

**PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PIDIE JAYA
PERSPEKTIF SIYASAH DUSTURIYAH
(Kajian Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang
Pelayanan Publik)**

SKRIPSI



Diajukan oleh:

WILIZA UMMAMI

NIM. 180105029

Mahasiswi Fakultas Syari'ah dan Hukum
Program Studi Hukum Tata Negara (Siyasah)

**FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2022 M/1444 H**

**PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PIDIE JAYA
PERSPEKTIF SIYASAH DUSTURIYAH
(Kajian Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang
Pelayanan Publik)**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum
Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Beban Studi Program Sarjana (S1)
dalam Hukum Tata Negara (Siyasah)

Oleh:

WILIZA UMMAMI

NIM. 180105029

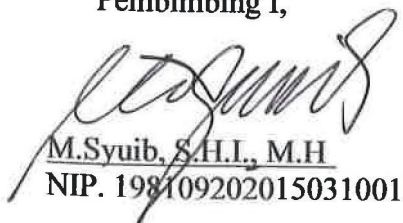
Mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum
Program Studi Hukum Tata Negara (Siyasah)

جامعة الرانيري

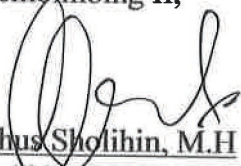
AR - RANIRY

Disetujui untuk Dimunaqasyahkan oleh:

Pembimbing I,


M.Syuib, S.H.I., M.H
NIP. 198109202015031001

Pembimbing II,


Riadhus Sholihin, M.H
NIP. 199311012019031014

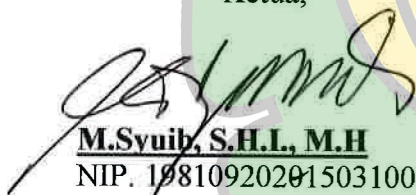
**PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PIDIE JAYA
PERSPEKTIF SIYASAH DUSTURIYAH
(Kajian Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang
Pelayanan Publik)**

SKRIPSI

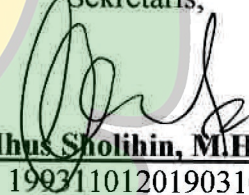
Telah Diuji oleh Panitia Munaqasyah Skripsi
Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry
dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima
Sebagai Salah Satu Beban Studi
Program Sarjana (S-1) dalam
Hukum Tata Negara (Siyasah)

Pada Hari/Tanggal: Selasa, 18 Oktober 2022 M
22 Rabiul Awal 1444 H
di Darussalam, Banda Aceh
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi:

Ketua,


M. Syuib, S.H.I., M.H
NIP. 198109202015031001


Sekretaris,


Riadhus Sholihin, M.H
NIP. 199311012019031014

Penguji I,


Hasnul Arifin Melayu, MA
NIP. 197111251997031002

Penguji II,


Nahara Eriyanti, S.H.I., M.H
NIDN. 2020029101

Mengetahui,
Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
UIN Ar-Raniry Banda Aceh



Dr. Kamaruzzaman Bustamam Ahmad, M.Sh
NIP. 197809172009121006



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
Jl. Sheikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh

LEMBARAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Wiliza Ummami
Nim : 180105029
Prodi : Hukum Tata Negara
Fakultas : Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya

1. *Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggung jawabkan;*
2. *Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain*
3. *Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya*
4. *Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan kata*
5. *Mengerjakan sendiri dan mampu bertanggung jawab atas karya ilmiah ini*

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya ilmiah saya melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik atau diberikan sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 25 Juli 2022

Yang menyatakan,



Wiliza Ummami

ABSTRAK

Nama : Wiliza Ummami
Nim : 180105029
Fakultas/Prodi : Syari'ah Dan Hukum/Hukum Tata Negara (Siyasah)
Judul : Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya Perspektif Siyasah Dusturiyah (Kajian Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik)
Tanggal Sidang : 18 Oktober 2022
Tebal Skripsi : 104 Halaman
Pembimbing I : M.Syuib, S.H.I., M.H
Pembimbing II : Riadhus Sholihin, M.H
Kata Kunci : *Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Siyasah Dusturiyah*

Pelayanan publik didefinisikan sebagai penyedia pelayanan (melayani) kebutuhan seseorang atau warga yang memerlukan pelayanannya tersebut. Pelayanan publik yang disajikan instansi pemerintah merupakan perwujudan fungsi aparatur negara selaku abdi masyarakat. Pada penelitiannya ini kualitas pelayanan yang baik untuk masyarakat ialah pelayanan yang dapat memberi pelayanannya dengan semaksimal mungkin dan tidak berbelit-belit sehingga darinya pemerintah membentuk peraturan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik. Fungsi pelayanan menjadi salah satu fokus perhatian masyarakat dalam memberikan pelayanannya, karena permasalahan kinerja pegawai dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat. Akan tetapi hal lain di lapangan menunjukkan jika masih banyaknya pelayanan pegawai yang belum maksimal terhadap masyarakat salah satunya dikarenakan kekurangan fasilitas yang tersedia di kantor, maka berefek kurang baik untuk kinerjanya instansi pemerintahan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Pidie Jaya. Permasalahan yang dikaji pada penelitian ini ialah bagaimanakah kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya, lalu Bagaimana tanggung jawab penyelenggara pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya dalam melaksanakan pelayanan publik ditinjau menurut pandangan Siyasah Dusturiyah. Jenis penelitian ini ialah penelitian lapangan (Field Research) kualitatif, teknik mengumpulkan data yang dipakai yaitu observasi, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka. Dari hasil penelitiannya bisa disimpulkan jika pelayanan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Pidie Jaya sudah memberikan pelayanan publik dengan maksimal tetapi terdapat beberapa halnya yang harus ditingkatkan, hal ini ditandai dengan ketetapan waktu pemrosesan/pembuatan KTP atau dokumen layanan yang sesuai dengan waktu yang ada di SOP (Standar Oprasional Pelayanan), serta

seluruh pembuatan KTP maupun dokumen lainnya tidak dipungut biaya. Berkaitan dengan tinjauan fiqh Siyasah dusturiyah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Pidie Jaya telah melakukan dengan maksimal saat pelaksanaannya pelayanan publik seperti yang tertaut pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, tetapi dalam pelaksanaan masih belum maksimal dan masih ada beberapa kekurangannya.



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Penulis mengucapkan segala puji dan syukur ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan Rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan Skripsi yang berjudul **“PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PIDIE JAYA PERSPEKTIF SIYASAH DUSTURIYAH (Kajian Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik)”**, dengan baik dan benar. Shalawat dan Salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, serta para sahabat, *tabi'in*, dan para ulama yang senantiasa berjalan dalam Risalah-Nya, yang telah membimbing umat manusia dari alam kebodohan kepada alam pembaharuan yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Rasa hormat dan ucapan terimakasih yang tak terhingga penulis sampaikan kepada M.Syuib, S.H.I., M.H, selaku pembimbing pertama dan Riadhus Sholihin, M.H, selaku pembimbing kedua karena dengan ikhlas dan sungguh-sungguh telah memotivasi serta menyisihkan waktu dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam rangka penulisan karya ilmiah ini dari awal sampai akhir. Terimakasih penulis sampaikan kepada Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Bapak Dr. Kamaruzzaman Bustamam Ahmad, M.Sh Ketua Prodi Hukum Tata Negara Bapak Edi Yuhermansyah, S.HI., LLM, serta seluruh staf pengajar dan pegawai Fakultas Syariah dan Hukum yang telah memberikan masukan dan bantuan yang sangat berharga bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Ucapan terimakasih dan kasih sayang yang tak terhingga penulis persembahkan kepada kedua orang tua penulis ayahanda, Ibunda, dan keluarga besar yang tak henti-hentinya memberikan semangat, motivasi, nasihat, cinta, perhatian, dan kasih sayang serta doanya yang selalu dipanjatkan setiap waktu. Kemudian dari itu ucapan terimakasih saya yang tak terhingga kepada sahabat

yang selalu menemani dan selalu menyemangati penulis, yang selalu ada saat suka maupun duka, untuk Raihanum Putri, Bella Nabila, Mayasari, Humaira Sartika, Nadia, Nora Anjelina, Ulfi Nadia, Indah Paraswati, Shafuan Iqbal, Fata Al-siddiq, Teuku Fajar, terimakasih karena selalu mendukung dan menasehati penulis setiap waktu.

Terimakasih juga penulis ucapkan kepada kawan-kawan seperjuangan di UIN-Ar-Raniry. Terkhusus teman-teman dan seluruh teman Program Studi (Prodi) Hukum Tata Negara "*Constitutional law'18*" yang saling menguatkan dan saling memotivasi selama perkuliahan hingga terselesainya kuliah dan karya ilmiah ini. Semoga Allah selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya dengan balasan yang tiada tara kepada semua pihak yang telah membantu hingga terselesainya skripsi ini. Penulis hanya bisa mendoakan semoga amal ibadahnya diterima oleh Allah SWT.

Last but not least, i wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, i wanna thank me for never quitting, For just being me at all times.

Akhirnya, penulis sangat menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih sangat banyak kekurangan. Harapan penulis semoga skripsi ini bermanfaat terutama bagi penulis sendiri dan kepada para pembaca. Maka kepada Allah jua lah kita berserah diri dan meminta pertolongan, seraya memohon taufiq dan hidayah-Nya untuk kita semua. *Āmīn ya Rabb al-‘Ālamīn.*

Banda Aceh, 11 Agustus 2022

Penulis,

Wiliza Ummami

TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K
Nomor: 158 Tahun 1987 - Nomor: 0543 b/u/1987

1. Konsonan

No.	Arab	Latin	Ket	No.	Arab	Latin	Ket
1	ا	Tidak dilambangkan		١٦	ط	t	Te dengan titik di bawahnya
2	ب	B	Be	١٧	ظ	z	Zet dengan titik di bawahnya
3	ت	T	Te	١٨	ع	,	Koma terbalik (di atas)
4	ث	Ṣ	Es dengan titik di atasnya	١٩	غ	gh	Ge
5	ج	J	Je	٢٠	ف	F	Ef
6	ح	h	Hadengan titik di bawahnya	٢١	ق	Q	Ki
7	خ	Kh	Ka dan ha	٢٢	ك	K	Ka
8	د	D	De	٢٣	ل	L	El
9	ذ	Ḍ	Zet dengan titik di atasnya	٢٤	م	M	Em
10	ر	R	Er	٢٥	ن	N	En
11	ز	Z	Zet	٢٦	و	W	We
12	س	S	Es	٢٧	هـ	H	Ha
13	ش	Sy	Es dan ye	٢٨	ء	'	Apostrof
14	ص	Ṣ	Es dengan titik di bawahnya	٢٩	ي	Y	Ye
15	ض	Ḍ	De dengan titik di bawahnya				

2. Vokal

Vokal Bahasa Arab, seperti vocal bahasa Indonesia, terdiri dari vocal tunggal atau monoftong dan vocal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
◌َ	<i>Fathah</i>	A
◌ِ	<i>Kasrah</i>	I
◌ُ	<i>Dammah</i>	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
◌َ ي	<i>Fathah dan ya</i>	Ai
◌َ و	<i>Fathah dan wau</i>	Au

Contoh:

كيف = *kaifa*,

هول = *haua*

3. *Maddah*

Maddah atau vocal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan tanda
◌َ ا	<i>Fathah dan alif atau ya</i>	Ā
◌ِ ي	<i>Kasrah dan ya</i>	Ī
◌ُ و	<i>Dammah dan wau</i>	Ū

Contoh:

قَالَ = *qāla*

رَمِيَ = *ramā*

قِيلَ = *qīla*

يَقُولُ = *yaqūlu*

4. Ta *Marbutah* (ة)

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

a. Ta *marbutah* (ة) hidup

Ta *marbutah* (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

b. Ta *marbutah* (ة) mati

Ta *marbutah* (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

c. Kalau pada suatu kata yang akhir huruf ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

الأَطْفَالُ الرُّوضَةُ : *raudah al-atfāl/ raudatulatfāl*

الْمُنَوَّرَةُ الْمَدِينَةُ : *al-Madīnah al-Munawwarah/*

al-MadīnatulMunawwarah

طَلْحَةَ : *Talḥah* 

5. *Syaddah* (*Tasydid*)

Syaddah atau *tasydid* yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*, dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

Contoh:

رَبَّنَا – *rabbanā*

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu (ال) namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah* dan kata sandang yang diikuti huruf *qamariyyah*.

1. Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang diikuti oleh huruf *qamariyyah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariyyah* ditransliterasikan sesuai aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya. Baik diikuti huruf *syamsiyyah* maupun huruf *qamariyyah*, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

الرَّجُلُ - ar-rajulu
السَّيِّدَةُ - as-sayyidatu
الشَّمْسُ - asy-syamsu
القَلَمُ - al-qalamu
الْبَدِيعُ - al-badī'u
الْجَلَالُ - al-jalālu

7. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa *hamzah* ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa *alif*.

Contoh:

التَّوَّءَ *an-nau'*
شَيْءٍ *syai'un*
إِنَّ *inna*
أَمْرٌ *umirtu*
أَكَلَ *akala*

8. Penulisan kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun harf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan maka transliterasi ini, penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

وَإِنَّ اللَّهَ لَهوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ
- *Wa inna Allāh lahuwa khair ar-rāziqīn*
- *Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn*

9. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti yang berlaku dalam EYD, di antaranya: Huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

-*Wa mā Muhammadun illā rasul*
-*Inna awwala naitin wud'i'a linnasi*
-*Lallazi bibakkata mubarakkan*
-*Syahru Ramadhan al-lazi unzila fih al-Qur'anu*

وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ
إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ
لَلَّذِي بَيْنَكَ مَبَارَكَةٌ
شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

10. *Tajwīd*

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu *Tajwīd*. Karena peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman *tajwīd*.

Catatan:

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail. Sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
2. Nama Negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr ; Beirut, bukan Bayrut ; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia.

DAFTAR LAMPIRAN

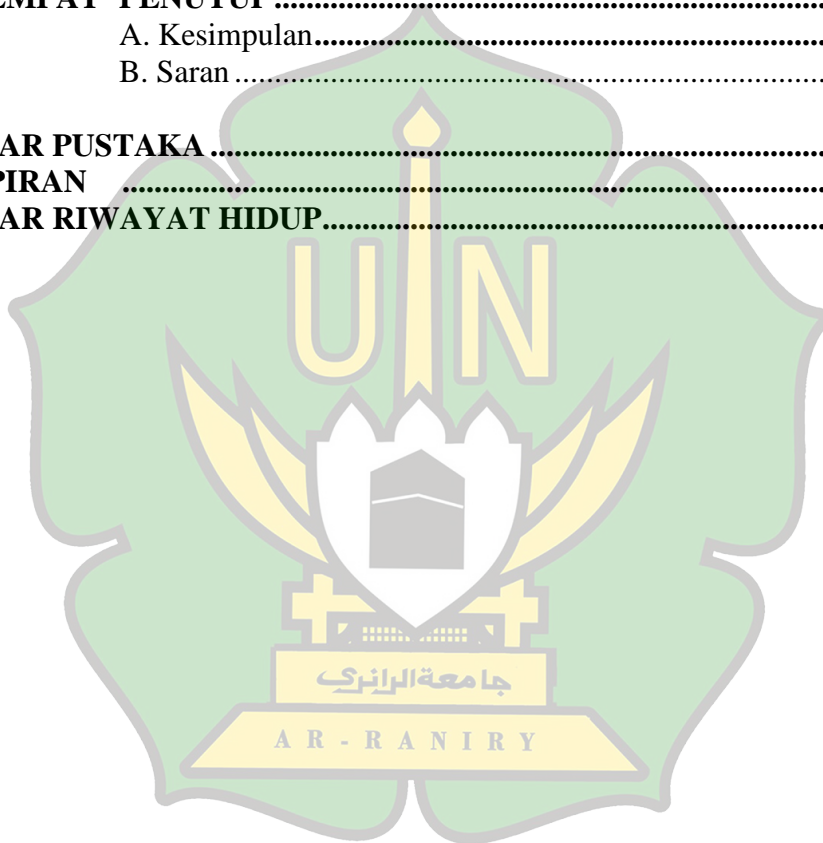
Lampiran 1	Surat Keterangan Pembimbing	68
Lampiran 2	Surat Penelitian	69
Lampiran 3	Surat Balasan Penelitian	70
Lampiran 4	Daftar Pertanyaan Penyelenggaraan pelayanan	72
Lampiran 6	Dokumentasi	73
Lampiran 7	Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya	81
Lampiran 7	Daftar Riwayat Hidup.....	86



DAFTAR ISI

PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN SIDANG	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR ISI	xvi
BAB SATU PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kajian Pustaka.....	6
E. Penjelasan Istilah	9
F. Metode Penelitian	11
G. Sistematika Pembahasan	15
BAB DUA LANDASAN TEORI PELAYANAN PUBLIK	16
A. Pelayanan Publik	16
1. Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	17
2. Prinsip-Prinsip Penyelenggara Pelayanan Publik.....	18
3. Asas-asas Pelayanan Publik	19
4. Standar Pelayanan Publik	20
5. Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	21
B. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik	23
C. Konsep Siyasah Dusturiyah Dalam Pelayanan Publik	25
1. Pengertian Fiqh Siyasah Dusturiyah.....	25
2. Objek Kajian Siyasah Dusturiyah.....	26
3. Ruang Lingkup dan Kajian Siyasah Dusturiyah	27
4. Konsep Siyasah Dusturiyyah Dalam Pelayanan Publik.....	28
BAB TIGA PELAYANAN PUBLIK OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PIDIE JAYA	33
A. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya.....	33

B. Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya	37
C. Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya	51
D. Penyelenggaraan Pelayanan Publik Perspektif Siyash Dusturiyah	59
BAB EMPAT PENUTUP	63
A. Kesimpulan.....	63
B. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	68
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	86



BAB SATU PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain ialah memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung arti bahwa negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, serta pelayanan administratif.¹ Kebijakan dan peraturan perundang-undangan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah tidak terlepas dari upaya pemerintah untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Didasari oleh pergeseran paradigma yang berisikan perubahan perilaku pelayanan dari yang bersifat sentralisasi ke desentralisasi.²

Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat itu sendiri. Salah satu bidang pelayanan masyarakat ialah bidang pelayanan pemerintah yang merupakan tugas pemerintah kabupaten untuk menyelenggarakannya. Jelas bahwa tugas utama dari aparat pemerintah yaitu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya maka diperlukannya sebuah kebijakan yang mengatur tentang pelayanan publik.

¹ Bakhtiar, Kualitas Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Mekarsari Kabupaten Barito Kuala Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm), *Al – Ulum Ilmu Sosial Dan Humaniora* Issn: 2476 – 9576 Vol 6 Nomor 1, 2020, hlm. 31

² Achmad Batinggi, *Manajerial Pelayanan Umum* (Jakarta: Universitas Terbuka, 1999), hlm. 4

Dalam hal ini, pemerintah akhirnya membuat kebijakan yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pada Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa :

“Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara serta penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.³

Dalam memberikan pelayanan publik, penyelenggara harus memperhatikan asas-asas yang ada sebagaimana yang termuat dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yaitu

- a. Asas kepentingan umum.
- b. Asas kepastian hukum
- c. Asas kesamaan hak
- d. Asas keseimbangan hak dan kewajiban
- e. Asas keprofesionalan
- f. Asas partisipatif
- g. Asas persamaan kelakuan / tidak diskriminatif
- h. Asas keterbukaan
- i. Asas akuntabilitas
- j. Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. Asas ketepatan waktu
- l. Asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.⁴

Undang-Undang ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum bagi pihak penyelenggara pelayanan publik maupun masyarakat. Aparatur penyelenggara harus merasa mempunyai kewajiban hukum untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, sedangkan masyarakat harus merasakan apa yang harus dilakukan sang aparatur negara tersebut merupakan hak dari masyarakat.

³ Pasal 1 UU Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

⁴ Pasal 4 UU Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Kabupaten Pidie Jaya merupakan salah satu Kabupaten di Aceh yang melaksanakan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Pelayanan publik yang ada di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pidie Jaya, meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Surat Tinggal sementara (SKTS) dan ada pelayanan yang direkomendasikan antara lain pembuatan akte kelahiran. Berdasarkan pengamatan awal dan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya yang telah dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya. Terdapat beberapa permasalahan mengenai pelayanannya yang menunjukkan bahwa belum terwujudnya asas-asas yang telah disebutkan didalam Pasal 4 UU Nomor 25 tahun 2009.

Permasalahan mengenai pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya yang ditemui ialah saat masyarakat ingin membuat Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) maupun Kartu Keluarga (KK). Ditemukan masih banyak masyarakat yang belum paham dengan persyaratan apa saja yang harus dibawa dan harus dilengkapkan saat pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) maupun Kartu Keluarga (KK). Menunjukkan bahwa belum terwujudnya asas keterbukaan yang disebutkan dalam Pasal 4 UU Nomor 25 tahun 2009, dimana asas keterbukaan berarti setiap penerima pelayanan harus dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai syarat-syarat yang harus ada saat melakukan pelayanan.⁵

Kendala lain dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya yaitu terkait dengan sarana dan prasarana yang belum memadai baik sarana operasional, fasilitas fisik serta prasarana pendukung lainnya. Jumlah kursi yang tersedia adalah 2 kursi panjang yang

⁵ Muhammadiyah, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya *wawancara*, pada tanggal 11 April 2022 di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Pidie Jaya

dapat memuat 12 masyarakat yang melakukan pelayanan sedangkan pada kenyataannya masyarakat yang melaksanakan pelayanan secara bersamaan mencapai 20 orang lebih. Pada akhirnya tidak sedikit masyarakat yang kelelahan berdiri menunggu gilirannya dilayani oleh pihak pelayanan, dan tempatnya tidak memungkinkan bagi penyandang disabilitas atau kelompok rentan untuk melakukan pelayanan dikarenakan tempatnya terlampau tinggi. Menunjukkan bahwa belum terwujudnya asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan yang disebutkan dalam Pasal 4 UU Nomor 25 tahun 2009.⁶

Permasalahan lain dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya ialah sumber daya manusia (SDM) yang masih sangat kurang dalam upaya optimalisasi pelayanan. Selain kurang secara kuantitas, SDM di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya, juga memiliki kekurangan dalam ranah kualitas dan kesiapan dalam melakukan pelayanan. Adapun kekurangan itu diakibatkan oleh berbagai faktor, seperti SDM yang sudah kurang produktif, SDM yang gagap teknologi atau buta teknologi, dan lain sebagainya.⁷

Berdasarkan kendala-kendala diatas menggambarkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pidie Jaya belum sesuai dengan substansi dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yaitu terselenggaranya pelayanan sesuai dengan asas pelayanan publik. Dalam pembahasan ini juga menganalisis tentang siyasah dusturiyah terhadap pelayanan publik. Siyasah Dusturiyah merupakan bagian fiqh siyasah yang membahas masalah perundang-undangan negara, disamping itu juga membahas konsep Negara hukum dalam

⁶ Muhammadiyah, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya *wawancara*, pada tanggal 11 April 2022 di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Pidie Jaya.

⁷ Muhammadiyah, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya *wawancara*, pada tanggal 11 April 2022 di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Pidie Jaya.

