy'ari hal.23

- d. Ijtihad para ulama seperti Al-Maqasid al-sittah (6 tujuan hukum Islam) yaitu hifdh al-din (memelihara agama), hifdh al-nafs(memelihara jiwa), hifdh al-aqal (memelihara akal), hifdh al mal(memelihara harta), hifdh al-nasl (memelihara keturunan), hifdh al-ummah (memelihara umat).
- e. Adat istiadat suatu bangsa yang tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip Alquran dan Hadist. Adat kebiasaan semacam ini tidak tertulis yang sering di istilahkan dengan konvensi. Dan ada pula dari adat kebiasaan itu diangkat menjadi suatu ketentuan yang tertulis, yang persyaratan adat untuk dapat diterima sebagai hukum yang harus diperhatikan.

Sedangkan obyek kajian Siyasah Dusturiyah adalah membuat peraturan dan perundang-undangan yang dibutuhkan gunanya untuk mengatur negara sesuai dengan pokok-pokok ajaran agama. Hal ini juga diperkuat dalam Alquran yakni surah Al-Nisa' ayat 58-59 :

“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada mereka yang berhak menerimanya dan apabila kamu menetapkan hukum diantara manusia supaya menetapkannya dengan adil. (Ayat 58)”

Ayat-ayat diatas menjelaskan bahwa seseorang yang memegang kekuasaan dalam hal ini adalah pemerintah maka wajib ditaati oleh rakyatnya. Kemudian Pemerintah harus menetapkan peraturan-perundang-undangan bagi kemaslahatan bersama peraturan perundang-undangan yang mengacu dari Alquran dan Al-Sunnah.

- (3). Prinsip Penyelenggaraan Pemerintahan dalam siyasah dusturiyah Sesuai yang telah dijelaskan diatas, bahwa siyasah dusturiyah adalah bagian siyasah yang

membahas masalah perundang-undangan Negara. Disamping itu dustur juga bisa diartikan prinsip-prinsip pokok bagi pemerintahan Negara mana pun, seperti di dalam perundang-undangan, dan peraturan-peraturannya. Kata prinsip berarti asas, yaitu kebenaran yang menjadi pokok dasar orang berfikir, bertindak, dan sebagainya.⁸ Hal tersebut sesuai dengan perkembangan makna dusturi yang bisa diartikan suatu azas atau pembinaan dalam penyelenggaraan pemerintahan yang dilakukan oleh birokrasi (eksekutif) atau siyasah dusturiyah al-idariyyah.⁹

Allah juga telah memberi bimbingan dan petunjuk sebagaimana dicontohkan oleh Nabi Muhammad SAW. Kesuksesan Islam yang ditunjukkan oleh nabi dalam menciptakan tatanan politik membuat kekaguman banyak masyarakat, etika dan kebudayaan telah banyak memberikan kontribusi penting bagi peradaban dunia.¹⁰

Namun hal ini tidak dimaksudkan sebagai suatu yang baku, karena Allah lebih banyak memberikan garis-garis besarnya saja melalui alquran dan al-Sunnah. Untuk itu, manusia harus dapat melakukan pemahaman kreatif terhadap garis-garis besarnya saja melalui alquran dan al-Sunnah. Dengan itu, manusia harus dapat melakukan pemahaman kreatif terhadap garis-garis besar tersebut agar dapat diterapkan dalam masyarakat Islam, sesuai dengan tuntutan zaman yang berkembang. Pemahaman kreatif inilah yang disebut dengan ijtihad sesuai dengan persoalan yang tidak bisa dilepaskan dari siyasah al-dusturiyah.¹⁰

⁹Ibid, Hanif Asy'ari hal.23

¹⁰ Ibid, Hanif Asy'ari hal.23

Sebagai sumber ajaran Islam alquran dan al-Sunnah tidak mengatur secara eksplisit bagaimana pemerintahan Islam harus dijalankan oleh Negara. Islam hanya mengatur prinsip-prinsip umum saja. Menurut Azhary, prinsip-prinsip pemerintahan Islam tersebut kekuasaan sebagai amanah, musyawarah, keadilan, perlindungan terhadap HAM, peradilan yang bebas, perdamaian, kesejahteraan, dan ketaatan rakyat terhadap pemerintahan.

A. Konsep Negara Hukum Dalam Siyasah Dusturiyah

1. Konstitusi

Dalam fiqh Siyasah, konstitusi disebut juga dengan dusturi. Kata ini berasal dari Bahasa Persia. Semula artinya adalah “seseorang yang memiliki otoritas, baik dalam bidang politik maupun agama”. Dalam perkembangan selanjutnya, kata ini digunakan untuk menunjukkan anggota kependetaan (pemuka agama) Zoroaster (Majusi). Setelah mengalami penyerapan ke dalam Bahasa Arab, kata dustur berkembang pengertiannya menjadi asas, dasar, atau pembinaan. Menurut istilah, dustur berarti kumpulan kaidah yang mengatur dasar dan hubungan kerja sama antara sesama anggota masyarakat dalam sebuah Negara, baik yang tidak tertulis (konvensi) maupun tertulis (konstitusi). Kata dustur juga sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia, yang salah satu artinya adalah undang-undang dasar suatu Negara.¹¹

¹¹ Ibid, Hanif Asy'ari hal.23

Menurut ‘Abdul Wahhab Khallaf, prinsip-prinsip yang diletakan Islam dalam perumusan undang-undang dasar ini adalah jaminan hak asasi manusia setiap anggota masyarakat dan persamaan kedudukan semua orang dimata hukum, tanpa membeda-bedakan stratifikasi sosial, kekayaan, pendidikan, dan agama.¹²

Dalam konstitusi, dibahas sumber-sumber dan kaedah perundan-undangan di suatu Negara, baik berupa sumber material, sumber sejarah, sumber perundang-undangan, maupun penafsiran. Inti dari sumber konstitusi ini adalah peraturan antara pemerintah dan rakyat. Latar belakang sejarah tidak dapat dilepaskan karena memiliki karakter khas suatu Negara, dilihat dari pembentukan masyarakatnya, kebudayaan, maupun politiknya, agar sejalan dengan aspirasi mereka. Pembentukan undang-undang dasar tersebut harus mempunyai landasan yang kuat, supaya mampu mengikat dan mengatur semua masyarakat. Penafsiran undang-undang merupakan otoritas ahli hukum yang mampu menjelaskan hal-hal tersebut.

Kemudian, agar mempunyai kekuatan hukum, sebuah undang-undang dasar yang akan dirumuskan harus mempunyai landasan atau dasar pengundangannya. Dengan landasan yang kuat undang-undang tersebut akan memiliki kekuatan pula untuk

¹² Ibid, Hanif Asy’ari hal.23

mengikat dan mengatur masyarakat dalam Negara yang bersangkutan. Sementara sumber penafsiran adalah otoritas para ahli hukum untuk menafsirkan atau menjelaskan hal-hal yang perlu pada saat undang-undang dasar tersebut diterapkan.

2. Sejarah konstitusi

Dalam sejarah Islam, setelah Rasulullah berhijrah ke Madinah, beliau membuat peraturan yang disebut “Konstitusi Madinah” atau “Piagam Madinah”. Isi penting dari prinsip Piagam Madinah adalah membentuk suatu masyarakat yang harmonis, mengatur sebuah umat dan menegakkan pemerintahan atas dasar persamaan hak. Piagam Madinah juga merupakan suatu konstitusi yang telah meletakkan dasar-dasar sosial politik bagi masyarakat Madinah dalam sebuah pemerintahan di bawah kepemimpinan Nabi Muhammad. Piagam Madinah dianggap oleh para pakar politik sebagai undang-undang dasar pertama dalam Negara yang didirikan oleh Nabi Muhammad.

Menurut ulama fikih siyasah, pada awalnya pola hubungan antara pemerintah dan rakyat ditentukan oleh adat istiadat. Dengan demikian, hubungan antara kedua belah pihak berbeda-beda pada masing-masing Negara. Akan tetapi, karena adat istiadat ini tidak tertulis, maka dalam hubungan tersebut tidak terdapat batasan-batasan yang tegas tentang hak dan kewajiban masing-masing

pihak. Akibatnya, karena pemerintah memegang kekuasaan, tidak jarang pemerintah bersikap absolut dan otoriter terhadap rakyat yang dipimpinnya. Mereka berlaku sewenang-wenang dan melanggar hak-hak asasi rakyatnya. Sebagai reaksi, rakyat pun melakukan pemberontakan, perlawanan, bahkan revolusi untuk menjatuhkan pemerintah yang berkuasa secara absolut.

Usaha untuk mengadakan undang-undang dasar tertulis sebenarnya telah dirintis di eropa sejak abad ke-17 Masehi. Sumber utama yang mereka pakai adalah adat istiadat, karena adat merupakan sebuah kebiasaan yang secara turun temurun dipraktikkan dan terus menerus dipelihara dari generasi ke generasi. Dari sinilah lahir teori-teori tentang hubungan timbal balik penguasa dan rakyat. Diantaranya adalah teori “kontrak sosial” yang dikemukakan oleh Thomas Hobbes (1588-1679), John Locke (1632-1709), dan J.J Rousseau (1712-1798 M). Teori ini, dengan beberapa perbedaan berasumsi bahwa pemerintahan dan rakyat memiliki kewajiban timbal balik secara seimbang.

Pemerintahan berkewajiban membimbing rakyat dan mengelola Negara dengan sebaik-baiknya, karena rakyat telah memberikan sebagian hak dan kebebasannya serta berjanji setia kepada mereka yang mengurus kepentingan rakyat. Teori ini mencikal bakali lahirnya undang-undang dasar yang mengatur

batas-batas hak dan kewajiban kedua belah pihak secara timbal balik.¹³

Dalam perkembangan berikutnya mulailah Negara-negara Eropa mengadakan undang-undang dasar secara tertulis. Diantaranya adalah undang-undang dasar Amerika Serikat pada tahun 1771 dan undang-undang dasar perancis tahun 1791, dua tahun setelah terjadinya revolusi Perancis. Hal ini kemudian diikuti Negara-negara lain baik yang berbentuk kerajaan dan republik. Praktis pada masa sekarang, hampir tidak ada Negara yang tidak memiliki undang-undang dasar secara tertulis.

3. Pengertian Eksekutif

Menurut al-Maududi, lembaga eksekutif dalam islam dinyatakan dengan istilah Ulil al-Amr dan dikepalai oleh seorang Amir atau Khalifah. Istilah ulil al-amr tidaklah hanya terbatas untuk lembaga eksekutif saja, melainkan juga untuk Lembaga legislatif, yudikatif dan untuk kalangan dalam arti yang lebih luas lagi. Namun, dikarenakan praktek pemerintahan islam tidak menyebut istilah khusus untuk badan-badan di bawah kepala Negara yang bertugas mengeksekusi ketentuan perundang-undangan seperti Diwan al-kharaj (Dewan Pajak) Diwan al-‘ahdas (Kepolisian), dan lain sebagainya yang kebanyakan telah terstruktur dengan jelas sejak masa kekhalifahan Umar Bin

¹³ Ibid, Hanif Asy'ari hal.23

Khatab. Maka dari itu, untuk istilah *ulil al-amr* mengalami penyempitan makna untuk mewakili Lembaga-lembaga yang hanya berfungsi sebagai eksekutif. Sedang untuk kepala Negara, al-Maududi menyebutnya sebagai Amir dan dikesempatan lain sebagai Khalifah.

4. Wewenang dan tugasnya

Tugas *al-sultah al-tanfidhiyah* adalah melaksanakan undang-undang. Di sini Negara memiliki kewenangan untuk menjabarkan dan mengaktualisasikan perundang-undangan yang telah dirumuskan tersebut. dalam hal ini, Negara melakukan kebijaksanaan baik yang berhubungan dengan dalam negeri maupun yang menyangkut dengan hubungan secara sesama Negara (hubungan internasional). Pelaksana tertinggi kekuasaan ini adalah pemerintahan (kepala Negara) dibantu oleh para pembantunya (kabinet atau dewan menteri) yang dibentuk sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan situasi yang berbeda antara satu Negara dengan Negara Islam lainnya.

Kewajiban-kewajiban yang harus diemban Kepala Negara tersebut meliputi semua kewajiban umum baik yang berkenaan dengan tugas-tugas keagamaan maupun kemasyarakatan, yang terdapat dalam Alquran dan Sunnah Rasulullah, seperti mempertahankan agama, menegakkan keadilan atau

menyelesaikan perselisihan pihak yang bersengketa melalui penerapan hukum, mencegah kerusuhan, dan melindungi hak-hak rakyat, melaksanakan 'amar ma'ruf nahi munkar dan jihad.