Siyasah dan hubungan timbal balik antara pemerintah dan warga negara yang wajib dilindungi.⁸

Dalam konteks dusturiyah bahwa suatu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dan para birokrasi yang menjadi penyelenggara pelayanan tersebut haruslah bersifat transparan dan terbuka kepada masyarakat terkait permasalahan apapun yang tidak berhubungan dengan perubahan pergantian hukum dalam undang-undang dasar Negara. Jadi, harus ada suatu hubungan timbal balik dan sifat keterbukaan antara pemerintah dan masyarakat dalam sistem pelayanan publik agar tidak terjadinya suatu pemikiran yang negatif antara satu sama lain.⁹ Dengan ketentuan tersebut dapat diartikan bahwa siyasah dusturiyah merupakan suatu undang-undang yang mengatur tentang hak-hak negara yang wajib dilindungi. Undang-undang tersebut dalam konteks ini adalah undang-undang pelayanan publik oleh pejabat birokrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pidie Jaya

Mengenai ketentuan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 yang merupakan amanah terhadap aparaturnya, sampai saat ini masih menjadi pertanyaan bagi masyarakat apakah sudah maksimal dalam menjalankan undang-undang tentang pelayanan publik tersebut. Dalam mewujudkan tercapainya suatu pemerintahan yang baik penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai hal tersebut, dan peneliti memilih judul **“Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pidie Jaya Perspektif Siyasah Dusturiyah (Kajian Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik).**

⁸ Muhammad Iqbal, *Fikih Siyasah* (Jakarta: Kencana, 2004), hlm. 177

⁹ *Ibid*, hlm 178

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka yang menjadi pokok masalah ialah sebagai berikut :

1. Bagaimana Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya?
2. Bagaimana pelayanan publik dalam pandangan Islam ?
3. Bagaimana penyelenggara pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya dalam melaksanakan pelayanan publik ditinjau menurut pandangan Siyasa Dusturiyah ?

C. Tujuan Penelitian

Pelayanan publik di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pidie jaya dalam melaksanakan, setiap usaha yang dilakukan manusia selalu mempunyai tujuan, demikian dalam penelitian ini. Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya
2. Untuk mengetahui pelayanan publik dalam pandangan islam
3. Untuk mengetahui tanggung jawab penyelenggara pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya dalam melaksanakan pelayanan publik.

D. Kajian Pustaka

Untuk menghindari kesamaan dalam penelitian sebelumnya, penulis melakukan penelusuran terhadap penelitian terdahulu berkaitan dengan penelitian ini, berbagai penelusuran yang peneliti lakukan belum ada kajian yang membahas secara detail yang mengarah kepada pembahasan tentang

Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Perspektif Siyasaah Syar'iyah, Berikut beberapa penelitian dan tulisan yang relevan dengan judul skripsi sebagai berikut:, pendapat serta hasil-hasil penelitian sebelumnya yang relevan dengan permasalahan yang akan penulis bahas dalam skripsi ini.

Pertama, Skripsi yang ditulis oleh Ani Setiawati yang berjudul, *Tinjauan Fiqh Siyasaah Tentang Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Memberikan Pelayanan Publik (Studi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanggamus)*, skripsi ini membahas tentang Kinerja Aparatur Sipil Negara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanggamus Dalam Memberikan Pelayanan Publik dan Bagaimana pandangan Fiqh Siyasaah Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Memberikan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanggamus. Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui Peran Aparatur Sipil Negara Dalam Memberikan Pelayanan Publik dan untuk mengetahui pandangan Fiqh Siyasaah tentang kinerja Aparatur Sipil Negara dalam memberikan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanggamus¹⁰

Kedua, Skripsi yang ditulis oleh Erpan Sahadi yang berjudul, *Urgensi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik Perspektif Siyasaah Idariyah (Studi Kasus di Desa Sukaraja Kecamatan Kedurang Ilir Kabupaten Bengkulu Selatan)*, skripsi ini membahas tentang peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, peneliti mengambil Siyasaah Idariyah yang artinya administrasi negara sebagai acuan atau titik fokus penelitian ini, membahas tentang administrasi Negara yang membutuhkan Syariat Islam dalam keadministrasian, karena didalam Syariat Islam yang telah mengajarkan

¹⁰ Ani Setiawati, *Tinjauan Fiqh Siyasaah Tentang Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Memberikan Pelayanan Publik (Studi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanggamus)*, diakses pada tanggal 20 desember 2021

bagaimana hal baik dan hal yang buruk, sehingga tidak salah kaprah dalam proses dalam segala hal keadministrasian di Indonesia.¹¹

Ketiga, skripsi yang ditulis oleh Herpi Sugisman yang berjudul *Implementasi Pasal 27 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan (Studi Di Desa Manau Sembilan Ii Kecamatan Padang Guci Hulu Kabupaten Kaur)*, skripsi ini membahas tentang mplementasi Pasal 27 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan mengenai pelaksanaan kewajiban pelaporan kelahiran dan pengurusan akta kelahiran di Desa Manau Sembilan II Kecamatan Padang Guci Hulu Kabupaten Kaur, membahas mengenai Pasal 27 Ayat (1) Tentang Administrasi Kependudukan telah disebutkan bahwa setiap kelahiran wajib dilaporkan oleh Penduduk kepada Instansi Pelaksana di tempat terjadinya peristiwa kelahiran paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak kelahiran.¹²

Keempat, artikel yang ditulis oleh Ratag Beny Sujono Wilem, Markus Kaunang, Johannis Kaawoan tahun yang berjudul, *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Ranomut Kecamatan Paal Dua Kota Manado*, Jurnal tersebut membahas tentang mewujudkan kualitas pelayanan publik agar dapat menunjang penyelenggaraan pemerintahan yang dimana harus adanya ketanggapan untuk dapat memberikan pelayanan secara cepat yaitu dalam penyelesaian pengurusan administrasi sesuai dengan waktu standar oprasional yang telah ditetapkan serta tepat dimana ketepatan dalam hal kejelasan

¹¹ Erpan Sahadi, *Urgensi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik Perspektif Siyazah Idariyah (Studi Kasus di Desa Sukaraja Kecamatan Kedurang Ilir Kabupaten Bengkulu Selatan)*, diakses pada tanggal 24 desember 2021

¹² Herpi Sugisman, *Implementasi Pasal 27 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan (Studi Di Desa Manau Sembilan Ii Kecamatan Padang Guci Hulu Kabupaten Kaur)*, diakses pada tanggal 26 desember 2021.

informasi terhadap kelengkapan-kelengkapan administrasi yang harus diketahui.¹³

Kelima, artikel yang ditulis oleh Sri Warjiyati yang berjudul, *Tinjauan hukum islam terhadap penerapan good governance dalam pelayanan publik*, dalam jurnal ini membahas tentang, konsep good governance dalam tinjauan hukum Islam lebih mengarah kepada cara mendayagunakan metode yang ditawarkan dalam ilmu Ushul Fiqih untuk merumuskan asas-asas hukum Islam untuk merespons berbagai persoalan yang terjadi dalam pemerintahan dan cara membangun konsep good governance dengan harapan memberikan kontribusi bagi pengembangan tata kelola birokrasi yang lebih baik sesuai dengan prinsip dan nilai-nilai dalam hukum Islam, seperti nilai kesetaraan, tasamuh (toleransi), keadilan, kemaslahatan, musyawarah (syura), kejujuran, dan objektif.¹⁴

E. Penjelasan Istilah

Sebelum pengulasan pembahasan proposal ini, terlebih dahulu penulis menjelaskan tentang beberapa istilah yang terdapat dalam judul Proposal agar terhindar dari kesalah pahaman bagi para pembaca dalam memahami uraian selanjutnya.

1. Pelayanan Publik

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, atau

¹³ Ratag Beny Sujono Wilem, Markus Kaunang, Johannis Kaawoan t, *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Ranomut Kecamatan Paal Dua Kota Manado*, diakses pada tanggal 18 februari 2022.

¹⁴ Sri Warjiyati, *Tinjauan hukum islam terhadap penerapan good governance dalam pelayanan publik*, Hukum islam Vol XVII NO.1 Juni 2018, diakses pada tanggal 18 februari 2022.

pelayanan administratif yang akan disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹⁵

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik adalah suatu Undang-Undang yang mengatur tentang prinsip pemerintahan yang baik, yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri.¹⁶ Undang-Undang tahun 2009 merupakan undang-undang yang mengatur tentang pelayanan publik untuk seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang ada di Indonesia, Undang-Undang ini disahkan pada tanggal 18 tahun 2009, adapun kebijakan ini untuk memaksimalkan pelayanan pemerintah sehingga menciptakan adanya pelayanan yang prima pada setiap instansi pemerintah dan memberikan perlindungan bagi setiap warga Negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggaraan pelayanan publik.

3. Siyasah Dusturiyah

Siyasah Dusturiyah merupakan bagian fiqh siyasah yang membahas masalah perundang-undangan negara, disamping itu juga membahas konsep Negara hukum dalam Siyasah dan hubungan timbal balik antara pemerintah dan warga negara yang wajib dilindungi.¹⁷ Menurut Sayuti Pulungan yang menyebutkan bahwa definisi dari Siyasah dusturiyah yaitu Siyasah yang berhubungan dengan peraturan dasar tentang bentuk pemerintahan dan Batasan kekuasaan, 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.¹⁸

¹⁵ Pasal 1 Ayat (1) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

¹⁶ Miftah Thoha, *Dinamika Ilmu Administrasi Publik*, (Jakarta: Kencana, 2017), hlm.63

¹⁷ Muhammad Iqbal, *Fikih Siyasah* (Jakarta: Kencana, 2004), hlm. 177

¹⁸ Suyuthi Pulungan, *Fiqh Siyasah* (Ajaran, Sejarah, dan Pemikiran), hlm.40

F. Metode Penelitian

Sebelum dikemukakan metode penelitian yang akan digunakan dalam skripsi ini, maka akan didefinisikan pengertian metode penelitian terlebih dahulu. Metode penelitian adalah cara berfikir dan berbuat yang dipersiapkan secara baik untuk mencapai tujuan yang baik.¹⁹ Berdasarkan keterangan tersebut maka jelas yang dimaksud dengan metode penelitian yaitu suatu ilmu pengetahuan yang membahas tentang cara-cara yang digunakan dalam mengadakan penelitian yang berfungsi sebagai acuan atau cara yang dilakukan untuk mendapatkan informasi dalam melakukan suatu perintah ilmiah sumber data.

Untuk mencapai pengetahuan yang benar, maka diperlukan metode yang mampu menghantarkan peneliti mendapat data yang valid dan otentik. Adapun data yang digunakan sebagai berikut :

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah penelitian secara yuridis empiris yang didukung pendekatan yuridis normatif. Pendekatan Yuridis Empiris yaitu dengan melakukan pengkajian dan pengolahan terhadap data primer sebagai data utama yaitu fakta-fakta dan perilaku empiris yang ada dilapangan.²⁰

2. Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif sebagai salah satu cara untuk pendekatan atau penelusuran dalam mengeksplorasi dan memahami suatu gejala sentral. Untuk mengetahui gejala sentral tersebut peneliti melakukan wawancara

¹⁹ Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Riset Sosial*, (Bandung: Mandae Maju, 1996), Cet. Ket-VII, hlm. 15

²⁰ Soerjono Soekamto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, (Jakarta: Rajawali Press, 1985), hlm 7

terhadap peserta penelitian dengan mengajukan pertanyaan umum dan agak luas.²¹

3. Sumber Data

Sumber data adalah bagaimana dan dimana data itu diperoleh, adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh langsung dari tempat peneltian, berupa wawancara, jajak pendapat dari individu atau kelompok maupun dari objek yang sudah di observasi, Dalam hal ini data primer diperoleh dari lapangan atau di lokasi penelitian, dimana penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya.
- 2) Data sekunder adalah kesaksian atau data yang tidak berkaitan langsung dengan sumber daya asli. Data sekunder dalam hal ini merupakan sumber data sebagai pelengkap.²² Pengumpulan data sekunder dengan cara mengadakan study kepustakaan yang dilakukan dengan maksud untuk memperoleh arah pemikiran dan tujuan penelitian yang dilakukan dengan cara membaca, mempelajari, mengutip dan menelaah literatur-literatur yang menunjang peraturan perundang-undangan. Adapun referensi yang penulis gunakan yaitu pada data ini penulis berusaha mencari sumber lain yang ada kaitannya dengan masalah penelitian dan diperoleh dari ruang pustaka seperti buku tentang pelayanan publik, undang-undang tentang pelayanan publik dan juga jurnal-jurnal yang berkaitan dengan judul skripsi ini.

²¹ Bachtiar, *metode penelitian hukum*, cet.ke 1, (Tanggerang selatan : Unpam Press,2018), hlm. 84.

²² Muhammad Abdul Kadir, *Hukum dan Penelitian Hukum*, (Bandung: Pt. Citra Aditya Bakti, 2004), hlm 115-116

4. Tehnik Pengumpulan Data

Tehnik pengumpulan data merupakan tehnik yang paling penting dalam penelitian, karena tujuan penelitian adalah untuk mengumpul data. Metode pengumpulan data yang benar akan menghasilkan data yang memiliki kredibilitas tinggi, oleh karena itu tahap pengumpulan data tidak boleh salah dan harus dilakukan dengan cermat sesuai dengan prosedur dan ciri-ciri penelitian kualitatif, beberapa metode pengumpulan data :

1) Metode Wawancara

Adalah metode pengumpulan data dengan cara tanya jawab yang dikerjakan dengan sistematis dan berdasarkan masalah, tujuan dan hipotesis penelitian.²³ Dalam wawancara ini, peneliti menggunakan wawancara tidak terstruktur dengan beberapa orang yang memang berkapasitas dan patut untuk dimintai keterangan mengenai permasalahan yang peneliti ambil, responden yang diwawancarai adalah masyarakat kabupaten Pidie Jaya

2) Metode Observasi

Merupakan suatu kegiatan mendapatkan informasi yang diperlukan untuk menyajikan gambaran riil suatu peristiwa atau untuk menjawab pertanyaan si peneliti. Observasi ini dilakukan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Pidie Jaya.

3) Metode Dokumentasi

Merupakan kumpulan data yang berbentuk variabel tulisan, atau mencari data mengenai hal-hal atau sesuatu yang berkaitan dengan masalah variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, dan sebagainya yang ada hubungannya dengan penelitian ini. Metode dokumentasi ini dipergunakan untuk memperoleh data yang berkaitan dengan Dinas

²³ Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1997), hlm. 54

kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Pidie Jaya. Dalam hal ini dilakukan pengumpulan dokumen-dokumen tentang tugas dan fungsi dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Pidie Jaya dan juga daftar tanya jawab dengan responden dan juga dokumentasi bersama masyarakat serta penyelenggara pelayanan publik yang ada dikantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya.

5. Objektivasi data dan Validitasi Data

Objektivasi data dan Validitas Data ialah kredibilitas berupa peningkatan ketekunan penelitian. Penulis melakukan pengecekan kembali apakah data yang telah didapatkan salah atau benar hal ini dilakukan untuk menjaga keakuratan data.

6. Tehnik Analisis Data

Tehnik analisis data adalah proses yang merinci usaha secara formal untuk menemukan tema dan merumuskan hipotesis (ide) seperti yang disarankan dan sebagai usaha untuk memberikan bantuan dan tema pada hipotesis.²⁴ Dalam penelitian ini metode berfikir yang digunakan yaitu metode induktif. Metode induktif yaitu metode yang mempelajari suatu gejala yang khusus untuk mendapatkan kaidah-kaidah yang berlaku dilapangan yang lebih umum mengenai fenomena yang diselidiki.²⁵

7. Pedoman Penulisan

Sesuai dengan ketentuan yang sudah ada, maka penulis berpedoman pada petunjuk buku panduan penulisan skripsi, penerbit Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry Darusalam Banda Aceh edisi revisi tahun 2019.

²⁴ Susiadi., *Metodologi Penelitian* (Bandar Lampung: Pusat Penelitian dan Penerbitan LP2M IAIN Raden Intan Lampung, 2015), hlm 4.

²⁵ *Ibid.* hlm 7.

G. Sistematika Pembahasan

Untuk mendapatkan hasil penelitian yang optimal maka pembahasannya harus secara runtut, utuh dan sistimatis. Dalam penelitian ini disusun sebuah sistematika pembahasan dalam empat bab yang masing-masing bab terdiri dari sub-sub bab sebagaimana dibawah ini.

Bab Pertama, merupakan pendahuluan yang meliputi beberapa hal yaitu latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kajian pustaka, penjelasan istilah, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab Kedua, merupakan kajian teoritis yang meliputi beberapa pembahasan yaitu pembahasan mengenai pelayanan publik, dilanjutkan dengan pembahasan tentang UU No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan pembahasan mengenai Siyasah Dusturiyah dalam pelayanan publik

Bab Ketiga, merupakan bab yang membahas tentang hasil penelitian dan pembahasan inti yang membahas mengenai penyelenggaraan pelayanan publik pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Pidie Jaya. Kemudian dilanjutkan pembahasan mengenai pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Pidie Jaya, dan dilanjutkan dengan pembahasan mengenai bagaimana pelayanan publik dalam pandangan islam, dilanjutkan dengan pembahasan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik persepektif Siyasah Dusturiyah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Pidie Jaya.

Bab Keempat, menjadi bab terakhir dari penelitian yang dilakukan sekaligus menjadi bahasan penunjang yang mengemukakan kesimpulan dari keseluruhan penelitian yang berisikan jawaban-jawaban yang diajukan dalam rumusan masalah, berikutnya mengenai saran-saran kritis perihal serta tema yang diangkat sebagai rekomendasi untuk kajian lebih lanjut, serta diakhiri dengan daftar pustaka.

BAB DUA

LANDASAN TEORI PELAYANAN PUBLIK

A. Pelayanan Publik

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan semua pihak dalam kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan adalah suatu kegiatan yang mengakibatkan terjadinya interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain yang menyediakan kepuasan pelanggan.²⁶ Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara atau hasil pekerjaan melayani, sedangkan melayani adalah menyuguhi orang dengan makanan atau minuman, menyediakan keperluan orang, menerima dan menggunakan.²⁷

Sementara itu, istilah publik terdapat beberapa pengertian, yang memiliki arti dalam bahasa Indonesia yaitu, umum, masyarakat, dan negara. Sedangkan dalam pengertian negara salah satunya adalah *publik authorities* (otoritas negara), *publik building* (bangunan negara). Untuk hal ini, Pelayanan publik merujuk pada pengertian masyarakat dan umum.²⁸

Saat ini telah dibentuk undang-undang pelayanan publik yaitu dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Menurut Undang-Undang Pasal 1 angka 1 menyatakan bahwa 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, dan jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.²⁹

²⁶ Sampara Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, (Jakarta: STIA LAND Pres, 2000), hlm.8.

²⁷ J.S. Badudu, Sultan Muhammad Zain, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2001) hlm. 781-782.

²⁸ *Ibid.*, hlm.1095.

²⁹ UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Menurut Sinambela, pelayanan publik adalah pemenuhan semua keinginan masyarakat oleh penyelenggara negara. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi kebutuhan berbagai masyarakat, seperti kebutuhan akan administrasi, kesehatan, pendidikan dan lain lain.³⁰ Berdasarkan pendapat ahli di atas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pemenuhan kepentingan dan kebutuhan masyarakat atas pelayanan administratif, jasa atau barang, yang dilakukan oleh organisasi (instansi pemerintah, BUMN, BUMD, dan lembaga independen) dan individu/organisasi (pihak swasta). Dijalankan sesuai dengan tata cara peraturan yang berlaku pada masing-masing organisasi yang menjalankannya.

1. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Berdasarkan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa : “penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut setiap insitusi penyelenggara negara korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum yang dibentuk untuk kegiatan pelayanan publik”.

Adapun penyelenggaraan pelayanan publik meliputi :

- a. Atasan satuan kerja penyelenggara adalah pemimpin satuan kerja yang membawahi secara langsung atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik.
- b. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut organisasi penyelenggara, dimana organisasi ini ialah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan

³⁰ Sinambela, P. Lijian, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hlm. 5

badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

- c. Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, dan badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu dan seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran penapatan belanja daerah.³¹

2. Prinsip-Prinsip Penyelenggara Pelayanan Publik

Prinsip pelayanan umum diatur dalam keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, prinsip-prinsip tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan, yaitu meliputi persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik, dan rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan.
- d. Akurasi yaitu produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

³¹ Pasal 2 Bab 1 Undang-Undang 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

- e. Keamanan yaitu proses dan produk pelayanan publik yang memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab yaitu Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang diberi tanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai.
- h. Kemudahan akses, tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, dan mudah dijangkau oleh masyarakat.
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, dan ramah.
- j. Kenyamanan lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas.
- k. pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah lainnya.³²

3. Asas-asas Pelayanan Publik

Bahwa pelayanan publik dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraan membutuhkan asas-asas pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan atas pelayanan publik. Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut :

- a. Transparansi, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

³² Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Jogyakarta: PT.Gava Media, 2011), hlm. 34-35

- c. Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan penyelenggara dan masyarakat dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif yaitu mendorong peran masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.³³

4. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi di dalam pelaksanaan, tugas dan fungsinya bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan. Standar pelayanan merupakan pengukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib dipatuhi dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayan dalam proses pengajuan permohonan.³⁴ Standar Pelayanan Publik menurut keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur Pelayanan
- b. Waktu Penyelesaian
- c. Biaya Pelayanan
- d. Produk Pelayanan
- e. Sarana dan Prasarana

³³ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: PT.Gava Media, 2011), hlm. 32.

³⁴ *Ibid* hlm 36

f. Kompetensi petugas pelayanan

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan Undang-Undang Pelayanan Publik, karena dianggap cukup realistis untuk menjadi materi muatan standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut :

- a. Dasar Hukum
- b. Persyaratan
- c. Prosedur Pelayanan
- d. Waktu Penyelesaian
- e. Biaya Pelayanan
- f. Produk Pelayanan
- g. Sarana dan Prasarana
- h. Kopetensi Petugas Pelayanan
- i. Pengawasan intern
- j. Pengawasan extern
- k. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- l. Jaminan Pelayanan.³⁵

Tambahan materi muatan standar pelayanan publik untuk melengkapi, pertimbangannya cukup realistis dengan memasukkan materi muatan dasar hukum dapat memberikan kepastian adanya jaminan hukum/legalitas standar pelayanan tersebut.

5. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Adanya pelayanan publik dikarenakan adanya kepentingan, kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga beberapa macam. Berdasarkan keputusan MENPAN No.63/KEP/M. PAN7/2003 kegiatan pelayanan publik adalah sebagai berikut :

³⁵ Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003

- a. Pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat, contohnya status kewarganegaraan.
- b. Pelayanan barang , yaitu pelayanan yang dihasilkan berbagai bentuk aatau jenis barang yang digunakan oleh publik.
- c. Pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik.³⁶

Selain itu, bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat menurut Lembaga Administrasi Negara Tahun 1998 dapat dibedakan dalam beberapa jenis pelayanan, yaitu :

- a. Pelayanan pemerintah, yaitu merupakan pelayanan masyarakat yang erat dalam tugas-tugas umum dalam pemerintahan
- b. Pelayanan pembangunan, merupakan pelayanan masyarakat yang berkaitan dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas yang memadai kepada masyarakat.
- c. Pelayanan kebutuhan pokok, merupakan pelayanan yang menyediakan bahan-bahan kebutuhan pokok masyarakat.
- d. Pelayanan kemasyarakatan, merupakan pelayanan yang berhubungan dengan sifat dan kepentingan yang lebih ditekankan kepada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan.³⁷

Dari berbagai pendapat tentang pembagian jenis-jenis pelayanan umum yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terlihat bahwa pelayanan umum mencakup lingkup kegiatan. Dengan demikian persoalan terhadap pelayanan umum dalam satu pemerinahan merupakan permasalahan yang dapat menimbulkan kompleks. Oleh karena itu membutuhkan perhatian dari semua

³⁶ Ramitno dan Ari Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006), hlm. 20

³⁷ Miftah Thoha, *Dinamika Ilmu Administrasi Publik*, (Jakarta: Kencana, 2017), hlm.63

kalangan baik pemerintah, sebagai pihak pemberi layanan maupun masyarakat sebagai pihak yang menerima layanan.

B. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga negaradan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.³⁸ Undang-undang tahun 2009 merupakan undang-undang yang mengatur tentang pelayanan publik untuk seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang ada di Indonesia, undang-undang ini disahkan pada tanggal 18 tahun 2009.

Adapun kebijakan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 untuk memaksimalkan pelayanan pemerintah. Sehingga menciptakan adanya pelayanan yang prima pada setiap instansi pemerintah dan memberikan perlindungan bagi setiap warga Negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik terdapat 62 Pasal. Terkait dengan pembahasan tentang pelayanan publik, dalam skripsi ini peneliti mengangkat dasar hukum perundang-undangan tentang pelayanan publik pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 lebih spesifiknya pada Pasal 4, yaitu membahas tentang Asas-asas pelayanan publik yang harus ada didalam penyelenggaraan pelayanan publik. Berikut bunyi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada Pasal 4:

- a. Asas kepentingan umum yang berarti pemberian pelayanan oleh petugas pelaksana pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.

³⁸ Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

- b. Asas kepastian hukum berarti ada jaminan bagi terwujudnya hak dan kewajiban antara penerima pelayanan (warga) dan pemberi pelayanan (kabupaten).
- c. Asas kesamaan hak berarti pemberian pelayanan yang tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- d. Asas keseimbangan hak dan kewajiban berarti pemenuhan hak itu harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi layanan maupun penerima pelayanan.
- e. Asas keprofesionalan berarti setiap pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
- f. Asas partisipatif berarti peningkatan peran serta masyarakat dalam pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- g. Asas persamaan kelakuan / tidak diskriminatif berarti dalam pelayanan setiap warga masyarakat berhak mendapat pelayanan yang adil.
- h. Asas keterbukaan berarti setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi.
- i. Asas akuntabilitas berarti proses pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- j. Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan berarti ada pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga terciptanya keadilan dalam pelayanan.
- k. Asas ketepatan waktu berarti penyelesaian setiap jenis pelayanan yang dikelola dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
- l. Asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan berarti penyelesaian setiap jenis pelayanan yang dikelola dilakukan dengan cepat, mudah, dan terjangkau sesuai standar pelayanan.³⁹

³⁹ Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peneliti berpendapat bahwa tujuan diundangkannya peraturan tentang pelayanan publik tersebut, ialah agar adanya hubungan batasan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Adanya sistem penyelenggaraan publik yang layak yang sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, dapat terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan adanya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

C. Konsep Siyasah Dusturiyah Dalam Pelayanan Publik

1. Pengertian Fiqh Siyasah Dusturiyah

Secara bahasa siyasah berasal dari kata sasa, yasusu, siyasatan, yang artinya adalah mengatur, mengurus dan memerintah atau pemerintahan, politik dan pembuatan kebijaksanaan. Pengertian secara bahasa ini adalah mengatur dan membuat kebijaksanaan atas suatu yang bersifat politis untuk mencapai sesuatu. Secara terminologis Abdul Wahhab Khallaf mendefinisikan siyasah ialah pengaturan perundang-undangan yang diciptakan untuk memelihara ketertiban dan kemaslahatan.⁴⁰

Secara bahasa dusturiyah berasal dari bahasa Persia, dusturi semula artinya ialah seorang yang memiliki otoritas, baik dalam bidang politik maupun agama. Dalam perkembangan selanjutnya kata ini digunakan untuk menunjukkan anggota kependetaan, Zoroaster (Majusi), setelah mengalami penyerapan dalam bahasa Arab, kata dusturiyah berkembang pengertiannya menjadi asas dasar/pembinaan. Menurut istilah dusturiyah ialah kumpulan kaidah yang mengatur dasar dan hubungan kerja sama antara sesama anggota

⁴⁰ Muhammad iqbal, *Fiqh Siyasah*, (Jakarta:, Kencana, 2004), hlm.3

masyarakat dalam suatu negara yang baik yang tidak tertulis (konvensi) maupun yang tertulis (konstitusi).⁴¹

Dapat disimpulkan bahwa siyasah dusturiyah ialah suatu norma aturan perundang-undangan yang mendasar sehingga dijadikan landasan utama dalam rujukan semua tata aturan dalam hal bernegara agar sejalan dengan nilai-nilai syari'at. Dengan demikian semua peraturan perundang-undangan haruslah mengacu kepada konstitusi masing-masing setiap Negara yang tercermin dalam nilai-nilai islam dan hukum syari'at yang telah dijelaskan dalam Al-Qur'an dan sunah Nabi.

2. Objek Kajian Siyasah Dusturiyah

Siyasah Dusturiyah adalah bagian fiqh siyasah yang mengkaji tentang politik perundang-undangan yang meliputi pengkajian tentang penetapan hukum (*tasyr'iyah*), oleh lembaga legislatif, peradilan (*qadha'iyah*), oleh lembaga yudikatif, dan administrasi pemerintahan (*idariyah*) oleh birokrasi atau eksekutif.⁴² Siyasah dusturiyah biasanya hanya dibatasi membahas pengaturan dan perundang-undangan yang dituntut oleh hal ihwal kenegaraan dari segi persesuaian dengan prinsip-prinsip agama dan merupakan realisasi kemaslahatan manusia serta memenuhi kebutuhannya.⁴³ Objek kajian Siyasah Dusturiyah yaitu membuat peraturan dan perundang-undanganyang dibutuhkan dalam mengatur negara yang sesuai dengan pokok-pokok ajaran agama. Hal ini terdapatdalam Alquran surah An-Nisa ayat 58.⁴⁴

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

⁴¹ Muhammad Iqbal, *Fiqh Siyasah Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam*, (Jakarta: Yofa Mulia Offset, 2007). hlm 154

⁴² Muhammad Iqbal, *Fiqh Siyasah Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam*, (Jakarta: Yofa Mulia Offset, 2007). hlm.177

⁴³ H.A Djazuli, *Fiqh Siyasah Implementasi Kemaslahatan Umat Dalam Rambu-Rambu Syariah*,(Jakarta: PrenadaMedia Group, 2018). hlm.47

⁴⁴ Al-Quran, 4:58

Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada mereka yang berhak menerimanya dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia supaya menetapkannya dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat. (QS, An-Nisa:58)

Ayat tersebut menjelaskan bahwa seseorang yang memegang kekuasaan dalam hal ini yaitu pemerintah. Oleh karena itu wajib sebagai rakyat untuk menaatinya, pemerintah juga harus menetapkan peraturan perundang-undangan untuk ditaati yang telah ditetapkan dalam Alquran dan Sunnah. Dengan hal ini Siyasa dusturiyah dapat disebut sebagai bagian dari fiqh Siyasa yang membahas tentang perundang-undangan negara, yang lebih spesifik dalam hal prinsip dasar yang berkaitan dengan bentuk pemerintahan, aturan yang berkaitan dengan hak-hak rakyat dan mengenai pembagian kekuasaan.

3. Ruang Lingkup dan Kajian Siyasa Dusturiyah

Siyasa Dusturiyah mencakup bidang kehidupan yang sangat luas dan kompleks. Keseluruhan persoalan siyasa dusturiyah umumnya tidak terlepas dari dua hal pertama, dalil-dalil, qulli, baik itu ayat-ayat Al-Qur'an dan Hadits, *maqasidusy syar'iyah* dan semangat ajaran islam dalam mengatur masyarakat yang tidak bisa dirubah.

Sumber fiqh dusturiyah pertama ialah Al-Qur'an Al-Karim yaitu ayat-ayat yang berhubungan dengan perinsip-prinsip kehidupan kemasyarakatan, dalil-dalil qulli dan semangat ajaran Al-Qur'an. Kedua ialah hadits yang berhubungan dengan imamah, kebijakan Rasulullah SAW didalam menerapkan hukum. Ketiga, ialah kebijakan khulafah Al-rasyidin didalam mengendalikan pemerintahan. Keempat adalah ijihad para ulama, didalam masalah fiqh dusturibasil ulama yang sangat membantu dalam memahami semangat dan prinsip dusturi. Kelima, adat kebiasaan suatu bangsa yang tidak bertentangan

dengan prinsip-prinsip Al-Qur'an dan Hadits.⁴⁵ Meskipun mereka mempunyai perbedaan didalam gaya pemerintahan sesuai dengan pembawaan masing-masing tetapi ada kesamaan alur, kebijakan berorientasi kepada sebesar-besarnya kemaslahatan rakyat.

4. Konsep Siyasa Dusturiyyah Dalam Pelayanan Publik

Dalam menjalankan sistem pemerintahan Islam Allah SWT lebih banyak memberikan garis-garis besarnya saja melalui al-Qur'an dan al-Sunnah yang diberikan petunjuknya kepada Nabi Muhammad SAW agar dapat diterapkan dalam masyarakat Islam, sesuai dengan tuntutan zaman yang berkembang pemahaman kreatif inilah yang disebut dengan ijtihad. Sebagai penyelenggara pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya mempunyai kewajiban dalam melayani apa yang telah menjadi hak masyarakat. Seperti tersedianya informasi yang akurat dari pemerintah, serta pengurusan data-data yang mudah, dan cepat.

Dalam hal ini tentu pemerintah Kabupaten Pidie Jaya dituntut untuk memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin, dengan menjalankannya harus sesuai dengan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AAUPB). AAUPB dapat diperoleh dari hasil penelitian, putusan hakim, atau juga dapat digali dari sumber utama Siyasa, yaitu Alquran dan Hadis. Asas hukum Islam cukup banyak, ada yang umum ada pula yang bersifat khusus asas yang bersifat umum terdapat dalam semua bidang hukum Islam, ada pula yang spesifik terdapat dalam bidang-bidang hukum Islam tertentu, asas hukum Islam berasal dari al-Qur'an dan Sunnah Nabi Muhammad SAW, yang selanjutnya dikembangkan oleh para ahli hukum Islam. Asas-Asas hukum Islam yang bersifat umum terdapat dalam semua bidang hukum Islam ada tiga macam, yaitu:

⁴⁵ A. Djazuli, "*Fiqh Siyasa Implementasi Kemaslahatan Umat dalam Rabmbu-rambu Syar'iyah*", (Jakarta: kencana, 2013), cet k-5, hlm .46

1. Asas Keadilan

Asas keadilan merupakan asas yang sangat penting dalam hukum Islam demikian pentingnya sehingga ia dapat disebut sebagai asas semua asas hukum Islam. Asas keadilan mendasari proses dan sasaran hukum Islam keadilan merupakan nilai paling asasi dalam ajaran Hukum Islam menegakkan keadilan dan memberantas kezaliman merupakan salah satu tujuan diturunkannya wahyu keadilan diletakkan sederajat dengan kebajikan dan ketakwaan. Keadilan dalam hukum Islam bukan mendasarkan semata-mata pada prinsip- prinsip yang dikembangkan oleh manusia. Nilai- nilai keadilan bersumber dari prinsip-prinsip yang sangat kuat dan hakiki yaitu berasal dari Allah Swt, keadilan dalam hukum Islam bersumber pada Allah Swt, karena itu adalah sifat-Nya, dan dilakukan kepada sesama manusia.