5. Teori Masalah Al-Siyasah al-Dusturiyah

Al-siyasah al-dusturiyah merupakan bagian dari hukum islam yang salah satu objek kajiannya mengenai peraturan perundang-undangan. Secara sederhana umum kajiannya meliputi hukum tata Negara, administrasi Negara, hukum internasional, dan keuangan Negara. Hukum islam itu sendiri di tetapkan tidak lain adalah untuk kemaslahatan manusia di dunia dan di akhirat. Sehingga pada dasarnya hukum islam itu dibuat untuk mewujudkan kebahagiaan individu maupun kolektif, memelihara aturan serta menyemarakkan dunia dengan segenap sarana yang akan menyampaikannya kepada jenjang-jenjang kesempurnaan, kebaikan, budaya, dan peradaban yang mulia, karena dakwah islam merupakan rahmat bagi seluruh umat manusia.

Kata al-mashalahah adalah kata bahasa arab yang berbentuk mufrad (tunggal). Sedangkan bentuk jamaknya adalah al-mashalih. Dilihat dari segi lafadznya, kata al-mashalahah setimbangan dengan lafadz maf'alah dari kata ash-shalah. kata tersebut mengandung makna keadaannya yang sempurna, ditinjau dari segi kesesuaian fungsi sesuatu itu dengan peruntukannya. Imam al-

Ghazali mengemukakan pada prinsipnya mashlahah adalah mengambil manfaat dan menolak kemudaratan dalam rangka memelihara tujuan-tujuan syara'.

Teori al-Maslahah al-'ammah terikat pada konsep bahwa syari'ah ditunjukkan kepada kepentingan masyarakat, dan berfungsi untuk memberikan kemanfaatan dan mencegah kemafsadatan. Hal tersebut senada dengan maksud-maksud syariat yaitu tujuan yang menjadi target teks dan hukum particular untuk direalisasikan dalam kehidupan manusia. Baik berupa perintah, larangan, dan mubah. Untuk individu, keluarga, jamaah, dan umat. Maksud-maksud tersebut juga bisa disebut dengan hikmah-hikmah yang menjadi tujuan ditetapkannya hukum, baik yang diharuskan maupun tidak. Karena setiap hukum yang disyariatkan oleh Allah untuk hambanya pasti terdapat hikmah.

6. Status, kewajiban, dan hak-hak rakyat

Rakyat terdiri dari muslim dan non muslim, yang non muslim ini ada yang disebut kafir dzimmi, dan ada pula yang disebut musta'min. Kafir dhimmi adalah warga non muslim yang menetap selamanya, serta di hormati tidak boleh diganggu jiwanya, kehormatannya, dan hartanya, sedang musta'min adalah orang asing yang menetap untuk sementara, dan juga harus dihormati jiwanya, kehormatannya, dan hartanya. Kafir dhimmi memiliki hak-hak kemanusiaan, hak-hak sipil, dan hak-hak politik.

Sedangkan musta'min tidak memiliki hak-hak politik, karena mereka itu orang asing. Persamaannya, kedua-duanya adalah non muslim.

Adapun mengenai hak-hak rakyat, Abu a'la al-Mawdudi menyebutkan bahwa hak-hak rakyat itu adalah:

- 1.) Perlindungan terhadap hidupnya, hartanya, dan kehormatannya.
- 2.) Perlindungan terhadap kebebasan pribadi.
- 3.) Kebebasan menyatakan pendapat dan berkeyakinan.
- 4.) Terjamin kebutuhan pokoknya, dengan tidak membedakan kelas dan kepercayaan.¹⁴

'Abdul Kadir Awdah menyebutkan dua hak yaitu: "Hak persamaan dan hak kebebasan berfikir, berakidah, berbicara, berpendidikan, dan memiliki".¹⁵

'Abdul Karim Zaidan menyebutkan dua hak politik dan hak-hak umum. Hak umum ini mirip dengan apa yang disebut Abdul Qadir Audah. Apabila kita sebut hak imam adalah untuk di taati dan mendapatkan bantuan serta partisipasi secara sadar dari rakyat, maka kewajiban dari rakyat untuk taat dan membantu berperan serta dalam program-program yang digariskan untuk kemaslahatan bersama.

Di sini tampak kembali bahwa focus interest adalah kewajiban. Apabila pemimpin dan rakyatnya melaksanakan

¹⁴ Abdul A'la al-Maududi, *Sistematika Politik Islam*, hal.266

¹⁵ Ibid, Hanif Asy'ari hal.23

kewajibannya masing-masing secara baik, akan terjadi suatu hubungan yang harmonis. Hal ini tidaklah berarti bahwa hak masing-masing dikorbankan. Akan tetapi, justru dengan melaksanakan kewajiban sebaik-baiknya berarti memenuhi pihak-pihak lain. Imam yang melaksanakan kewajiban-kewajibannya dengan sadar berarti memenuhi hak rakyat, dan rakyat yang melaksanakan kewajibannya berarti pula memenuhi hak sang imam.

Tugas-tugas dan hak-hak rakyat ini rinciannya dapat digariskan oleh 'ahlul halli wal 'aqdi sebagai lembaga kekuasaan tertinggi. Demikian pula halnya dengan hak dan kewajiban imam. Sudah tentu rincian tersebut dalam batas-batas untuk kemaslahatan bersama.

7. Hubungan timbal balik pemerintah dan rakyat

Dalam sistem pemerintahan Islam, khalifah, kepala Negara atau imam hanyalah seseorang yang di pilih umat untuk mengurus dan mengatur kepentingan mereka demi kemaslahatan bersama. Posisinya dalam masyarakat Islam di gambarkan secara simbolis dalam ajaran shalat berjama'ah. Imam yang di pilih untuk memimpin shalat berjama'ah adalah orang yang memiliki kelebihan, baik dari segi kealiman, fasahah maupun ketaqwaannya, dari yang lainnya. Dalam shalat tersebut imam berdiri memimpin shalat hanya berjarak beberapa langkah di depan makmum. Ini

dimaksudkan supaya makmum dapat mengetahui gerak-gerik imam. Seandainya imam keliru dalam shalat, maka makmum dapat melakukan “koreksi” terhadapnya tanpa mengganggu dan merusak shalat itu sendiri.

Ini mengisyaratkan bahwa kepala Negara bukanlah pribadi yang luar biasa, yang tidak pernah salah. Karenanya kepala Negara tidak boleh berada jauh dari rakyatnya. Dia harus dapat mendengar dan menyahuti aspirasi rakyatnya dan menyelesaikan permasalahan yang mereka hadapi. Untuk itu, kepala Negara harus bisa menerima saran dan masukan dari rakyatnya. Kepala Negara atau imam, tidak seperti dalam pandangan Syi’ah, bukanlah manusia suci yang terbebas dari dosa. Ia tidak punya wewenang tunggal dalam menafsirkan dan menjelaskan ketentuan-ketentuan agama.

Contoh terbaik tentang kepala Negara Rasulullah Saw. Wafat diperlihatkan oleh Khalifah Abu Bakar dan Umar bin Khattab. Kedua Khalifah ini mampu menjadikan diri mereka sebagai Khadim al-‘Ummah (pelayan umat) yang mengatur dan mengurus kepentingan umat islam. Dalam pidato pertamanya setelah pelantikan, Abu Bakar menegaskan bahwa dirinya bukanlah orang yang terbaik di antara umat islam lainnya. Dalam menjalankan tugas-tugas kenegaraan, ia hanya menuntut

kepatuhan rakyatnya selama ia berjalan di atas dasar-dasar yang telah digariskan oleh Rasulullah. Karena nya, ia mengharapkan control dan pengawasan dari segenap rakyatnya. Sementara Umar pernah “diancam” dengan pedang oleh salah seorang rakyatnya agar menjalankan tugas kenegaraan dan pemerintahan dengan baik dan benar, seperti yang dilakukan Abu Bakar.

Dua contoh diatas menunjukkan bahwa kepala Negara tidak kebal hukum dan harus bersedia berdialog dengan rakyatnya. Islam memperlakukan kepala Negara tidak berbeda dengan manusia lainnya. Ia memperoleh kehormatan dan kemuliaan yang lebih besar dalam masyarakat hanya karena kedudukannya sebagai pemimpin yang memerintah atas nama umat. Namun hal ini sesuai dengan besarnya tugas dan tanggung jawabnya.¹⁶ Karena kedudukannya yang sama dengan manusia lainnya, kepala Negara juga harus tunduk kepada hukum dan peraturan yang berlaku. Kepala Negara dapat dikenai hukum dan peraturan yang berlaku. Kepala Negara dapat dikenai hukum pidana atas kejahatan yang telah dilakukan dan perbuatan-perbuatannya yang melampaui batas kewenangannya.

Kepala Negara, dalam kapasitasnya sebagai kepala pemerintahan Negara Islam, mempunyai hak-hak dan kewajiban-kewajiban yang seimbang dengan kedudukannya. Telah banyak

¹⁶ Muhammad Yusuf Masa, *Nizzam al-Hukm Fi al-Islam* (Kairo: Dar al-Katib al-A'rabi, 1980), hal.132

pembahasan yang dilakukan oleh para ulama Fikih Siyasah, mengenai hak dan kewajiban kepala Negara. Di antaranya yang terkenal adalah al-Mawardi. Dalam karyanya al-Ahkam al-Sultaniyah, al-Mawardi memaparkan sepuluh kewajiban yang harus dijalankan oleh kepala Negara, yaitu:

- a. Memelihara agama sesuai dengan ajaran-ajaran dasar yang pasti dan kesepakatan ulama salaf.
- b. Menjalankan hukum-hukum diantara orang yang berselisih dan menghentikan permusuhan yang terjadi di kalangan masyarakatnya sehingga timbullah keadilan secara merata dan tidak ada penindasan atas satu orang atau kelompok atas orang atau kelompok lain.
- c. Menjaga keamanan dalam negeri, sehingga orang merasa aman pula untuk bekerja dan berusaha sesuai dengan profesi dan keahlian masing-masing.
- d. Menegakkan hudud (hukum pidana) sehingga hukum Allah bisa berjalan dan hak-hak insan terpelihara.
- e. Memperkuat pertahanan keamanan Negara dari kemungkinan serangan-serangan pihak luar.
- f. Berjihad melawan musuh-musuh Islam yang membangkang dari dakwah islam.
- g. Mengelola keuangan Negara seperti ghanimah, al-fa'I, pajak dan sedekah lainnya.

h. Menentukan belanja Negara (APBN)

Mengangkat pejabat-pejabat Negara berdasarkan kejujuran, keadilan dan keterpercayaan mereka memegang jabatan tersebut. secara langsung mengelola urusan kenegaraan secara umum. Dengan demikian, umat hidup dalam kemakmuran dan agama dapat berjalan dengan baik.³⁸Muhammad Rasyid Ridha menyimpulkan tugas-tugas kepala Negara hanya dalam empat bidang yaitu:

- a. Mengembangkan dakwah islam dan menegakkan kebenaran.
- b. Menegakkan keadilan.
- c. Melindungi agama dari para pengacau dan menolak bid'ah.
- d. Bermusyawarah dalam menetapkan hukum-hukum yang tidak diatur secara tegas oleh nash.

Sementara Muhammad Yusuf Musa merangkum tugas dan kewajiban kepala Negara secara garis besar hanya dua saja, yaitu (1) menjelaskan dan memelihara agama dan (2) meluruskan orang-orang yang menyimpang dari agama. Hampir sejalan dengan pendapat ini, Ahmad Hasyim juga menyebutkan dua kewajiban pokok kepala Negara, yaitu menegakkan islam dan menyelenggarakan urusan-urusan kenegaraan secara umum dalam batas-batas ajaran islam. Tugas dan kewajiban ini meliputi keharusan

melaksanakan prinsip-prinsip musyawarah dalam pelaksanaan pemerintahan.¹⁷

Dari uraian di atas dapat di simpulkan bahwa kewajiban kepala Negara yang menjadi hak rakyatnya tidak hanya sebatas hal-hal yang bersifat ukhrawi dan agama. Karenanya islam tidak mengenal pemisahan antara masalah-masalah yang profan dan transendental. Sebagai konsekuensi dari kewajiban ini, kepala Negara harus berfungsi sebagai kepala pemerintahan, sekaligus pemimpin agama. Kepala Negara harus memberikan ruang dan kesempatan yang seluas-luasnya bagi warga Negara untuk melaksanakan dan mengembangkan agama mereka. Dengan demikian kepala Negara dan pemerintah umumnya tidak boleh menciptakan peraturan perundang-undangan yang bertentangan dengan ajaran agama rakyatnya.

Sebaliknya bila kepala Negara telah melaksanakan kewajibannya dengan baik, maka kepala Negara juga memperoleh hak-hak yang harus dipenuhi oleh rakyatnya. Menurut al-Mawardi, hak kepala Negara atas rakyatnya ada dua macam, yaitu hak untuk ditaati dan hak untuk memperoleh dukungan secara moral selama kepala Negara

¹⁷ Ibid, *Hanif Asy'ari* hal.23

menjalankan pemerintahan dengan baik.¹⁸ Dalam hal pertama, kepatuhan dan ketaatan bukanlah hal yang mutlak. Kepala Negara hanya ditaati dan diikuti selama ia dapat menjalankan pemerintahan dengan baik dan benar sesuai dengan ajaran islam serta tidak memerintahkan hal-hal yang bertentangan dengan ajaran islam. Kalau syarat demikian tidak terpenuhi, maka rakyat tidak wajib mematuhi kepala Negara. Itulah sebabnya dalam hal yang kedua, rakyat berkewajiban membantu dan mendukung kepala Negara. Ini berarti bahwa rakyat wajib member nasehat dan peringatan kepada kepala Negara agar ia menjalankan tugasnya dengan baik.

B. Pandangan Fiqh Siyasah Dalam Pelayanan Publik

1. Pelayanan Publik Dalam Fiqh Siyasah

Pelayanan publik tidak terlepas dari sosok Aparatur Sipil Negara sebagai pelaksana pelayanan publik di Indonesia. Kesuksesan aparatur sipil Negara sebagai pelaksana pelayanan publik tidak terlepas dari kinerja atau prestasi kerja dalam melaksanakan pekerjaannya, sejauh mana keberhasilan seseorang atau

¹⁸ Al-Mawardi, *Al-Ahkam al-Sultaniyah*, hal.17

organisasi dalam menyelesaikan pekerjaannya disebut “*level of performance*”. Biasanya orang yang level of performance tinggi disebut orang yang produktif, dan sebaliknya orang yang levelnya tidak mencapai standar dikatakan sebagai tidak produktif atau ber performance rendah.¹⁹

Sebagai Firman Allah Q.S Al-Ahqaaf (46) 19 :

(۹ اَوَّلُ كُلِّ دَرَجَةٍ مَّا عَمِلُوا وَاَلْيَوْمَ فَيَهُمْ اَعْمَالُهُمْ وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ)

Artinya “ dan setiap orang memperoleh tingkatan sesuai dengan apa telah mereka kerjakan dan agar Allah mencukupkan balasan amal perbuatan (pekerjaan-pekerjaan) mereka dan mereka tidak diragukan.” (QS Al-Ahqaaf:46:19)²⁰

Dari ayat tersebut bahwasanya Allah pasti akan membalas setiap amal perbuatan manusia berdasarkan apa yang telah mereka kerjakan. Artinya jika seseorang melaksanakan pekerjaan 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.

Aparatur Sipil Negara disini sebagai pelaksana pelayanan publik di Indonesia di dalam fiqh siyasah diistilahkan dengan *tabi'in* (pengikut). Dimana *tabi'in* diwajibkan untuk patuh dan taat terhadap perintah dan aturan yang dibuat oleh *ulil amri* (pemimpin). Sebagaimana manusia dalam kehidupan sehari-hari memerlukan aturan-aturan tata tertib dengan tujuan segala tingkah lakunya berjalan sesuai dengan aturan yang ada. Apabila seseorang tidak dapat menggunakan waktu dengan sebaik-baiknya, maka waktu itu akan membuat kita

¹⁹ Moh As'ud, *Psikologi industri*, (Jakarta : PT. Rieka Cipta, 1991), hal.48

²⁰ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan* (Jakarta: Pustaka media, 2009), hal.504

sendiri sengsara, oleh karena itu hendaknya dapat menggunakan dan memanfaatkan waktu dengan baik termasuk didalam bekerja. Islam memerintahkan umatnya untuk selalu konsisitem terhadap peraturan Allah yang telah ditetapkan.

Berdasarkan uraian diatas, dapat dijelaskan bahwa pelayanan publik yang sukses ialah yang melaksanakan tugas sebagai pengikut atau abdi Negara sesuai dengan syariat islam dan segala sesuatu yang di kerjakan sesuai dengan tuntutan Al-Qur'an dan sunnah adalah ibadah

Sebagaimana Firman Allah Q.S Al-A'araaf (7) 39 :

وَقَالَتْ أُولَٰئِكَ هُمُ الْخَرَاءُ حَرًا هُمْ فَمَا كَانَ لَكُمْ عَلَيْنَا مِنْ فَضْلٍ فَرُّوا الْعَذَابَ بِمَا كُنْتُمْ تَكْسِبُونَ) ٣٩

Artinya “ dan berkata orang-orang yang masuk terdahulu diantara mereka kepada orang-orang yang kemudian: “kamu tidak mempunyai kelebihan atas kami, maka rasakanlah siksaan karena perbuatan yang telah kamu lakukan” (QS Al-A'araaf:151: 39)²¹

Ayat diatas menjelaskan bahwasanya segala kelebihan hanya milik Allah, oleh karena itu bekerja tidak hanya sebatas ubuddiyah saja, karena pekerjaan merupakan proses yang frekuensi logisnya adalah pahala (balasan) yang akan kita terima. Dalam konteks ini, pekerjaan tidak hanya bersifat ritual dan ukhrowi, akan tetapi juga merupakan pekerjaan sosial bersifat duniawi.

2. Prinsip-Prinsip Fiqih Siyasah Terhadap Pelayanan Publik

²¹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan* (Jakarta: Pustaka media, 2009),hal.155

Ilmu fiqh siyasah adalah ilmu yang membahas tentang cara pengaturan masalah ketatanegaraan islam semisal bagaimana cara untuk mengadakan perundang-undangan dan berbagai peraturanlainnya yang sesuai dengan prinsip-prinsip islam yang bertujuan untuk kemaslahatan umum. Adapun kemaslahatan tersebut jika dilihat dari sisi syari'ah bisa dibagi menjadi tiga yaitu ada yang wajib melaksanakannya, ada yang sunnah melaksanakannya, dan ada pula yang mubah melaksanakannya, kemaslahatan tersebut haruslah memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. Kemaslahatan itu harus sesuai dengan *maqoshid al-syariah*, semangat ajaran, dalil-dalil kulli dan dalil qoth'l baik wurud maupun dalalahnya;
- b. Kemaslahatan itu harus meyakinkan, artinya kemaslahatan itu berdasarkan penelitian yang cermat dan akurat sehingga tidak meragukan bahwa itu bisa mendatangkan manfaat dan menghindarkan mundarat;
- c. Kemaslahatan itu membawa kemudahan dan bukan mendatangkan kesulitan yang diluar batas dalam arti kemaslahatan itu bisa dilaksanakan.

1. Maqashid Al- Syariah

Secara kebahasaan, maqashid al-syariah terdiri dari dua kata, yaitu maqashid dan syariah. Tren maqashid berasal dari bahasa arab yang merupakan bentuk jamak dari kata maqsud, yang berarti maksud,sasaran,prinsip,niat,tujuan akhir. Syariah secara bahasa berarti jalan ke sumber (mata) air, yakni jalan yang harus diikuti oleh setiap

muslim. Syariah merupakan jalan hidup muslim, syariat memuat ketetapan-ketetapan Allah dan ketentuan Rasul-Nya baik berupa larangan maupun perintah, meliputi seluruh aspek hidup dalam kehidupan manusia. *Maqashid al-Syariah* adalah maksud atau tujuan yang melatar belakangi ketentuan-ketentuan hukum Islam atau dengan bahasa yang sederhana adalah maksud dan tujuan. Sebagaimana al-syatibi mengatakan bahwa hukum-hukum disyariatkan untuk kemaslahatan hamba. Adapun inti dari *Maqashid al-Syariah* adalah untuk mewujudkan kebaikan sekaligus menghindarkan keburukan, atau menarik manfaat dan menolak mudharat atau dengan kata lain adalah untuk mencapai kemaslahatan karena tujuan penetapan hukum dalam Islam adalah untuk menciptakan kemaslahatan dalam rangka memelihara tujuan-tujuan syaria'.

Dan keberadaan *Maqashid al-Syariah* juga untuk mewujudkan kemaslahatan yaitu kebaikan bagi manusia baik di dunia maupun di akhirat yang dapat dicapai dengan terpenuhinya lima unsur *Maqashid al-Syariah* yaitu pemeliharaan agama, akal, jiwa, keturunan dan harta.²³ Maslahat sebagai substansi dari *Maqashid al-Syariah* dapat dibagi sesuai dengan tinjauannya. Bila dilihat dari aspek pengaruhnya dalam kehidupan manusia, maslahat dapat dibagi menjadi tiga tingkat :

1. Dharuriyah, yaitu maslahat yang bersifat primer, dimana kehidupan manusia sangat tergantung padanya, baik aspek duniyah

²³ Nur Hayati, Ali Imran Sinaga, "*Fiqh dan Ushul Fiqh*", (Jakarta : Prenadamedia Group, Ed. 1, 2018), hal. 75

(agama) maupun aspek duniawi. Maka ini merupakan sesuatu yang tidak dapat ditinggalkan dalam kehidupan manusia. Jika itu tidak ada, kehidupan manusia menjadi hancur dan kehidupan akhirat menjadi rusak (mendapat siksa). Ini merupakan tingkatan masalah yang paling tinggi. Di dalam islam, masalah dharuriyat ini dijaga dari dua sisi : pertama, realisasi dan perwujudannya, dan kedua, memelihara kelestariannya. Contohnya, yang pertama menjaga agama dengan merealisasikan dan melaksanakan segala kewajiban agama, serta yang kedua menjaga kelestarian agama dengan berjuang dan berjihad terhadap musuh-musuh islam.

2. Hajiyat, yaitu masalah yang bersifat skunder, yang diperlukan oleh manusia untuk mempermudah dalam kehidupan dan menghilangkan kesulitan maupun kesempitan. Jika ia tidak ada, akan terjadi kesulitan dan kesempitan yang implikasinya tidak sampai merusak kehidupan.
3. Tahsiniyat, yaitu masalah yang merupakan tuntutan muru'ah (moral), dan itu dimaksudkan untuk kebaikan dan kemuliaan. Jika ia tidak ada, maka tidak sampai merusak ataupun menyulitkan kehidupan manusia. Masalah tahsiniyat ini diperlukan sebagai kebutuhan tersier untuk meningkatkan kualitas kehidupan manusia.

Mashlahah (مصلحة) dalam bahasa Arab terbentuk masdar dari lafadz صلح- يصلح- صلحا yang bermakna baik atau positif.²⁴ *Mashlahah* juga berarti manfaat atau suatu pekerjaan yang mengandung manfaat.²⁵ Sedangkan secara terminology, *mashlahah* dapat diartikan mengambil manfaat dan menolak madharat (bahaya) dalam rangka memelihara tujuan syara' (hukum islam).

Tujuan syara' yang harus dipelihara tersebut adalah memelihara agama, jiwa, akal, keturunan, dan harta. Apabila seorang melakukan aktivitas yang pada intinya untuk memelihara kelima aspek Itujuan syara', maka dinamakan *mashlahah*. Selain itu, untuk menolak segala bentuk ke-madharatan (bahaya) yang berkaitan dengan kelima tujuan syara' tersebut, juga dinamakan *mashlahah*.²⁶

Imam al-Ghazali memandang bahwa suatu kemaslahatan harus dijalan dengan tujuan syara', sekalipun brtantangan dengan tujuan manusia, karena kemaslahatan manusia tidak selamanya didasarkan pada kehendak syara', tetapi sering didasarkan pada bahwa nafsu. Oleh sebab itu, yang dijadikan patokan dalam menemukan kemaslahatan itu adalah kehendak dan tujuan syara', bukan kehendak dan tujuan manusia.