Aparat pemerintah diperintahkan agar melaksanakan peraturan dengan adil seperti disebutkan dalam Q.S. al-Nisa ayat (58) yang artinya:

“Sungguh, Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia hendaknya kamu menetapkannya dengan adil. Sungguh, Allah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu. Sungguh, Allah Maha Mendengar, Maha Melihat”

Perintah menegakkan keadilan juga berlaku pada penguasa, penegak hukum sebagai khalifah di muka bumi untuk menyelenggarakan hukum sebaik-baiknya, berlaku adil terhadap semua, tanpa memandang stratifikasi sosial, dan mutlak tanpa pandang bulu, termasuk kepada musuh sendiri. Manusia menerima perintah Allah Swt dalam menegakkan hukum dengan adil hukum berkait erat dengan keadilan, dan esensi hukum adalah keadilan itu sendiri bahkan keadilan merupakan tujuan dari terbentuknya hukum. Hukum diadakan sebagai upaya meraih sebuah keadilan, keadilan sebagai ruh dari hukum menunjukkan bahwa inilah moral hukum yang wajib dijalankan oleh para penegak hukum, manusia

yang ditunjuk menyelesaikan perkara diantara manusia, wajib baginya mendamaikan dan menjatuhkan putusan secara adil dan bijaksana.⁴⁶

2. *Asas Adam Al-Haraj* (tidak menyempitkan)

Dalam menetapkan hukum syariat Islam senantiasa memperhatikan kemampuan manusia dalam melaksanakannya dengan memberikan kelonggaran kepada manusia untuk menerima penetapan hukum dengan kesanggupan yang dimiliki oleh manusia sebagai objek dan subjek pelaksanaan hukum itu. Hal ini ditegaskan dalam Q.S. Al-Baqarah (286) yang artinya : “Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Ia mendapat pahala (dari kebajikan) yang diusahakannya dan ia mendapat siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya”.⁴⁷

3. Asas Kemanfaatan

Asas kemanfaatan sesuai dengan tujuan hukum Islam, yakni seperti mencapai kebahagiaan hidup manusia di dunia dan akhirat, dengan jalan mengambil segala yang bermanfaat dan mencegah mudharat sesuai dengan esensi hukum diberlakukan. Dengan kata lain, tujuan hukum Islam adalah kemaslahatan hidup manusia, baik rohani maupun rohani, individual dan social. Aspek lain tujuan mewujudkan “kemanfaatan” ini sesuai dengan prinsip umum hukum Islam: pertama, *al-ashl fi al-manafi al-hall wa fi al-mudar al man'u* (segala yang bermanfaat dibolehkan, dan segala yang mudharat dilarang), yang kedua *la darara wala dirar* (jangan menimbulkan kemudharatan dan jangan menjadi korban kemudharatan) dan ketiga *al-darar yuzalu* (bahaya harus dihilangkan).⁴⁸

⁴⁶ Ali Imron, *Legal Responsibility: Membumikan Asas Hukum Islam di Indonesia*, hlm. 222.

⁴⁷ Departemen Agama RI, *Al-Hikmah Al-Qur'an dan Terjemahannya*, terj. Lajnah Pentashih Mushaf Al-Qur'an, hlm. 49.

⁴⁸ *Ibid.* hlm. 230.

Asas kemanfaatan dalam hukum Islam dapat dijumpai pada kasus Umar bin Khattab yang tidak menghukumi potong tangan bagi pencuri mengingat pencuri dalam posisi terdesak dan darurat, sementara pihak yang dicuri adalah orang kaya yang dinilai masyarakat tidak pernah bersedekah, pertimbangan-pertimbangan kemanfaatan dan kemaslahatan juga perlu untuk menanamkan progresifitas hukum Islam, asas kemanfaatan berdasarkan pada Q.S. al-Baqarah ayat (178):

“Hai orang-orang yang beriman, diwajibkan atas kamu qishash berkenaan dengan orang-orang yang dibunuh orang merdeka dengan orang merdeka, hamba dengan hamba, dan wanita dengan wanita. Maka Barangsiapa yang mendapat suatu pemaafan dari saudaranya, hendaklah (yang memaafkan) mengikuti dengan cara yang baik, dan hendaklah (yang diberi maaf) membayar (diat) kepada yang memberi maaf dengan cara yang baik (pula). Yang demikian itu adalah suatu keringanan dari Tuhan kamu dan suatu rahmat. Barangsiapa yang melampaui batas sesudah itu, maka baginya siksa yang sangat pedih”.

Asas kemanfaatan mendasarkan pada pertimbangan-pertimbangan hukum agar keputusan hukum yang dihasilkan memberikan kemanfaatan bagi pihak pencari keadilan dan masyarakat luas. Hakim dalam mengambil keputusan di samping harus mempertimbangkan asas keadilan dan asas kepastian hukum, juga harus mempertimbangkan aspek kemanfaatan. Pelayanan publik yang tidak mematuhi Asas-Asas sebagaimana yang disebutkan di atas, berarti telah mengkhianati amanah, dan harus mempertanggungjawabkan secara etik, moral, dan hukum. Dengan demikian, penyelenggara negara semacam itu tidak termasuk dalam kategori Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik.

Jadi peneliti menyimpulkan bahwa dalam konteks dusturiyah suatu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dan para birokrasi yang menjadi penyelenggara pelayanan tersebut haruslah berjalan sesuai aaturan yang sudah disebutkan dalam Al-Quran dan hadis dan juga harus bersifat transparan dan terbuka kepada masyarakat terkait permasalahan apapun yang tidak berhubungan dengan perubahan pergantian hukum dalam undang-undang dasar Negara. Jadi, harus adanya suatu hubungan timbal balik dan sifat

keterbukaan antara pemerintah dan masyarakat dalam sistem pelayanan pulik agar tidak terjadinya suatu pemikiran yang negatif antara satu sama lain.



BAB TIGA

PELAYANAN PUBLIK OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PIDIE JAYA

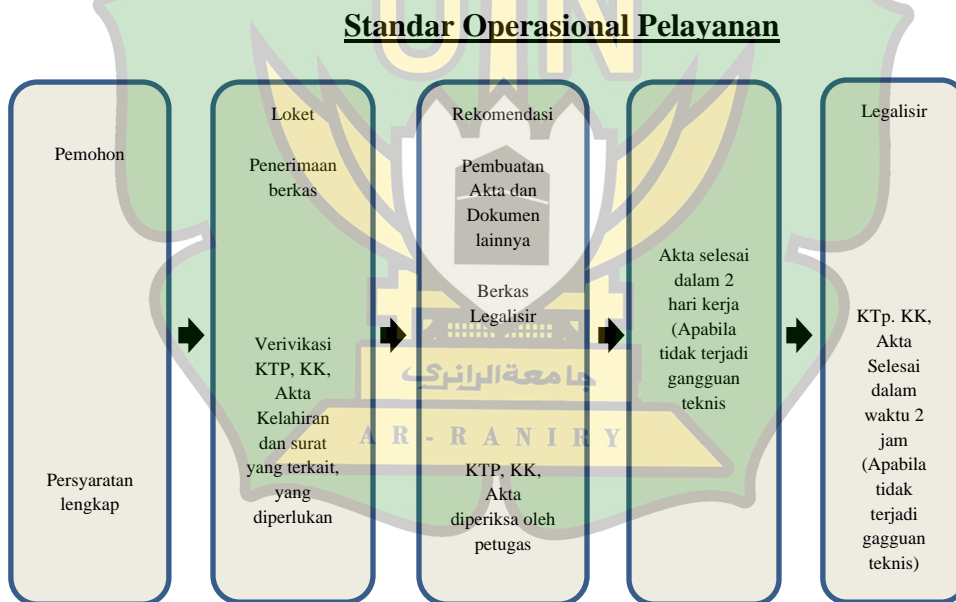
A. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya

Jika berbicara mengenai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, hal yang paling terlintas adalah tempat untuk mengurus segala urusan kenegaraan didalam suatu daerah, khususnya di negara indonesia, akan tetapi dalam fokus penulisan kali ini adalah tentang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya yang bertempat di JL.Medan-Banda Aceh. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pidie Jaya merupakan salah satu instansi yang melakukan interaksi langsung dengan masyarakat, dimana dinas kependudukan dan pencatatan sipil Pidie Jaya ini melakukan pelayanan kepada masyarakat terkait dengan pelayanan administrasi kependudukan mulai dari pembuatan Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Pencatatan Pindah Datang dan lain sebagainya.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsi, instansi pemerintah ini dipimpin oleh seorang kepala dinas serta dibantu oleh beberapa jajaran yang dibutuhkan dalam melaksanakan tugasnya, kegiatan pemerintahan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pidie Jaya dilaksanakan oleh sejumlah aparat/pegawai baik yang sudah menjadi Pegawai Negeri Sipil maupun yang masih termasuk kedalam kategori Honorer. Didalam Kelembagaannya terdapat 33 orang yang masuk dalam kategori Pegawai Negeri Sipil dengan golongan-golongan tertentu yang memegang jabatan-jabatan tersendiri. Kemudian pegawai yang dalam kategori Honorer di tempatkan untuk membantu dalam hal pelayanan serta membantu di bidang-bidang yang lainnyakategori Honorer ditempatkan sebagai

pembantu terkait sebuah pelayanan hingga membantu di bidang-bidang yang lain.⁴⁹

Dengan Desentralisasi yaitu pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah, khususnya di bidang pelayanan publik, pemerintahan daerah akan dapat menciptakan momentum untuk melakukan penguatan politik lokal yang berdampak kepada perbaikan pelayanan pemerintah daerah yang dilaksanakan oleh birokrasi pemerintah kepada rakyat. Untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsi sesuai dengan UU Nomor 25 Tahun 2009 untuk mencapai tujuan dengan maksimal, maka ditetapkan SOP (Standar Operasional Pelayanan) Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Pidie Jaya sebagai acuan pelaksanaan tugas sebagai berikut :



Sumber : Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pidie Jaya 2020

⁴⁹ Hasil Wawancara dengan Muhammadiyah selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya 11 April 2022

Berikut merupakan tugas dan fungsinya struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pidie Jaya :⁵⁰

a. Kepala Dinas

Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil di pimpin oleh seorang kepala dinas yang bertugas menjalankan urusan pemerintah daerah di bidang administrasi kependudukan. Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud, Kepala Dinas mempunyai fungsi sebagai berikut :

- 1) Pelayanan dengan aktif pendaftaran fenomena kependudukan dan pencatatan fenomena penting
- 2) Fasilitasi penyelenggara urusan administrasi kependudukan
- 3) Penyelenggara pemanfaatan data kependudukan
- 4) Sosialisasi penyelenggara urusan administrasi kependudukan
- 5) Komunikasi, informasi, dan edukasi untuk pemangku kepentingan dan warga
- 6) Penyajian data kependudukan yang akurat dan bisa dipertanggungjawabkan.

b. Sekretaris Dinas

Sekretariat dipimpin oleh seorang sekretaris, mempunyai tugas pokok membantu kepala dinas saat memberlangsungkan pelayanan administrasi dan teknis yang meliputi perencanaan, keuangan, urusan tata usaha, dan pengembangan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil serta pembinaan organisasi. Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud Sekretaris Dinas berfungsi sebagai berikut :

- 1) Koordinasi dan penyusunan program dan anggaran
- 2) Pelaksanaan pengelolaan keuangan
- 3) Pembinaan aparatur
- 4) Pengelolaan urusan kepegawaian

⁵⁰ Data Arsip Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya 2020

5) Pengelolaan administrasi jabatan fungsional.

c. Bidang Pencatatan Sipil

Bidang pelayanan pencatatan sipil bertugas melakukan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan pelayanan pencatatan sipil. Dalam bertugas pokok seperti dimaksudkan Sekretaris Dinas berfungsi sebagai berikut :

- 1) Menyusun rancangan pelayanan pencatatan sipil
- 2) Merumuskan kebijakan teknis pencatatan sipil
- 3) Melakukan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil.
- 4) Melaksanakan pelayanan pencatatan sipil
- 5) Melaksanakan penerbitan dokumen pencatatan sipil
- 6) Melaksanakan pedokumentasian hasil pelayanan pencatatan sipil
- 7) Pengendalia dan in dan evaluasi pelayanan pencatatan sipil.

d. Bidang Pemanfaatan Data Dan Inovasi Pelayanan

Bidang pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan bertugas melakukan persiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama administrasi kependudukan dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, menyelenggarakan fungsinya sebagai berikut :

- 1) Menyusun rancangan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama hingga inovasi pelayanan administrasi kependudukan
- 2) Perumusan kebijakan teknis pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama hingga inovasi pelayanan administrasi kependudukan.
- 3) Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.