Adapun beberapa istilah *mashlahah* menurut para ulama anantara lain:

- a. *Mashlahah* menurut ulama Ahli Ushul yang dijelaskan oleh Imam al-Ghazali yaitu:

²⁴ Ahmad Warson Munawwir. *Kamus al-Munawwir* (Surabaya: Pustaka Progresif, 1997), hal. 788

²⁵ Husein Hamid Hasan, *Nazaryyah al-Mashlahah fi al-Fiqh al-Islami*. (Kairo: Dar al-Nahdhah al-Arabiyah. 1971).hal. 3-4

²⁶ Harun, *Pemikiran Najmudin at-Thufi Tentang Konsep Mashlaha Sebagai Teori Istinbath Hukum Islam*, Jurnal Digital Ishraqi vol.5, I (Januari-Juni 2009), hal.24

المصلحة فهي عبارة في الأضل عن جلب منفعة أو مضرّة، ولسنا تغبي به ذلك فإن جلب المنفعة ودفع المضرّة مقاصد الخلق. وصلاخ الخلق في تخصيل مقاصدهم. لكننا تغى بالمصلحة المحافظة على مقاصد الشرع ومقود الشرع من الخلق خمسة وهو أن يخفظ عليهم دينهم ونفسهم وعقلهم وتلسم ومالهم فكل ما يتضمن حفظ هذه الأصول الخمسة فهو مطلخة، وكل ما يقتو²⁷ هذه الأصول فهو مفسدة. ودفغة مصلحة

“Al- mashlahah dalam pengertian awalnya adalah menarik kemanfaatan atau menolah madharat (sesuatu yang menimbulkan kerugian), namun tidaklah demikian yang kami kehendaki, karena sebab mencapai kemanfaatan dan menafikkan kemadharatan, adalah merupakan tujuan atau maksud dari makhluk, adapun kebaikan atau kemaslahatan makhluk terletak pada tercapainya tujuan mereka, akan tetapi yang kami maksudkan dengan al-Mashlahah adalah menjaga atau memelihara tujuan syara’, adapun tujuan syara’ yang berhubungan dengan makhluk ada lima, yaitu: pemeliharaan atas mereka (para makhluk) terhadap agama mereka, jiwa mereka, akal mereka, nasab atau keturunan mereka, dan harta mereka, maka setiap sesuatu yang mengandung atau mencakup pemeliharaan atas lima pokok dasar tersebut adalah mahsudah, sedangkan jika menolaknya (sesuatu yang menafikkan lima pokok dasar) adalah al-Mashlahah.”

b. Mashlahah menurut al-Khawarizmi yang dinukil oleh Wahbah Zuhaili yaitu:

لخلق ا عن صد لمقا فاع بد ع لشر ا د مقصو فظة لمحا ا امصلحة با د الم را و

²⁷ Wahbah Zuhaili, *Ushul al-Fiqh al-Islamy, Juz II*, (Beirut: al-Fikr, 1986), hal. 757

“Yang dimaksud dengan mashlahah adalah memelihara tujuan hukum islam dengan menolak bencana atau kerusakan hal-hal yang merugikan dari makhluk (manusia).

c. Mashlahah menurut Ramadhan al-Buthi yaitu:

ونفوسهم دينهم حفظ من لعباده الحكيم الشارع قصدها التي المنفعة هي المصلحة
بينها فيما معين ترتيب طبق وأموالهم تسلمهم و وعقولهم

“ Al- Mashlahah adalah suatu yang manfaat dan dimaksudkan oleh syari’ yang maha Bijaksana, untuk kebaikan hamba-hambanya, yang berupa pemeliharaan terhadap agama, jiwa, akal, keturunan serta harta mereka sesuai urutan yang jelas yang tercakup di dalamnya.”

d. Mashlahah menurut Najmudin al-Thufi yaitu:

إلى المؤذية كالتجارة والتفيع الصلاح إلى ي المؤد السبب فهي : الغرف بحسب حدها أما
تنظيم هي شم عادة أو عبادة الشارع مقصود إلى المؤدي الشيب هي ع لشر ا وبحسب الرنج
أخوالهم وانتظام المخلوقين لنفع مايقصده وإلى .كالعبادات لحقه الشارع ها يقصد ما إلى
كالعبادات

“ Adapun .pengertian al-Mashlahah menurut ‘urf (pemahaman yang berlaku di masyarakat), adalah sebab yang mendatangkan kebaikan atau manfaat, seperti perdagangan yang menghasilkan atau mendatangkan laba. Adapun menurut syara’: sebab yang dapat menghantarkan atau mendatangkan tujuan daripada maksud syara’ (pembuatan hukum yakni Allah), baik dalam hukum ibadah atau ‘adah atau muamalah, kemudian mashlahah dibagi anantara lain al-mashlahah yang

dikehendaki oleh Syari' sebagai hak prerogatif Syari' seperti ibadah, dan al-mashlahah yang dimaksudkan untuk kemashlahatan makhluk, atau umat manusia dan keteraturan urusan mereka seperti adat atau hukum adat.”

Dari beberapa pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa mashlahah adalah kemanfaatan yang diberikan oleh Syari' (Allah SWT) sebagai pembuat hukum untuk hamba-Nya yang meliputi upaya penjagaan terhadap agama, jiwa, akal, keturunan, dan harta, sehingga akan terhindar dari kerugian (*mafsadah*) baik didunia maupun akhirat.

Mashlahah menurut Abu Ishak al-Syathibi dapat dibagi dari beberapa segi, namun yang saya bahas di skripsi ini adalah tentang mashlahah al-Dharuriyah, kemaslahatan yang berhubungan dengan kebutuhan pokok umat manusia di dunia dan di akhirat, yakni memelihara agama, memelihara jiwa, memelihara akal, memelihara keturunan dan memelihara harta. Kelima kemaslahatan ini disebut dengan al-Mashlih al-Khamsah. Mashlahah ini merupakan yang paling esensi bagi kehidupan manusia, sehingga wajib ada pada kehidupan manusia dikarenakan menyangkut aspek agama atau akidah demi ketenteraman kehidupan *duniawi* maupun *ukhrawi*.

Sebagaimana diketahui, terdapat 5 maqashid al-syar'iyah yang telah dikemukakan oleh para ulama, yaitu: hifdh al-adin, hifdh al-nafs, hifdh al-'aql, hifdh al-mal, dan hifdh al-nasl. Kelima tujuan syari'at ini harus terjaga eksistensinya, dengan memperkuat dengan memperkuat berbagai macam aspeknya di satu sisi serta melakukan berbagai macam aspeknya di satu sisi serta

melakukan berbagai upaya preventif dan represif di sisi lain, sehingga maqosid tidak hilang dalam proses kehidupan yang harus berubah.

Selain rambu-rambu syari'ah yang tertuang dalam fiqh ibadah, ahwal al-syakhsiyah, dan mu'amalah, juga terdapat fiqh jinayah, dalam pada itu, tidak hanya ada konsep amar ma'ruf, tetapi juga ada konsep nahi munkar.

Dalam konteks maqashid ini, ada aturan yang bersifat dharuriyah (primer), hajjiyah (skunder), dan tahsiniyah (tersier). Apabila yang dharuriyah tidak tercapai, maka kehidupan manusia akan mengalami kegoncangan. Jika yang hajjiyah tidak terlaksana, maka kehidupan ini akan menjadi sesuatu yang menyulitkan. Akhirnya, jika yang tahsiniyah tidak terwujud, maka kehidupan manusia akan menjadi sesuatu yang tidak indah.

Dengan tercapainya maqashid al-syar'iyah, menurut asumsi para ulama, maka kehidupan yang benar, baik, dan indah atau suatu kehidupan yang maslahat akan terwujud nyatakan, suatu kehidupan yang di tandai oleh *hasanah fi al-dunya* dan *hasanah fi al-akhirah* menuju karena Allah SWT.

Untuk keperluan pribadi dan keluarga, asumsi tersebut dapat dibenarkan, karena berdasarkan sejumlah ayat dan hadits dan telah adalah dalam sejarah hukum islam sebagai maqashid yang di anggap sudah mapan. Akan tetapi, dilihat dari segi lain, perlu dipikirkan lebih lanjut.

Hal ini didasarkan para pertimbangan bahwa manusia hidup dalam sebuah masyarakat. Ibn Khaldun menyatakan bahwa kebersamaan manusia itu adalah hal yang pokok di dalam memenuhi hajat hidup mereka, *al-insan madaniyun bi thabi'i. La budda lah min al-ijtima' alladzi huwa al-madinagh fi ishtilahihim wa*

hiya ma'na al-umran. Dari segi ini, berkembang aspek kebudayaan manusia di dalam bidang sosial, politik, ekonomi, dan sains.

Apabila kembali kepada Al-Qur'an dan Hadits nabi sebagai sumber rujukan. Kita menemukan kata yang disebut-sebut secara berulang kali dan akrab di telinga kita, yaitu kata *ummah*.

Sebagai pelayanan publik yang baik tanpa pandang bulu dituntut memiliki integritas tinggi dalam bekerja, sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat. Aparatur sipil Negara sebagai pelaksana dan merumuskan kebijakan publik dengan memprioritaskan kepentingan publik, bertugas mempererat dan mempersatu bangsa, sehingga menciptakan suasana yang kondusif, nyaman dan damai dilingkungan pelayanan publik.

Sumber daya manusia yang berkinerja dengan baik akan memudahkan perangkat pemerintahan mencapai visi, misi, dan tujuannya. Faktor sumber daya manusia ini merupakan elemen yang penting untuk diperhatikan oleh perangkat pemerintahan, karena sumber daya manusia dengan kinerja yang baik diperlukan dalam menunjang keberhasilan pelaksanaan organisasi. Tanpa adanya sumber daya manusia dengan kinerja yang baik maka akan sulit bagi sebuah perangkat pemerintahan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Dalam ajaran islam, sikap profesional itu dapat dikaitkan dengan pengertian "itqon" yang berasal dari kata yang seakar dengan "taqwa" yang dalam bahasa arab diartikan sebagai rapid an paripurna dalam suatu yang memerlukan keahlian.

Dalam salah satu hadits Nabi dikatakan:

إِنَّ اللَّهَ تَبَارَكَ وَتَعَالَى يُحِبُّ إِذَا عَمَلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُؤْتِيَهُ (رواه البيهقي عن عا
نشة)

Rasulullah s.a.w. bersabda: sesungguhnya Allah SWT mencintai jika seorang dari kalian bekerja, maka ia itqan (professional) dalam pekerjaannya, “ (HR Baihaqi dari ‘Aisyah r.a)²⁸

Dalam fiqh siyasah pelaksanaan pelayanan publik dapat di istilahkan sebagai tabi’in (pengikut), dan kepala Negara di istilahkan sebagai ulil amri (pemimpin). Taat kepada ulil amri adalah kewajiban dari tabi’in atas perintah wajib diikuti dan ditaati tabi’in. apabila perintah dan aturan yang dibuat oleh ulil amri dibuat untuk membawa kemaslahatan maka wajib hukumnya bagi tabi’in untuk taat terhadap aturan tersebut, dan tidak wajib hukumnya bagi tabi’in menaati atas aturan dan perintah yang dapat membawa keburukan.²⁹

3. Pendekatan Pelayanan Publik Dalam Islam

Dalam pelayanan publik ada 2 hal yang perlu diperhatikan sebagai alat pendekatan yang berhubungan dengan etika yaitu “pendekatan *teleologi* dan pendekatan *deontologi*”. Pendekatan teleologi yaitu bertolak dari pemahaman bahwa apa yang baik dan apa yang buruk atau apa yang seharusnya dilakukan oleh pejabat publik berdasarkan pada nilai kemanfaatan yang akan diperoleh atau

²⁸ *Terjemahan Hadits Baihaqi Jilid 1*, (Jakarta : Penerbit Widjaya, 1992), hal.104

²⁹ Donna Eriza Kharisma, *implementasi undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dalam perspektif fiqh siyasah* (studi Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Bandar lampung (universitas islam negeri raden intan lampung, 2019) hal.56

dihasilkan, yaitu baik atau buruk dilihat dari konsekuensi keputusan atau tindakan yang diambil secara komprehensif. Tinjauan menurut Islam dalam hal ini sebagaimana Firman Allah dalam al-Qur'an surat At-Taubah ayat 105

وَأَقِمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ وَارْتَضُوا الْحَرْمَ أَلَمْ تَكُونُوا أَتَقْوَىٰ ۚ وَرَبُّكُمْ عَلِيمٌ ۙ الَّذِي يَخْتَارُ الْمُحْسِنِينَ يَهْتَدُونَ لَهُ ۚ وَكَانَ جُودًا عَظِيمًا ۚ وَرَبُّكُمْ يَعْلَمُ الْغَيْبَ وَالشَّهَادَةَ (١٠٥) أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِنَّمَا أَمْرُهُ إِذَا أَرَادَ لَكُمْ شَيْئًا أَنْ يُنَزِّلَ عَلَيْكُمْ سُورَةً مِّنَ الْقُرْآنِ أَنْ يَقُولَ يُرْزِقُوا فَسَوْفَ يَأْتِيكُمْ سُورَةٌ ۚ وَأَن يَقُولِ لِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ (١٠٥)

Artinya : “bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasulnya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Maha Mengetahui akan gaib dan yang nyata, lalu diberikannya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan”.³⁰

Dalam konteks pelayanan publik, pendekatan ini diukur antara lain dari pencapaian sasaran kebijakan-kebijakan publik seperti pertumbuhan ekonomi, pelayanan kesehatan, kesempatan mengikuti pendidikan, kualitas pelayanan, pemenuhan pilihan-pilihan publik ataupun perwujudan organisasi. Pendekatan ini bermula pada cara mengembangkan kebaikan bagi diri pejabat dan nilai guna atau mengusahakan yang terbaik bagi publik.

Pendekatan deontologi didasarkan atas prinsip-prinsip moral yang harus ditegakkan karena kebenaran yang ada dalam dirinya dan tidak terkait dengan akibat atau konsekuensi dari keputusan atau tindakan yang telah dilakukan. Pendekatan ini berdasarkan dan berlandaskan pada nilai-nilai moral yang mengikat. Dalam dunia empiris, memasukkan nilai-nilai moral kedalam manajemen pelayanan publik adalah hal yang tidak mudah, karena berkaitan

³⁰Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan* (Jakarta: Pustaka media, 2009), hal. 203

dengan upaya untuk merubah pola pikir birokrat yang telah menjiwai sebagai pejabat birokrasi.

Namun demikian hal tersebut bukan berarti tidak mungkin dan sangat bergantung pada pejabat itu sendiri. Dalam mengambil kebijakan-kebijakan diharapkan selalu mengedepankan aspek moral sehingga kebijakan tersebut mampu menjadi karakter dan membawa dampak positif bagi masyarakat. Apabila hal ini telah melembaga dalam diri penjabat, maka kemungkinan mereka tidak akan melakukan sesuatu yang sifatnya dapat merugikan Negara seperti korupsi, kolusi dan nepotisme. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah selama ini seringkali mengabaikan dan mengecewakan rakyat. Secara konseptual, rakyat kecewa pada birokrasi, karena mereka tidak ditempatkan selayaknya sebagai pelanggan yang pantas mendapatkan jasa pelayanan, padahal mereka merasa telah membayar para birokrat itu baik melalui pajak dan lainnya.³¹

C. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik Dan Konsep Pelayanan Publik

Undang – undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik memberikan defenisi 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,

³¹ Jailani, *pelayanan publik: kajian pendekatan menurut perspektif islam* (dosen tetap pada fakultas dakwah dan komunikasi IAIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh, jurnal Al-bayan, vol. 19 nomor 27, januari-juni 2013) hal. 99

dan pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.³²

Menurut lewis dan gilman (2005), bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang di berikan. Pertanggung jawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat yang adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik.

Jika di analisis secara spesifik, bahwa pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga Negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang di atur oleh peraturan perundang – undangan. Pelayanan mempunyai makna melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan/pengabdian secara professional dan proporsional. Bentuk cara pelayanan juga merupakan bagian dari makna yang tidak terpisahkan dari pelayanan itu sendiri. Pelayanan berarti melayani dengan sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan kemanfaatan.³³

Sementara itu, dalam konteks pelayanan publik adalah melayani kebutuhan yang berkaitan dengan kepentingan publik. Pelayanan publik adalah melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh

³² Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik* (Depok : Grafindo Persada) hal. 21

³³ Teddy Minahasa Putra , *Pelayanan Publik dan Ketahanan Nasional* (Jakarta: IKAPI, 2012) hal.54

masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Pelayanan publik menjadi sesuatu system yang di bangun dalam pemerintahan untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan yang diberikan kepada warga Negara secara baik dan professional baik jasa, barang atau administratif sebagai bagian dari keperluan masyarakat. Pelayanan publik yang baik memberikan kepuasan terhadap masyarakat terhadap kepuasan terhadap masyarakat atas pelayanan tersebut.

Dalam pemberian pelayanan, menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakannya secara professional, akuntabel dan optimal. Pelayanan yang optimal adalah harapan semua masyarakat agar tercipta kualitas pelayanan yang lebih baik.

Optimalisasi pelayanan publik menurut pendapat indri dan hayat (2015), adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat. Profesionalitas pelayanan ditunjang oleh sikap dan perilaku dalam pemberian layanan. Sumber daya manusia menjadi indikator penting dalam pelayanan publik.

Keberadaan sumber daya aparatur adalah unsur utama dalam pemberian pelayanan. Aparaturlah yang bersentuhan secara langsung dengan masyarakat sebagai penerima layanan. Oleh karena itu, kompetensi dan akuntabilitas yang komprehensif menjadi keniscayaan, karena hal itu terkait dengan tugas dan fungsi yang melekat dalam dirinya. Aparatur Negara adalah kunci keberhasilan pelayanan publik pada instansi atau lembaga pemerintah. Jika aparturnya kompeten, maka pelayanan dapat dijalankan sebagaimana mestinya, tentunya

kualitas layanan yang diberikan juga berpengaruh terhadap aspek yang dilayaninya. Artinya bahwa, kualitas pelayanan publik ditentukan oleh siapa yang memberikan pelayanan.

Dan konsep pelayanan publik adalah Amanat undang-undang nomor 25 Tahun 2009 menjadi acuan bagi penyelenggaraan Negara untuk memberikan pelayanan secara optimal dan maksimal. Pelayanan yang maksimal dan optimal menjadi rujukan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan. Kesiambungan seperti itulah yang memberikan dampak kepercayaan kepada masyarakat. Masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan jika pelayanan yang dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dasarnya adalah tergantung dari bagaimana ia dilayani, seperti apa pelayanannya, dan bagaimana pelayanan diberikan.

Pelayanan tidak ditafsirkan hanya dengan kontekstualitasnya saja, tetapi harus diimplementasikan secara substansif. Bahwa siapa yang melayani dan bagaimana pelayanannya harus diaktualisasikan dengan penuh tanggung jawab dan profesional. Sehingga keberadaan pemberi layanan dengan berbagai cara dan metodenya dan penerima layanan dengan berbagai syarat dan ketentuannya dapat diintegrasikan dalam kerangka pemberian pelayanan publik yang prima. Sesuai dengan kebutuhannya, pelayanan publik menjadi indikator penting dalam penyelenggaraan pemerintahan dan menjadi dasar untuk menciptakan pemerintahan yang baik.

Pasal 5 UU No. 25/2009 menyebutkan, bahwa ruang lingkup pelayanan publik adalah meliputi pelayanan barang publik dan jasa serta pelayanan

administratif yang diatur sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pemberian pelayanan dalam ruang lingkup tersebut harus di penuhi oleh pemerintah secara baik, akuntabel dan maksimal, sehingga kepuasan masyarakat dalam penerimaan pelayanan dapat terpenuhi.

Pelayanan publik tidak hanya memberikan pelayanan secara fisik, tetapi sikap, perilaku dan penerimaan dari aparatur pemberi layanan menjadi titik penting dalam pelayanan publik. Kepuasan masyarakat tidak hanya bertumpu pada cepatnya pelayanan, mudahnya pelayanan, dan lain sebagainya, tetapi pada aspek kebaikan dan etika dalam pemberian pelayanan.

Dalam UU tersebut juga menjelaskan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sehingga pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah terjangkau, dan terukur.

Ruang lingkup pelayanan publik dalam bidang jasa seperti dalam ayat (2) Pasal 5 menyebutkan bahwa pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan social, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sector strategis lainnya. (UU No. 25/2009).

Pemenuhan terhadap ruang lingkup pelayanan publik harus dipenuhi oleh Negara sebagai penyelenggara pelayanan terhadap masyarakat sebagai penerima pelayanan. Keduanya saling berintegrasi dalam menjalankan aturan dan ketentuan perundang-undangan dalam berbangsa dan bernegara, sehingga

kolaborasi tersebut menghasilkan kemajuan dan kesejahteraan bangsa untuk masyarakat.

2. Fungsi Dan Tujuan Pelayanan Publik

Setiap instansi pemerintah yang menerapkan pelayanan publik secara baik dan berkualitas dipengaruhi oleh konsepsi dasar yang dibangun dengan reformasi birokrasi menuju tatanan dan sistem pengelolaan yang professional. Profesionalitas kinerja dengan memaksimalkan potensi sumber daya manusia yang kompeten dan berdaya saing, mempunyai implikasi yang positif terhadap kualitas kinerja.

Kualitas kinerja dengan kemampuan dan soft skill yang dimiliki setiap aparatur, berpengaruh secara komprehensif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Sementara itu, dalam undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 2 disebutkan bahwa pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.³⁴ Kepastian hukum terhadap hak dan kewajiban warga Negara dalam penerimaan pelayanan publik. Masyarakat mempunyai hak untuk menerima pelayanan secara baik dan berkualitas, dengan pelayanan yang cepat, mudah, murah, tepat waktu, dan baik.

Kepastian hukum dimaksudkan untuk menjamin kebutuhan masyarakat akan terpenuhi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dalam pelayanan publik. Pelayanan publik sesungguhnya untuk masyarakat, apa yang

³⁴ Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik bagian kesatu pasal 2

dibutuhkan oleh masyarakat dalam hal pelayanan publik menjadi kewajiban bagi aparaturnya untuk melayaninya.

Tetapi, harus diperhatikan pula oleh masyarakat, sistem dan cara menerima pelayanan publik. Misalnya pembuatan E-KTP, masyarakat harus tahu syarat dan ketentuan pembuatan E-KTP.

Begitupula aparaturnya juga harus mengetahui tentang ketentuan yang berlaku dalam pembuatan E-KTP, baik dalam segi waktu penyelesaian maupun aspek biayanya. Sehingga jika ini dipenuhi secara baik, pelayanan publik akan berjalan dengan baik sesuai dengan asas-asas pelayanan publik.

Asas pelayanan publik terdiri yang tertuang dalam Pasal 4 UU No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan pada kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, dan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.³⁵

Adapun tujuan pelayanan publik adalah Aspek yang menjadi dasar dalam pelayanan publik adalah melayani masyarakat sebaik-baiknya dalam rangka membantu terkait dengan urusan administrasi pemerintahan dan atau kebutuhan barang atau jasa publik.

Pelayanan publik yang baik, tentunya menjadi harapan penting bagi masyarakat, mulai dari sikap aparaturnya yang memberikan pelayanan, bentuk

³⁵ *Ibid...* hal 50

pelayanan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, sampai kepada perilaku aparturnya. Masyarakat yang menerima pelayanan.

Jika pelayanannya baik, masyarakat akan merasa puas atas di terimanya pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat menjadi acuan baik atau buruknya pelayanan publik.

Pelayanan public juga bertujuan memberikan batasan dan hubungan yang jelas terkait hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan setiap pihak dalam penyelenggaraan pelayanan.

Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa tujuam pelayanan public anatar lain:

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penekanan dalam pasal ini adalah memberikan kepastian hukum kepada masyarakat yang menerima pelayanan. Dengan mewujudkan prinsip-prinsip pelayanan publik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, memberika

konsekuensi hukum kepada siapa yang memberikan pelayanan kepada yang menerima pelayanan. Hak dan kewajiban masyarakat dan aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik menjadi koridor yang membatasi dan mengatur jalannya pelayanan publik tersebut.

Namun demikian, tujuan pelayanan publik di Indonesia masih mengalami berbagai kendala dan tantangan. Sofian dalam Safroni (2012) mengemukakan 4 (empat) kendala yang dihadapi oleh Indonesia dalam pembangunan pelayanan publik, yaitu : *pertama*, politik.

Persoalan politik menjadi bagian tak terpisahkan dalam menjalankan proses pemerintahan. Sistem politik Indonesia dengan demokratisasinya memberikan ruang yang luas bagi elemen politik untuk berkompetisi dalam jabatan politik. Bentuk koalisi dalam berpolitikan, hal itu berdampak pada jalannya pemerintahan. Koalisi politik yang tidak permanen mengakibatkan proses dalam administrasi pelayanan publik terkendala dengan banyaknya kepentingan politik.³⁶

3. Hal-Hal Yang Membutuhkan Pelayanan Publik Sesuai Dengan Undang-Undang No 25 Tahun 2009

- a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
Undang-undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan

³⁶ *Ibid...* hal 52

penyelenggara dalam pelayanan publik. Tujuan undang-undang ini adalah :³⁷

- 1) Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
 - 2) Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
 - 3) Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
 - 4) Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang pedoman penyusunan dan penerapan standar pelayanan minimal. Ruang lingkup Peraturan Pemerintah ini adalah :
- 1) Pedoman penyusunan dan penerapan standar pelayanan minimal menjadi acuan dalam penyusunan standar pelayanan minimal oleh menteri/pimpinan lembaga pemerintah non departemen dan dalam penerapannya oleh pemerintah provinsi dan pemerintah dan pemerintah kota/kota.
 - 2) Standar pelayanan minimal disusun dan diterapkan dalam rangka penyelenggaraan urusan wajib pemerintahan daerah provinsi dan

³⁷ Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 3 ayat 1 dan 4

pemerintah daerah kota/kota yang berkaitan dengan pelayanan dasar sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

- c. Membicarakan tentang pelayanan tidak dapat dilepaskan dengan manusia, karena pelayanan mempunyai kaitan erat dengan kebutuhan hidup manusia, baik itu sebagai individu maupaun sebagai makhluk sosial. Keanekaragaman dan perbedaan kebutuhan hidup manusia menyebabkan adanya bermacam-macam jenis pelayanan pula, dalama upaya untuk pemenuhan kebutuhan hidup manusia tersebut. Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam.

Berdasarkan keputusan MENPAN No.63/KEP/MENPAN/7/2003. Kegiatan pelayanan publik antara lain :³⁸

- a. 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 (E-KTP), akte kelahiran, Akte kematian, buku pemilik kendaraan bermotor (BPKB), surat izin mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bngunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan sebagainya.

³⁸ Keputusan *MENPAN No. 63/KEP/MENPAN/7/2003*.

- b. Pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- c. Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

- 1. Pendekatan Penelitian.

Jenis penelitian pada skripsi ini adalah penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat di amati di lapangan.

Dalam penelitian kualitatif perlu menekankan pada pentingnya kedekatan dengan orang-orang dan situasi penelitian, agar peneliti memperoleh pemahaman jelas tentang realita dan kondisi di lapangan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena penelitian ini menganalisis dan mendeskripsikan peran efektivitas Pelayanan KTP berdasarkan UU No. 25 tahun 2009 yang di dapatkan dari kata-kata hasil informan penelitian.

2. Jenis penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field research*), yaitu suatu penelitian yang meneliti objek di lapangan untuk mendapatkan data yang jelas serta konkret tentang hal-hal yang berhubungan dengan permasalahan yang di teliti dengan menggunakan pendekatan sosial (*Social Approach*). Dalam penelitian lapangan perlu di tentukan populasi dan sampel. Populasi adalah keseluruhan objek penelitian, yang menjadi poulasi penelitian kali ini keseluruhan aplikatif tentang pengelolaan daerah sungai.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dalam skripsi ini adalah Disdukcapil di jln. Willem Iskandar No 11 Komplek Perkantoran Bupati Lama Kabupaten Mandailing Natal.

C. Sumber Data

Ada dua bentuk sumber data dalam penelitian yang akan penulis jadikan sebagai pusat informasi pendukung data yang di butuhkan dalam penelitian.

Sumber data tersebut adalah:

a. Sumber Data Primer

Sumber Data Primer yaitu data yang di peroleh langsung dari lapangan.

Data ini dapat di peroleh melalui pengamatan langsung maupun melalui hasil wawancara kepada sejumlah masyarakat sekitar.

b. Sumber Data Skunder

Sumber Data Skunder yaitu buku-buku yang bersangkutan dengan pembahasan ini.

c. Sumber Data Tersier

Sumber Data Tersier adalah bahan data yang memberi petunjuk maupun penjelasan.

D. Pengumpulan data.

Untuk mendapatkan kelengkapan informasi yang sesuai dengan fokus penelitian, maka yang di jadikan teknik pengumpulan data adalah:

- Dokumentasi

Metode Dokumentasi, yaitu metode pengumpulan data melalui buku-buku yang berkaitan dengan masalah penelitian. Dokumentasi disini bermaksud menghimpun data berupa dokumen tentang situasi lapangan, selain itu metode dokumentasi yang dimaksud adalah satu upaya untuk mengumpulkan bukti-bukti atau data-data yang berkaitan dengan permasalahan yang terjadi.

E. Analisis Data

Analisis Data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang di peroleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi. Teknis analisis data yang di pergunakan dalam penelitian ini adalah teknik deskriptif dengan membuat gambaran yang dilakukan dengan cara:

- a. Penyajian data, yaitu proses penyusun informasi yang kompleks dalam bentuk sistematis, sehingga menjadi bentuk yang sederhana serta dapat di pahami maknanya.
- b. Penarikan kesimpulan, yaitu langkah terakhir yang dilakukan peneliti dalam menganalisis data secara terus menerus baik pada saat pengumpula data atau setelah pengumpulan data.

F. Pengolahan Data

Tahap-tahap yang penulis untuk menganalisis keakuratan data setelah data diperoleh yaitu :

1. Editing, Tahap pertama dilakukan untuk meneliti kembali data-data yang telah diperoleh terutama sari kelengkapannya, kesesuaian serta relevansinya dengan kelompok data yang lain dengan tujuan apakah data-data tersebut sudah mencukupi untuk memecahkan permasalahan yang diteliti untuk mengurangi kesalahan dan kekurangan data dalam penelitian serta untuk meningkatkan kualitas data.
2. Mereduksi data yang ada dengan cara menyusun dan mengklarifikasikan data yang diperoleh kedalam pola tertentu atau permasalahan tertentu untuk mempermudah pembacaan dan pembahasan sesuai dengan kebutuhan penelitian.

3. Kesimpulan), sebagai tahap akhir dari pengolahan data yaitu *concluding* merupakan pengambilan kesimpulan dari data-data yang diperoleh jawaban kepada para pembaca atas kegelisahan dari apa yang dipaparkan pada latar belakang masalah.

BAB IV

TEMUAN PENELITIAN

A. RESPON MASYARAKAT TENTANG PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK E- (KTP)

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis, penulis menemukan beberapa narasumber yaitu kepada masyarakat yang sedang mengurus pembuatan e-KTP dan menjadi salah satu objek penelitian didalam penelitian ini dalam mencari sebuah kebenaran yang ada di lapangan, beberapa diantaranya yaitu

1. Salah seorang narasumber yang bernama ibu Rosidah yang bertempat tinggal di Huta Siantar memberikan penulis berupa penguat informasi tentang kinerja pelayanan pembuatan e-KTP di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal berkata :
“Pelayanan di Disdukcapil Mandailing Natal ini kurang maksimal, mana antriannya sangat banyak dan juga prosedur untuk pembuatan e-KTP saya masih bingung, mereka tidak memberikan penjelasan yang baik dan juga kurangnya fasilitas tempat duduk yang dimana yang mengurus pembuatan e-KTP harus menunggu berdiri pelayanan dari pihak Disdukcapilnya juga sangat kurang memuaskan sekali.”³⁹
2. Ada salah seorang warga yang juga mengurus e-ktip bernama ibu Herlina yang pernah mengurus e-KTP, bertempat tinggal di Pidoli Dolok. Setelah ditanya tentang sistem pelayanan yang ada di kantor Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal, beliau menyatakan :

³⁹ Rosidah, Wawancara Di Rumah Ibu Rosidah, Pada Tanggal 22 Oktober 2020, Pukul 11.30

“Penyelesaian dalam pembuatan e-ktp sangat lama, selama 3 bulan baru selesai dan 3 hari hanya dapat surat pengantar saja dan setiap 6 bulan sekali harus diperbaharui sebelum menjadi e-KTP, yang mengurus e-ktp banyak dan tidak ada tempat duduk sehingga saya berdiri untuk menunggu panggilan dari petugas untuk melakukan perekaman e-ktp tersebut, pelayanannya juga kurang bagus, dan kami yang ingin membuat sering kali di acuhkan, sehingga membuat sangat kesal”.⁴⁰

3. Seorang bapak-bapak yang bernama Abdul Hadi pada saat mengurus e-ktp, yang bertempat tinggal di Pidoli Dolok ketika ditanya tentang sistem pelayanan Disdukcapil Mandailing Natal :

“Pelayanan disini sudah bagus nak, akan tetapi memang petugasnya belum disiplin, terkadang jam 12 waktunya istirahat, namun masih melanjutkan pelayanannya dan yang seharusnya jam 1 sudah mulai bekerja lagi akan tetapi ini sekarang sampai jam setengah 2 masih belum kembali juga yang katanya masih istirahat beli makan”.⁴¹

4. Seorang mahasiswa bernama Siti Fatimah, bertempat tinggal di Saba Jior yang sedang mengurus pembuatan e-ktp saat ditanya tentang sistem pelayanan kantor Disdukcapil mengatakan :

“Pertama kali saya ke Disdukcapil untuk mengurus e-ktp ini saya menemui petugasnya petugas itu menyuruh saya ke bagian informasi untuk mengambil formulir pendaftaran dan menunggu di ruang antri kemudian saya di panggil untuk rekaman lalu saya menunggu untuk siap e-ktp saya,

⁴⁰ Herlina, Wawancara Di Rumah Ibu Herlina, Pada Tanggal 22 Oktober 2020, Pukul 12.15

⁴¹ Abdul Hadi, Wawancara Di Disdukcapil Mandailing Natal, Pada Tanggal 22 Oktober 2020, Pukul. 13.00

*petugasnya bilang belum bisa siap hari ini saya disuruh datang lagi besok, saya datang besoknya e-ktp saya itu belum juga siap alasannya blangkonya habis, saya sudah capek bolak balik kesana e-kp saya itu blm juga siap, dan akhirnya saya menyuruh orang yang bertugas disitu (orang dalam) untuk mengambil e-ktp saya dan e-ktp saya sudah siap dan akhirnya saya juga membayar uang senilai 50rb baru saya dapat e-ktp saya, setau saya membuat e-ktp itu gratis ya, tp mau gimana lagi kalau ngak kayak gitu ngak dapat e-ktp nya”.*⁴²

5. Seorang ibu-ibu bernama nur hidayah bertempat tinggal di saba jambu yang sedang mengurus pembuatan e-ktp ditanya tentang pembuatan e-ktp berkata :

*“Saya melengkapi dulu lah berkasnya, kemudian saya ke Disdukcapilnya, ambil nomor antrian, nunggu giliran, setelah saya menyerahkan berkasnya ke petugas yang Disdukcapil, kemudian melakukan swa foto dan sidik jari dan nanti akan dikasih surat pengantar yaitu bukti rekam atau pengganti identitas untuk pengambilan e-ktp ketika sudah selesai, saya pas itu karna ada yang kenal petugas di situ saya tinggal ngambil aja dan bayar 80 rb karena saya ngak mau yang ribet-ribet”.*⁴³

Pelayanan publik itu sendiri pada hakekatnya adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Namun kondisi yang terjadi di masyarakat

⁴² Siti Fatimah, *Wawancara* Di Disdukcapil Mandailing Natal, Pada Tanggal 26 Oktober 2020, Pukul. 13.30

⁴³ Nur Hidayah, *Wawancara* Di Disdukcapil Mandailing Natal, Pada Tanggal 26 Oktober 2020, Pukul. 14.00

menunjukkan bahwa pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi kependudukan khususnya dalam hal pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) belum sepenuhnya berjalan dengan baik dan masih ditemuinya hambatan.

B. PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DI DISDUKCAPIL DI KABUPATEN MANDAILING NATAL

Pelayanan pembuatan e-KTP yang ada di Disdukcapil Kabupaten Mandailing Natal kerap kali dikeluhkan oleh masyarakat Mandailing Natal karena keterlambatan tentang penyelesaiannya. Maka dari itu yang menjadi fokus dari skripsi ini adalah tentang pelayanan pembuatan e-KTP. Demi tercapainya pelayanan publik yang tidak berbelit-belit maka Disdukcapil Kabupaten Mandailing Natal menetapkan standar pelayanan yang harus diketahui oleh masyarakat yaitu :

1. Syarat Pengurusan.
 - a. Berusia 17 tahun atau telah menikah atau pernah menikah.
 - b. Fotocopy KK.
 - c. Mengisi Formulir F.I
2. Diagram Alur Pelayanan
 - a. Pemohon
 - b. Menyerahkan berkas untuk diverifikasi
 - c. Berkas yang sudah diverifikasi
 - d. Berkas lengkap
 - e. Mendaftar dan mendapatkan resi

- f. Proses penerbitan
- g. Berkas KTP
- h. Registrasi
- i. Arsip

3. Prosedur pegajuan

- 1) Melalui loket, pemohon dapat memperoleh informasi secara lengkap tentang prosedur dan persyaratan pembuatan e-KTP
- 2) Pemohon mengajukan permohonan dengan menyerahkan berkas pemohon beserta persyaratan kepada Petugas Verifikator untuk diteliti kelengkapan persyaratannya
- 3) Setelah berkas dinyatakan lengkap, pemohon dapat mendaftar diloket pendaftaran
- 4) Setelah mendaftar, pemohon akan menerima resi sebagai bukti pendaftaran penerbitan e-KTP apabila sudah jadi
- 5) Berkas permohonan e-KTP yang sudah lengkap akan diproses penerbitan e-KTP
- 6) Pemohon dapat mengambil e-KTP yang sudah jadi pada waktu yang telah ditetapkan dengan menyerahkan bukti tanda pendaftaran

Berdasarkan hasil wawancara terhadap pihak dinas tentang isu-isu yang ada di masyarakat mengenai sistem pelayanan yang ada di Disdukcapil Mandailing natal berbelit-belit dan juga tidak ada kepastian kapan selesainya pembuatan e-

KTP tersebut, dijelaskan oleh Bapak Azmizar Yusuf Hasibuan,ST, selaku Kepala Bidang Pendaftaran administrasi kependudukan mengatakan :

“Selama ini kami dari pihak dinas atau kantor sudah mengupayakan pelayanan yang sekiranya mempermudah dalam melayani masyarakat. Kami melayani pembuatan e-KTP berdasarkan nomor antrian, sehingga siapa yang pertama mendapat nomor antrian maka akan mendapatkan pelayanan lebih dahulu. Kalau ada masyarakat yang mengatakan lama, itu sangatlah wajar karena banyaknya masyarakat yang membuat e-KTP. Kalau hanya satu dua orang yang membuat e-KTP dalam satu hari maka hanya 1 hari dapat selesai. Jadi banyaknya masyarakat yang membuat e-KTP menyebabkan keterlamabatan penyelesaian e-KTP tersebut.”⁴⁴

Hal ini memang dibuktikan dengan adanya masyarakat yang membuat e-KTP karena hendak membuat rekening namun menginginkan 1 hari langsung selesai dengan alasan berdomisili di siabu supaya tidak bolak-balik dari siabu ke Disdukcapil hanya mengurus e-KTP, akan tetapi bapak Azmizar Yusuf menolaknya karena harus sesuai nomor antrian, siapa yang datang terlebih dahulu maka dia yang akan diurus terlebih dahulu supaya proses administrasinya berjalan dengan tertib.

“Mengenai lamanya untuk menjadi e-KTP asli itu dikarenakan Dispendukcapil Mandailing Natal kehabisan blangko sehingga harus menunggu pengiriman blangko dari pusat, namu pihak Disdukcapil Mandailing Natal mengganti dengan surat keterangan dan itu fungsinya

⁴⁴ Azmizar Yusuf Hasibuan, *Wawancara Di Disdukcapil Mandailing Natal, Pada Tanggal 5 November 2020, Pukul.11.00*

sama dengan e-KTP asli akan tetapi setiap 6 bulan sekali harus diperbaharui” tambah pak Azmizar Yusuf”.

Terkait dengan inovasi yang telah dilakukan oleh pihak Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Mandailing Natal yang jarang sekali dilakukan oleh Disdukcapil lainnya menurut pak Ridwan Nasution selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal :

“kami dari pihak Disdukcapil telah membuat program yang dinamakan program jemput bola, program jemput bola yaitu petugas yang datang ke masyarakat, biasanya kan masyarakat yang datang ke Disdukcapil untuk membuat e-KTP, nah ini dari pihak Disdukcapil yang mendatangi masyarakat, itulah yang dimaksud program jemput bola. Pihak Disdukcapil datang kepada sekolah-sekolah untuk melakukan perekaman e-KTP secara kolektif, dan juga pihak Disdukcapil datang kepada para tahanan-tahanan yang belum mempunyai e-KTP karena begitu pentingnya memiliki e-KTP sebagai identitas diri”.⁴⁵

Jadi, program jemput bola tersebut adalah upaya yang dilakukan oleh pihak Disdukcapil untuk meminimalisir masyarakat yang membuat e-KTP datang ke Disdukcapil Mandailing Natal sehingga antrian tidak begitu membluduk.

Petugas pemberi pelayanan yang bernama ibu Ilmi Ariani untuk mengetahui pernyataan lain mengenai kompetensi petugas pemberi pelayanan sebagai berikut :

⁴⁵ Ridwan Nasution, *Wawancara* Di Disdukcapil Mandailing Natal, Pada Tanggal 5 November 2020, Pukul.13.30

*“Kalau sebenarnya pelayanan kepada masyarakat itu bagaimanalah kita caranya masyarakat supaya tidak terlalu lama menunggu kita upayakan, kalau memang ada kendala artinya kendala yang tidak terlalu ini, kita tetap jalankan saja dan kita membantu mengarahkan supaya kelengkapan dokumennya itu di adakan, itu tadi saya bilang kalau memang dokumennya tidak terlalu ini, dokumennya bisa dimasukkan datanya kita lanjutkan saja. Kalau masyarakatkan beda-beda wataknya bagaimanakan, artinya kita sebagai petugas bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik”.*⁴⁶

Pernyataan lain juga dikemukakan oleh bapak Iin Erpianto selaku petugas Disdukcapil Mandailing Natal :

*“Dengan menerapkan peraturan BKTP dan kita melayani dengan baik dek, dengan memberi arahan apa-apa yang belum dilengkapi misalnya kartu keluarganya yang beda dengan namanya kita minta ijazah atau akta kelahiran begitu, kalau tentang keterlambatan pembuatan e-KTP ini kendalanya di blangko, terkadang juga staf-staf pekerja disini kalau ada orang yang mengurus e-KTP orang yang mereka kenal suka mengedulukan pembuatan e-KTP itu, conyohnya “ pak tolong ini duluan di selesaikan e-KTP nya soalnya mereka mau cepat-cepat” jadi itulah terkadang terlambat siap e-KTP orang orang”.*⁴⁷

⁴⁶ Ilmi Ariani, *Wawancara Di Disdukcapil Mandailing Natal*, Pada Tanggal 5 November 2020, Pukul. 14.00

⁴⁷ Iin Erpianto, *Wawancara Di Disdukcapil Mandailing Natal*, Pada Tanggal 5 November 2020, Pukul. 14.30

Secara umum proses pelayanan e-KTP oleh Disdukcapil Kabupaten Mandailing Natal dilakukan selama 15 hari kerja. Adapun waktu pelayanan yang di berikan oleh Disdukcapil Kab, Mandailing Natal, khususnya dalam pelayanan e-KTP adalah 5 hari kerja (Senin sampai dengan jumat), mulai pukul 08.00 Wib sapai dengan pukul 16.00 Wib. Walaupun telah di tetapkan waktu pelayanan eKTP selama 15 hari kerja, namun terkadang pelayanan tidak sesuai dengan waktu yang telah di tentukan oleh Kabupaten Mandailing Natal yaitu sekitar 20 hari kerja. Keterlambatan tersebut bisa di sebabkan oleh persoalan teknis, seperti kurangnya sumber daya manusia, keterbatasan sarana dan prasarana seperti komputer, *generator*, dan ruang tunggu yang memadai.

Pemerintah sebagai pihak yang bertanggung jawab menyediakan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus terus berupaya dalam memberikan pelayanan yang terbaik demi terciptanya peningkatan kualitas pelayanan publik. Untuk itu di harapkan kepada seluruh aparatur pemerintah baik yang berada di pusat maupun di daerah agar melaksanakan pelayanan publik dengan baik sesuai yang di harapkan oleh seluruh lapisan masyarakat. Masih banyak yang harus di benahi dari pelayanan publik di negara Indonesia ini dan tidak menutup kemungkinan salah satu dari pelaksanaan publik tersebut yaitu di wilayah Kabupaten Mandailing Natal tepatnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal.

Bentuk layanan yang diharapkan masyarakat dari pemerintah adalah ada kemudahan dalam pengurusan kepentingan dan mendapatkan pelayanan yang wajar, mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih, serta mendapatkan

perlakuan yang jujur dan terbuka. Melalui aktivitas pelayanan yang efektif oleh pemerintah, maka akan berdampak positif bagi masyarakat. Penyelenggaraan urusan administrasi kependudukan masih banyak kendala dalam penerapannya. Berbagai sistem telah dicobakan namun belum membuahkan hasil optimal. Misalnya: adanya validitas data kependudukan yang akurat, dan terciptanya sistem pelayanan administrasi kependudukan yang susah diakses dan lambat pelayanannya. Kekacauan sistem pelayanan administrasi kependudukan ini tidak lepas dari tidak terintegrasinya pelaksanaan Undang- Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dengan Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Hal di atas menjadi salah satu hambatan yang juga bisa menjadi pengganggu kinerja Aparatur Sipil Negara desa natar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

C. ANALISIS PELAYAN E-KTP MENURUT UNDANG-UNDANG NO 25 TAHUN 2009 DI TINJAU DARI FIQH SIYASAH

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan oleh penulis di lapangan, pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Mandailing Natal berjalan kurang optimal, dapat dilihat dari beberapa permasalahan, di antaranya yaitu prosedur pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) yang berbelit-belit yaitu harus ke RT, RW, Kelurahan atau Desa baru ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Belum lagi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil harus melalui beberapa bagian yaitu

Seksi Identifikasi Penduduk, kemudian diketahui oleh Kepala Bidang Pendaftaran dan terakhir ke Kepala Dinas. Menurut penulis permasalahan tersebut muncul diduga karena birokrasi pemerintahan Kabupaten Mandailing Natal kurang cakap dalam menerapkan keahliannya sebagai suatu alat birokrasi yang seharusnya menerapkan prinsip efektivitas dalam pelayanannya. Birokrasi cenderung miskin ide-ide baru untuk menyederhanakan prosedur pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e- KTP) dan menemukan solusi terhadap permasalahan tersebut.

Sehingga warga merasa enggan untuk mengurus sendiri dan lebih memilih mempergunakan jasa orang lain yang memiliki akses kedekatan dengan birokrasi.

Permasalahan yang lain, yaitu seringkali Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) selesai dengan waktu yang relatif lama. Memang mengenai waktu penyelesaian Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) tidak secara jelas diatur dalam peraturan perundangan namun waktu penyelesaian Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) dari hasil pengamatan adalah seminggu, terhitung mulai dari RT hingga Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) tersebut selesai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Masyarakat yang sangat membutuhkan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) dalam waktu cepat guna keperluan tertentu sangat dirugikan dengan tidak terselesaikannya Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) tepat pada waktunya tersebut.

Hal ini tentu bertolak belakang dengan asas cepat yang seyogyanya dimiliki oleh birokrasi pemerintahan. Salah satu penyebab Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) tidak selesai pada waktunya tersebut disebabkan karena kurangnya tanggung jawab yang dimiliki oleh aparatur pemerintahan di Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil Mandailing Natal. Selain itu, warga kurang begitu mengetahui tentang prosedur yang harus dijalani dalam membuat Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Tahapan-tahapan prosedur ini kurang tersosialisasikan luas kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan adanya sosialisasi yang kurang tentang pelaksanaan prosedur yang benar yang harus dijalani dalam mendapatkan layanan pemerintah, khususnya dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP).

Tampaknya kurang optimalnya pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Mandailing Natal berdasarkan pemaparan di atas diduga karena birokrasi pemerintahan yang dijalankan kurang profesional. Dampak dari apa yang ditunjukkan oleh kinerja birokrasi tentu saja dirasakan langsung oleh masyarakat yang secara langsung mendapatkan pelayanan dari birokrasi pemerintahan.

Padahal sejatinya apa yang dilakukan dalam upaya pembenahan birokrasi diarahkan bagi peningkatan pelayanan kepada publik. Dalam rangka pelaksanaan otonomi, pemerintah daerah memiliki tanggung jawab selain meningkatkan kesejahteraan masyarakat, juga mengkedepankan kualitas pelayanan masyarakat yang berkelanjutan. Organ-organ pemerintahan yang menerima wewenang untuk melakukan tindakan tertentu menjalankan tindakannya tidak hanya terikat pada peraturan perundang-undangan, hukum tertulis disamping itu organ pemerintahan harus memperhatikan hukum tidak tertulis yaitu asas-asas umum pemerintahan yang layak.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal dalam menjalankan tugas dan kewajibannya sebagai penyelenggara pelayanan publik harus memperhatikan asas-asas tentang pelayanan publik yang sebagaimana telah diatur di dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Bentuk pelayanan yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Mandailing Natal adalah pelayanan pembuatan krtu keluarga, kartu tanda penduduk, surat keterangan pindah datang, surat keterangan pindah keluar, akta perkawinan, akta perceraian, akta kelahiran, dan akta kematian.

Namun, dalam skripsi ini lebih tertuju atau fokus terhadap pelayanan pembuatan e-KTP yang dilakukan oleh Dispendukcapil Mandailing Natal, di mana Dispendukcapil Mandailing Natal dalam menjalankan fungsi sebagai penyelenggara harus menjalankan kewajiban sebagaimana tercantum di dalam pasal 15 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 bahwa penyelenggara berkewajiban.⁴⁸

- a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. Menyusun, menetapkan, dan memublikasikan maklumat pelayanan;
- c. Menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. Menyediakan sarana, prasarana, dan / atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan public;
- f. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;

⁴⁸ Undang-undang, No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

- g. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;

Setelah peneliti melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing natal tentang pelayanan pembuatan e-KTP maka peneliti dapat menganalisa terkait isu-isu yang sudah dijeskan dalam pembahasan sebelumnya.

Dalam hal ketepatan waktu misalnya, untuk menyelesaikan pembuatan e-KTP memang sering kali tidak sesuai dengan SOP (Standar Prosedur Pelayanan) yaitu 7 hari, akan tetapi hal itu dikarenakan kehabisan blangko dan ada kendala dari pusat yaitu blangko belum datang. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara:

“Mengenai lamanya untuk menjadi e-KTP asli itu dikarenakan Dispendukcapil Kabupaten Mandailing Natal kehabisan blangko sehingga harus menunggu pengiriman blangko dari pusat, namun pihak Disdukcapil Kabupaten Mandailing Natal mengganti dengan surat keterangan dan itu fungsinya sama dengan e-KTP asli akan tetapi setiap 6 bulan sekali harus di perbaharui”.⁴⁹

Jadi hasil wawancara tersebut menggambarkan bahwasanya pihak Disdukcapil Kabupaten Mandailing Natal sudah berupaya untuk memberikan solusi kepada warga yaitu dengan mengganti e-KTP yang asli dengan surat keterangan (suket), namun hal itu sifatnya sementara selagi blangko dari pusat belum datang.

⁴⁹ Ridwan Nasution, Wawancara Di Disdukcapil Mandailing Natal, Pada Tanggal 5 November 2020, Pukul. 13.30

Mengenai fasilitas yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal masih kurang memadai, seperti halnya masyarakat yang sebagian yang berdiri sambil menunggu antrian untuk melakukan perekaman e-KTP. Hal ini dibuktikan dengan masyarakat yang mengurus e-KTP :

“Penyelesaian e-KTP sangat lama 3 bulan baru selesai dan 3 hari hanya dapat surat pengantar saja dan setiap 6 bulan sekali harus di perbaharui sebelum menjadi e-KTP. Yang mengurus e-KTP banyak dan kurangnya fasilitas tempat duduk sehingga saya berdiri untuk menunggu panggilan dari petugas untuk melakukan perekaman e-KTP tersebut”.⁵⁰

Namun, pelayanan yang sudah dilakukan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal telah mengalami kemajuan karena sudah melakukan terobosan-terobosan untuk mensosialisasikan terhadap masyarakat yang belum mempunyai e-KTP dan telah mampu bekerja sama dengan instansi-instansi seperti sekolah-sekolah, pesantren, bahkan lapas sekalipun.

Selain itu juga ada prinsip amanah, sebagai penyelenggara pelayanan publik pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal diamanatkan Undang-Undang untuk melayani masyarakat yang dalam konteks ini pembuatan e-KTP, akan tetapi didalam menjalankan apa yang telah diamanatkan oleh Undang-Undang, dapat terlihat dengan ketidak disiplin pegawai didalam melayani masyarakat. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil wawancara :

⁵⁰ Herlina, *Wawancara* Di Rumah Ibu Herlina, Pada Tanggal 22 Oktober 2020, Pukul. 12.15

“Pelayanan disini sudah bagus dek, akan tetapi memang petugasnya belum disiplin, terkadang jam 12 waktunya istirahat akan tetapi masih melanjutkan pelayanan dan yang seharusnya jam 1 sudah mulai kerja lagi akan tetapi ini sekarang sampai jam setengah 2 masih belum kembali juga yang katanya masih istirahat beli makan”.⁵¹

Hal diatas menunjukkan bahwa ketidak disiplinian pegawai dalam hal kerja masih kurang.

Prinsip persamaan hak dan keadilan adalah dua hal yang tidak dapat dipisahkan dalam menetapkan *fiqh siyasah*, keduanya harus diwujudkan demi pemeliharaan martabat manusia (*basyariyah insaniyah*). Nilai dasar mengenai keadilan di dalam sumber-sumber Islam banyak sekali.

Dalam kaitan dengan pelayanan masyarakat efisiensi akan terlihat pada ringannya biaya pengurusan dan singkatnya waktu yang dihabiskan anggota masyarakat untuk suatu pelayanan yang berkualitas, adapun pelayanan yang tidak efisien disebabkan oleh paradigma.

Birokrasi sebagai *kekuasaan*, bukan sebagai *pelayanan*. Dalam konteks Islam ada sebuah hadis yang berbunyi:

سَيِّدِهِ وَهُوَ مَسْئُولٌ عَنْهُ فَكُلُّكُمْ رَاعٍ وَكُلُّكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ (رواه بخاري)

⁵¹ Abdul Hadi, *Wawancara Di Disdukcapil Mandailing Natal, Pada Tanggal 22 Oktober 2020, Pukul. 13.00*

Ibn Umar r.a berkata : saya telah mendengar Rasulullah saw bersabda : setiap orang adalah pemimpin dan akan diminta pertanggungjawaban atas kepemimpinannya. Seorang kepala negara akan diminta pertanggungjawaban perihal rakyat yang dipimpinnya. Seorang suami akan ditanya perihal keluarga yang dipimpinnya. Seorang isteri yang memelihara rumah tangga suaminya akan ditanya perihal tanggungjawab dan tugasnya. Bahkan seorang pembantu/pekerja rumah tangga yang bertugas memelihara barang milik majikannya juga akan ditanya dari hal yang dipimpinnya. Dan kamu sekalian pemimpin dan akan ditanya (diminta pertanggung jawaban) dari hal yang dipimpinnya. (Buchary, Muslim).⁵²

Dengan adanya tanggung jawab dari seorang pemimpin (*ulil amri*) maka diharapkan kesadaran dalam konsep *al-ukhuwwah* sebagai salah satu nilai dasar syari'ah dapat diturunkan asas responsivitas dalam pemberian pelayanan, responsivitas terhadap aspirasi dan kebutuhan masyarakat yang sepenuhnya dapat dijalankan oleh Aparatur Sipil Negara (*tabi'in*). Kinerja yang baik akan berpengaruh pada produktivitas kerja, nilai dasar *fiqh siyasah* lainnya adalah amanah di dalam konsep amanah itu terdapat suatu asas akuntabilitas, untuk melayani publik akuntabilitas dan transparansi adalah kriteria yang penting dalam suatu Kinerja Aparatur Sipil Negara.

Nilai dasar *fiqh siyasah* lainnya adalah amanah dan konsep amanah itu terdapat suatu asas akuntabilitas untuk melayani publik akuntabilitas merupakan

⁵² Ahmad Muhammad Yusuf, *Ensiklopedi Tematik Ayat Al-Qur'an dan hadis* (Jakarta: Widya cahaya, 2013). hal.458-459

kriteria yang penting dalam suatu pelayanan kesehatan. Faktor-faktor pelaksanaan tinjauan fiqh siyasah terhadap kinerja pelayanan dalam pengurusan e-ktip di Disdukcapil Mandailing Natal adalah datang dari aturan yang berdasarkan undang-undang dan di patuhi oleh pemimpin (ulil amri) dan diri pegawai itu sendiri. Misalnya para pegawai datang ke kantor dengan tertib dan tepat waktu sehingga disiplin kerja dapat berjalan dengan lancar. Dan memiliki tanggung jawab yang tinggi dan dengan tanggung jawab itu segala tugasnya dan kinerja pegawai Disdukcapil baik.

Firman Allah SWT Q.S. An-nisa (4): 58 menjelaskan tentang amanah yang berbunyi:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا هَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَهْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ
(٥٨) نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا)

Artinya : Sesungguhnya Allah menyuruhmu menyampaikan amanah kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum diantara manusia hendaknya kamu menetapkannya dengan adil sesungguhnya Allah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar, Maha Melihat.(Q.S.An-nisa (4):58).⁵³

Jika dilihat dari tinjauan fiqh siyasah terhadap efektifitas pelayanan publik belum sesuai dengan prinsip diatas . hal ini dapat dilihat dari bahwa konsep amanah untuk melayani publik akuntabilitas merupakan kriteria yang penting dalam suatu pelayanan publik dalam memberikan pelayanan dalam pembuatan e-ktip di Disdukcapil Mandailing Natal.

⁵³ Departemen Agama RI , *Alqur'an dan Terjemahnya* (Bandung:CV Penerbit Diponegoro, 2005), hal.87

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

1. Pemerintah sebagai pihak yang bertanggung jawab menyediakan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus terus berupaya dalam memberikan pelayanan yang terbaik demi terciptanya peningkatan kualitas pelayanan publik. Untuk itu di harapkan kepada seluruh aparatur pemerintah baik yang berada di pusat maupun di daerah agar melaksanakan pelayanan publik dengan baik sesuai yang di harapkan oleh seluruh lapisan masyarakat.
2. Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan oleh penulis di lapangan, pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Mandailing Natal berjalan kurang optimal, dapat dilihat dari beberapa permasalahan, di antaranya yaitu prosedur pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) yang berbelit- belit yaitu harus ke RT, RW, Kelurahan atau Desa baru ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Belum lagi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil harus melalui beberapa bagian yaitu Seksi Identifikasi Penduduk, kemudian diketahui oleh Kepala Bidang Pendaftaran dan terakhir ke Kepala Dinas.
3. Nilai dasar fiqh siyasah lainnya adalah amanah dan konsep amanah itu terdapat suatu asas akuntabilitas untuk melayani publik akuntabilitas merupakan kriteria yang penting dalam suatu pelayanan kesehatan. Faktor-faktor pelaksanaan tinjauan fiqh siyasah terhadap kinerja

pelayanan dalam pengurusan e-ktp di Disdukcapil Mandailing Natal adalah datang dari aturan yang berdasarkan undang-undang dan di patuhi oleh pemimpin (ulil amri) dan diri pegawai itu sendiri. Misalnya para pegawai datang ke kantor dengan tertib dan tepat waktu sehingga disiplin kerja dapat berjalan dengan lancar. Dan memiliki tanggung jawab yang tinggi dan dengan tanggung jawab itu segala tugasnya dan kinerja pegawai Disdukcapil.

B. SARAN

1. Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal diharapkan bisa meningkatkan kualitas pelayanan e-KTP. Mengingat ada sebagian wilayah/desa yang jauh dari lokasi Dinas Kependidikan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal, pemerintah seharusnya segera menyediakan blanko untuk setiap kecamatan maka sangat disarankan pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mampu menyelesaikan e-KTP tepat waktu, sehingga masyarakat tidak perlu mengalami kerugian dalam hal waktu, biaya dan tenaga karena harus berkali-kali mengecek e-KTP nya sudah selesai atau tidak.
2. Demi meningkatkan kecepatan pelayanan, pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal diharapkan lebih memperhatikan dan meningkat sarana maupun prasarana penunjang pelayanan pembuatan e-KTP seperti tinta yang sering habis karena faktor tersebut yang juga sering menghambat proses layanan sehingga mengakibatkan ketidakjelasan waktu penyelesaian. Selain itu demi

kepuasan masyarakat (pemohon), diharapkan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil mampu meningkatkan kualitas ruang tunggu, agar menjadi nyaman dan memadai bagi seluruh pemohon serta pentingnya menambah pegawai loket pada kantor Disdukcapil Kabupaten Mandailing Natal dan sosialisasi kepada masyarakat mengenai pentingnya perekaman e-KTP. Selain itu hal yang paling utama adalah kebijakan mengenai blangko e-KTP semestinya diserahkan kepada pemerintah daerah karena dengan hal ini akan mampu mempercepat pelayanan pembuatan e-KTP di daerah tanpa harus menunggu pengadaan dari pemerintah pusat yang sering terlambat pengadaannya.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

A Djazuli, Fiqih Siyasah (Jakarta : Prenada Media, 200)

Ahmad Muhammad Yusuf, *Ensiklopedi Tematik Ayat Al-Qur'an dan hadis* (Jakarta: Widya cahaya, 2013).

Ahmad Warson Munawwir. Kamus al-Munawwir (Surabaya: Pustaka Progresif, 1997),

Alî bin Muhammad al-Mâwardî, *al-Ahkâm al-Sulthâniyyah wa al-Wilâyât al-Dîniyyah*, Beirut., 2006.

Ali Daud Muhammad, *Hukum Islam; Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Islam di Indonesia*, Jakarta: Raja Grafindo, 2013.

Al-Zuhaylî Wahbah, *Ushûl al-Fiqh al- Islâmî*, Damaskus: Dâr al-Fikr, 2001.

Bakri Suyoton R, Suryono Sigit, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Batam: ITB, 2006.

Hayat, Manajemen Pelayanan Publik (Depok : Grafindo Persada)

Husein Hamid Hasan, Nazaryyah al-Mashlahah fi al-Fiqh al-Islami. (Kairo: Dar al-Nahdhah al-Arabiyah. 1971).

Nazir Moh, *Metode Penelitian*, Bogor: Ghalla Indonesia, 2009.

Shiddieqy Ash Hasby , *Pengantar Siyasah Syar'iyah*, Yogyakarta: Madah.

Sinambela Lijan Potlak, *Kinerja Pegawai Teori, Pengukuran dan Impilkasi*,

Syani Abdul, *Sosiologi Skematika, Teori, dan Terapan*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2015.

Taimiyah Ibn , *Al-Siyasah al-Syar'iyat fi islah al Ra'iyat, dar Al-Kutub al Arabiyat*, Beirut: Dâr al-Kutub al-‘Alamiyyah ,1966.

Teddy Minahasa Putra , *Pelayanan Publik dan Ketahanan Nasional* (Jakarta: IKAPI, 2012)

Terjemahan Hadits Baihaqi Jilid 1, (Jakarta : Penerbit Widjaya, 1992), hal.104

Wahbah Zuhaili, *Ushul al-Fiqh al-Islamy*, Juz II, (Beirut: al-Fikr, 1986),

Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.

KARYA ILMIAH

Harun, Pemikiran Najmudin at-Thufi Tentang Konsep Mashlaha Sebagai Teori Istinbath Hukum Islam, Jurnal Digital Ishraqi vol.5, I (Januari-Juni 2009),
Donna Eriza Kharisma, implementasi undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dalam perspektif fiqh siyasah (studi Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Bandar lampung (universitas islam negeri raden intan lampung, 2019) hal.56

AL-QUR'AN

Departemen Agama RI , *Alqur'an dan Terjemahnya* (Bandung:CV Penerbit Diponegoro, 2005),

Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahan (Jakarta: Pustaka media, 2009),hal.155

Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahan (Jakarta: Pustaka media, 2009), hal.504

Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahan (Jakarta: Pustaka media, 2009), hal.394

Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahan (Jakarta: Pustaka media, 2009), hal. 37

UNDANG-UNDANG

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Nazir Moh, *Metode Penelitian*, Bogor: Ghalla Indonesia, 2009.

LAMPIRAN

Balasan Surat Riset



Wawancara dengan petugas Disdukcapil