- 4) Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan
 - 5) Pelaksanaan kerja sama administrasi kependudukan
 - 6) Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan.
- e. Bidang pengelolaan administrasi kependudukan

Bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan bertugas melakukan persiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan. Bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan, menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

- 1) Penyusunan perencanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang mencakup sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan hingga tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi.
- 2) Perumusan kebijakan teknis pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang mencakup sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi.

B. Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya

Kewajiban pemerintah ialah memberi layanan publik yang sebagai haknya semua masyarakat maupun melayani seluruh masyarakat yang menjalankan kewajiban pada negara, kewajibannya pemerintah ataupun haknya semua warga negara yang umumnya dinyatakan pada konstitusi sebuah Negara. Wujud pelayanan publik yang disajikan untuk masyarakat bisa dibedakan pada beberapa jenis pelayanan yang terdapat pada disdukcapil Kabupaten Pidie Jaya yaitu :

a) Standar Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga (KK)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Mengisikan Formulir b. Fotokopi buku nikah/kutipan akta perkawinan atau kutipan akta perceraian, (Pasal 11 ayat (1) Perpres 96/2018). c. SPTJM perkawinan/perceraian belum terdata, bila tidak bisa menyerahkan kutipan akta perkawinan atau perceraian (Pasal 10 ayat (2) Permendagri 108/2019 d. Saksi yang dipersyaratkan tidak perlu melampirkan fotokopi KTP-el.
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Permohon mendatangi Disdukcapil b. Mengisi formulir dan menyerahkan berkas ke front office. Mengambil nomor antrian elektronik setelah verifikasi berkas oleh petugas c. Menyerahkan berkas ke Operator untuk Diproses. d. Mengambil dokumen diloket yang disediakan e. Selesai
3	Jangka waktu penyelesaian	20 (dua puluh) menit s.d. 1 (satu) hari kerja dari berkasnya di terima dan

		<p>dikatakan lengkap di Instansi penerbit.</p> <p>Waktu Pelayanan : Hari Senin s.d. Jum'at Jam Kerja : 08:00 s.d. 16:45 WIB Jam Pelayanan : 08.30 s.d. 16.00 WIB</p> <p>Jam Kerja Tambahan Layanan (Extra time system) untuk kondisi tertentu seperti pada saat pemutakhiran data pemilih</p> <p>Lokasi pelayanan : Loker Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Komplek perkatoran Cot Trieng Meureudu Kab.Pidie Jaya</p>
4	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>a. Ruang tunggu pelayanan yang layak (televisi, bahan bacaan, monitor antrian, AC, air minum, hotspot/wifi).</p> <p>b. Tempat parkir yang aman dan nyaman (roda dua dan roda empat)</p> <p>c. Toilet khusus penerima pelayanan yang bersih sehat dan fasilitas (Kloset, westafel, air bersih).</p> <p>d. Musalla</p> <p>e. Sarana dan prasarana untuk penerima pelayanan berkebutuhan khusus (kursi roda, loket khusus)</p>
5	Pengawasan internal	<p>a. Supervisi atasan langsung dilaksanakan secara berjenjang hingga ke Kepala Dinas.</p>

		b. Dilaksanakan sistem pengendalian internal dan pengawasan fungsional oleh inspektorat Kab. Pidie Jaya
6	Jumlah pelaksana	a. Penerima berkas memverifikasikan dan memvalidasi persyaratannya 1 orang b. Petugas entry /cetak 4 orang c. Petugas loket pengambilan 1 orang
7	Jaminan pelayanan	Dokumen kependudukan yang dikeluarkan diserahkan dengan cepat, tepat, lengkap dan bisa dipertanggungjawabkan.
8	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Kartu Keluarga bisa dipertanggungjawabkan dengan yuridis formal b. Jaminan kerahasiaan data penduduk
9	Evaluasi kinerja Pelaksana	a. Evaluasi dan pengawasan pada aktivitas dilaksanakan kapanpun bila mengalami kekeliruan dan pergantian terhadap peraturan pelaksana b. Evaluasi lewat survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) per semester c. Evaluasi lewat monitoring, evaluasi dan pelaporan (Monev) di 8 Kecamatan
10	Dasar hukum	a. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

		<p>b. Peraturan Presiden RI Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</p> <p>d. Qanun Kabupaten Pidie Jaya Nomor 1 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Qanun Kabupaten Pidie Jaya Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.</p>
--	--	---

Sumber : Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pidie Jaya 2022

b) Standar Pelayanan KTP-EI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Mengisi Formulir.</p> <p>b. Sudah Berumur 17 tahun, sudah kawin, atau pernah kawin.</p> <p>c. Fotokopi KK (Pasal 15 Perpres 96/2018).</p>
2	Sistem,	a. Pemohon mendatangi

	mekanisme, dan prosedur	<p>Disdukcapil</p> <ul style="list-style-type: none"> b. Mengisi formulir dan menyerahkan berkas ke front office c. Mengambil nomor antrian elektronik setelah verifikasi berkas oleh petugas d. Menyerahkan berkas ke Operator untuk diproses e. Mengambil dokumen di loket yang disediakan f. Selesai
3	Jangka waktu Penyelesaian	<p>20 (dua puluh) menit s.d. 1 (satu) hari kerjasejak ber kas diterima dan dinyatakan lengkap di Instansi penerbit.</p> <p>Waktu Pelayanan : Hari Senin s.d. Jum'at Jam Kerja : 08:00 s.d. 16:45 WIB Jam Pelayanan : 08.30 s.d. 16.00 WIB</p> <p>Jam Kerja Tambahan Layanan (Extra time system) untuk kondisi tertentu seperti pada saat pemutakhiran data pemilih</p> <p>Lokasi pelayanan : Loket</p>

		Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Komplek perkatoran Cot Trieng Meureudu Kab.Pidie Jaya
4	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang tunggu pelayanan yang layak (televisi, bahan bacaan, monitor antrian, AC, air minum, hotspot/wifi). b. Tempat parkir yang aman dan nyaman (roda dua dan roda empat) c. Toilet khusus pemakai pelayanan yang bersih sehat dan berfasilitas (Kloset, wastafel, air bersih). d. Musalla e. Sarana dan prasarana untuk pengguna layanan berkebutuhan khusus (kursi roda, loket khusus)
5	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Supervisi atasan langsung dilaksanakan dengan berjenjang hingga ke Kepala Dinas. b. Dilaksanakan sistem pengendalian internal dan pengawasan fungsional oleh

		inspektorat Kab. Pidie Jaya
6	Jumlah pelaksana	<p>a. Penerima berkas memverifikasikan dan memvalidasi persyaratannya 1 orang</p> <p>b. Petugas entry dan cetak KTP 2 orang</p> <p>c. Petugas loket pengambilan 1 orang</p>
7	Jaminan Pelayanan	Dokumen kependudukan yang dikeluarkan diserahkan dengan cepat, tepat, lengkap dan bisa dipertanggungjawabkan.
8	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>a. KTP-el bisa dipertanggungjawabkan dengan yuridis formal</p> <p>b. Jaminan kerahasiaan data penduduk</p>
9	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>a. Evaluasi dan pengawasan pada aktivitas dilaksanakan kapanpun bila mengalami kekeliruan dan pergantian terhadap peraturan pelaksana</p> <p>b. Evaluasi lewat survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) per semester</p> <p>c. Evaluasi lewat monitoring, evaluasi dan pelaporan (</p>

		Monev) di 8 Kecamatan
10	Dasar Hukum	<p>a. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</p> <p>b. Peraturan Presiden RI Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</p> <p>d. Qanun Kabupaten Pidie Jaya Nomor 1 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Qanun Kabupaten Pidie Jaya Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.</p>

Sumber : Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pidie Jaya 2022

c) Standar Pelayanan Penerbitan Kartu Identitas Anak

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Mengisikan Formulir b. Fotokopi kutipan akta kelahiran dan memperlihatkan kutipan akta kelahiran yang asli. c. KK asli orang tua/wali d. KTP-el asli kedua orang tua/wali. (Pasal 3 ayat (2) Permendagri 2/2016 bagi anak berumur 0-5 tahun kurang 1 hari) e. Foto Anak warna ukuran 2x3 berjumlah 2 (dua) lembar bagi anak 5-17 tahun kurang 1 (satu) hari. (Pasal 3 ayat (3) Permendagri 2/2016 bagi anak umur 5 tahun-17 tahun kurang 1 hari)
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon mendatangi ke Disdukcapil b. Mengisi formulir dan menyerahkan berkas ke front office. c. Mengambil nomor antrian elektronik setelah verifikasi berkas oleh petugas

		<p>d. Menyerahkan berkas ke Operator untuk diproses.</p> <p>e. Mengambil dokumen di loket yang disediakan</p> <p>Selesai</p>
3	Jangka Waktu	<p>20 (dua puluh) menit s.d. 1 (satu) hari kerjasejak ber kas diterima dan dinyatakan lengkap di Instansi penerbit.</p> <p>Waktu Pelayanan : Hari Senin s.d. Jum'at</p> <p>Jam Kerja : 08:00 s.d. 16:45 WIB</p> <p>Jam Pelayanan : 08.30 s.d. 16.00 WIB</p> <p>Jam Kerja Tambahan Layanan (Extra time system) untuk kondisi tertentu seperti pada saat pemutakhiran data pemilih</p> <p>Lokasi pelayanan : Loker Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Komplek perkatoran Cot Trieng Meureudu Kab.Pidie Jaya</p>
4	Sarana dan Prasarana	<p>a. Ruang tunggu pelayanan yang layak (televisi, bahan bacaan, monitor antrian, AC, air minum, hotspot/wifi).</p>

		<ul style="list-style-type: none"> b. Tempat parkir yang aman dan nyaman (roda dua dan roda empat) c. Toilet khusus pemakai pelayanan yang bersih sehat dan berfasilitas (Kloset, wastafel, air bersih). d. Musalla e. Sarana dan prasarana bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (kursi roda, loket khusus)
5	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Supervisi atasannya langsung dilaksanakan dengan berjenjang hingga ke Kepala Dinas. b. Dilaksanakan sistem pengendalian internal dan pengawasan fungsional oleh inspektorat Kab. Pidie Jaya
6	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Penerima berkas memverifikasikan dan memvalidasi persyaratan 1 orang b. Petugas entry dan cetak KIA 2 orang c. Petugas loket pengambilan 1

		orang
7	Jaminan Pelayanan	Dokumen kependudukan yang dikeluarkan diserahkan dengan cepat, tepat, lengkap dan bisa dipertanggungjawabkan
8	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>a. KIA bisa dipertanggungjawabkan dengan yuridis formal</p> <p>b. Jaminan kerahasiaan data penduduk</p>
9	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>a. Evaluasi dan pengawasan atas aktivitas dilaksanakan selalu bila mengalami kekeliruan serta pergantian terhadap peraturan pelaksanaan</p> <p>b. Evaluasi lewat survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) per semester.</p> <p>c. Evaluasi lewat monitoring, evaluasi dan pelaporan (Monev) di 8 Kecamatan</p>
10	Dasar Hukum	<p>a. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</p> <p>b. Peraturan Presiden RI Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Pendaftaran</p>

		Penduduk dan Pencatatan Sipil; c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil d. Qanun Kabupaten Pidie Jaya Nomor 1 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Qanun Kabupaten Pidie Jaya Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
--	--	--

Sumber : Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pidie Jaya 2022

Penyelenggaraan administrasi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Pidie Jaya terkait penerbitan Dokumen yang semua terdapat 51 output, dikelompokkan jadi 4 output utama, yaitu berbentuk kartu, surat, akta, dan catatan pinggir. Saat melayani warga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya, yang di dukung oleh 33 orang yang masuk pada kategori Pegawai Negeri Sipil dengan golongan-golongan tertentu yang menduduki jabatan-jabatan tersendiri. Lalu karyawan yang pada kategori Honorer ditempatkan sebagai menolong terkait melayani hingga menolong pada bidang-bidang yang lain.

C. Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya

Untuk mewujudkan pemerintah yang menjalankan fungsinya sebagai pelayan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan sebuah kebijakan yang mengatur tentang pelayanan publik. Dalam hal ini, pemerintah akhirnya membuat kebijakan, yaitu Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang ini dimaksudkan untuk memberi kepastian hukum bagi pihak penyelenggara pelayanan publik mulai dari masyarakat. Aparatur penyelenggara harus memiliki kewajiban hukum untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, sedangkan masyarakat merasa apa yang harus dilakukan oleh aparatur negara tersebut merupakan hak dari masyarakat. Mengenai keinginan undang-undang ini, selanjutnya dapat dilihat atau tercermin di dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, di dalam ketentuan pada pasal 4 disebutkan sebagai berikut:

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
3. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Selanjutnya asas pelayanan publik juga dapat dilihat dalam pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 yaitu:

- a. Asas kepentingan umum
- b. Asas Kepastian Hukum
- c. Asas Kesamaan Hak
- d. Asas Keseimbangan Hak dan Kewajiban
- e. Asas Keprofesionalan,
- f. Asas Partisipatif

- g. Asas Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
- h. Asas Keterbukaan
- i. Asas Akuntabilitas
- j. Asas Fasilitas dan Perlakuan Khusus bagi kelompok rentan
- k. Asas Ketepatan Waktu
- l. Asas Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan⁵¹

Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik poin A tentang Asas Kepentingan Umum yang berarti pemberian pelayanan oleh petugas pelaksana pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan. Dalam kerangka pelayanan publik yang profesional sangat dibutuhkan, namun, hal inilah kadang kita jumpai, layaknya hanya sekedar teori, praktek di lapangan jauh yang diharapkan, misalnya dalam pengurus KTP dan KK. Perbedaan dalam pelayanan administrasi kependudukan tidak terlepas dari aspek psikologis yang ada dalam diri pelayanan publik, secara manusiawi sikap kekeluargaan ini sangat mengganggu terciptanya pelayanan yang baik kepada masyarakat yang dapat memunculkan sikap diskriminatif. Berdasarkan wawancara peneliti kepada Bapak Muhammadiyah selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pidie Jaya mengatakan bahwa :

“Saya rasa sikap para pegawai pelayanan sudah menunjukkan keramahan, kesopanan pada warga, ini dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan walaupun kadang kala ada perbedaan yang nampak namun pada dasarnya semua diberlakukan sama, itu tidak menjadi masalah selama masih bisa ditolerir, sehingga saya beranggapan bahwa pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat dalam pelayanan adalah sama rata tanpa memandang golongan dan status, kita disini harus profesionalisme dalam melaksanakan tugas yang di emban contohnya siapa yang dulu datang tentunya dia yang akan dilayani terlebih dahulu, hal ini kami

⁵¹ Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

lakukan dengan baik karena merupakan salah satu hal yang penting untuk memberikan keadilan bagi masyarakat”.⁵²

Setelah itu wawancara peneliti lakukan dengan masyarakat yang sedang melakukan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya, dari informan yang telah diwawancarai memiliki jawaban yang berbeda, menurut informan Rosmi salah seorang masyarakat kabupaten Pidie Jaya mengatakan bahwa : “menurut saya pegawai disini belum sepenuhnya melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik, dimana jika ada keluarga yang bekerja di dalam maka penyelesaian pembuatan berkas akan lebih cepat dari kami”.⁵³ Kemudian menurut informan Putri, salah satu masyarakat yang sedang melakukan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya mengatakan bahwa :

“menurut saya pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya, masih belum profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, masih membeda-bedakan status sosial, dimana yang memiliki jabatan dapat dengan mudah melakukan pelayanan tanpa harus menganti terlebih dahulu”⁵⁴

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan para informan, kemudahan/solusi yang diberikan oleh pegawai akan lebih cepat jika pengguna layanan kenal dengan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya, penuturan dari informan diatas tersebut menunjukkan bahwa diskriminasi tidaklah dapat dihilangkan. Apalagi jika pengguna jasa memiliki kedudukan tinggi dibandingkan pengguna layanan lainnya, maka dengan segera pegawai membantu proses pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa belum terwujudnya Asas Kepentingan Umum yang disebutkan dalam Pasal 4

⁵² Hasil Wawancara dengan Muhammadiyah, selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya 11 April 2022.

⁵³ Hasil Wawancara dengan Rosmi, selaku pengguna layanan, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya 24 Mei 2022

⁵⁴ Hasil Wawancara dengan Putri selaku pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya 24 Mei 2022.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Poin A, dimana Asas Kepentingan Umum berarti pemberian pelayanan oleh petugas pelaksana pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.

Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik poin E tentang Asas keprofesionalan pelaksana pelayanan. Profesional yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan untuk dipercaya, terutama memberikan jasa secara tepat waktu, dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali. Suatu pelayanan yang baik dan berkualitas perlu memiliki kehandalan dan profesionalisme dalam memberikan suatu jasa dengan segera, akurat dan memuaskan, hal ini sangat diperlukan agar tercipta kepuasan dalam diri masyarakat.

Keprofesionalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan. Pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya dalam menjalankan tugasnya sudah menggunakan Standard Operating Procedure (SOP) yang telah ditetapkan. Bukhari selaku sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pidie Jaya mengatakan bahwa : “kami sudah ada SOP, nantinya juga akan kami buat SOP perbidang supaya pelayanan untuk masyarakat lebih tepat waktu dan sasaran, jadi SOP nya kita rancang berdasarkan peraturan”.⁵⁵

Hal ini menunjukkan sudah terwujudnya Asas Keprofesionalan yang ada dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 4 poin E di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya, dimana Asas keprofesionalan berarti setiap pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya, dibuktikan dengan adanya SOP (Standard Operating Procedure) yang merupakan suatu pedoman untuk melaksanakan

⁵⁵ Hasil Wawancara dengan Bukhari selaku Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya 25 Mei 2022

tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedur yang sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan, dibuktikan dengan pengajuan berkas sesuai SOP yaitu dapat diselesaikan dalam waktu 2 hari kerja, pembuatan Akta, Kartu Tanda Penduduk Elektrik (KTP-el), Kartu Keluarga (KK) dan Surat Keterangan Pindah maupun Datang untuk semua biaya pelayanan tidak dipungut biaya gratis.

Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 poin H tentang Asas keterbukaan berarti setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi, kemudahan dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan bagi pengguna layanan agar proses pelayanan lebih cepat. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya sudah menerapkan kemudahan bagi pengguna layanan, seperti memberikan pelayanan kepada masyarakat yang ingin membuat KK (Kartu Keluarga), KTP, dalam jangka waktu sehari langsung selesai, namun salah satu pengguna layanan Putri mengatakan bahwa :

“Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pidie Jaya sudah memberikan kemudahan kepada saya dalam proses pelayanan, tetapi saya belum sepenuhnya tau apa saja syarat yang harus dibawa untuk melakukan pelayanan, seperti saya yang ingin membuat Kartu Keluarga, untuk penambahan anggota keluarga pas saya sudah dikantor baru saya tau apa saja syaratnya”.⁵⁶

Syafrizal selaku kepala bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan mengatakan bahwa :

“kita selalu berusaha memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan misalnya pada saat proses pembuatan KK, KTP, kalau tidak ada kendala langsung siap dalam jangka waktu sehari, jika

⁵⁶ Hasil Wawancara dengan Putri selaku pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya 24 Mei 2022

salah satu persyaratan yang tidak terpenuhi maka petugas menyarankan mengirim kelengkapannya melalui media whatsapp”⁵⁷

Permasalahan mengenai pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya yang ditemui ialah saat masyarakat ingin membuat Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) maupun Kartu Keluarga (KK). Ditemukan masih banyak masyarakat yang belum paham dengan persyaratan apa saja yang harus dibawa dan harus dilengkapi saat pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) maupun Kartu Keluarga (KK), masih ada pengguna layanan yang harus bolak-balik ke rumah untuk mengambil syarat-syarat administratifnya.

Jadi keterlambatan pembuatan dokumen masyarakat itu karena mereka sendiri yang tidak mengikuti prosedur seperti kurang persyaratan yang mereka ajukan yang menyebabkan mereka harus bolak-balik ke rumah. Hal ini Menunjukkan bahwa belum terwujudnya asas keterbukaan yang disebutkan dalam Pasal 4 UU Nomor 25 tahun 2009 pada poin H, dimana asas keterbukaan berarti setiap penerima pelayanan harus dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai syarat-syarat yang harus ada saat melakukan pelayanan.

Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik poin J tentang Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan Sarana dan prasarana merupakan unsur yang tidak dapat dipisahkan dalam suatu pelayanan publik karena akan menunjang kepuasan masyarakat dalam memfasilitasi kebutuhannya. Selain itu, sarana dan prasarana yang lengkap juga akan mempermudah pegawai dalam melayani masyarakat. Hal ini berkaitan dengan hal-hal yang terlihat dalam pelayanan seperti fasilitas ruang tunggu, dan alat bantu pelayanan pada Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Pidie Jaya.

⁵⁷ Hasil Wawancara dengan Syafrizal selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data Dan Inovasi Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya 24 Mei 2022

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya sebagai penyedia layanan publik harus memberikan kenyamanan tempat bagi pengguna layanan yang datang, dari menyediakan tempat duduk yang disediakan dengan ruangan yang ada, juga pendingin ruangan seperti AC juga dibutuhkan untuk kenyamanan pengguna layanan.

Menurut Muhammadiyah selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya mengatakan bahwa :

“kenyamanan tempat pelayanan tentu sangat mempengaruhi pelayanan, kita juga sudah menyediakan tempat duduk yang berupa 2 kursi panjang yang dapat memuat 12 orang masyarakat namun pada kenyataannya yang melaksanakan pelayanan lebih dari 20 orang dalam waktu yang bersamaan, ini dikarenakan gedung yang kami pakai masih gedung sementara dikarenakan adanya musibah gempa di Pidie Jaya waktu itu. Untuk tempat bagi penyandang disabilitas dari pihak kami langsung terjun ke lapangan dikarenakan gedung masih belum memadai untuk penyandang disabilitas dikarenakan gedungnya tinggi dan banyaknya anak tangga jadi tidak memungkinkan”.⁵⁸

Hal tersebut juga disampaikan oleh salah satu pengguna layanan Rosmi mengatakan bahwa : “kenyamanan tempat layanan sudah lumayan bagus, tapi terkadang untuk tempat duduk ada sebagian dari masyarakat belum kebagian tempat duduk dikarenakan sudah didahului sama orang yang lain”.⁵⁹ Pada akhirnya tidak sedikit masyarakat yang kelelahan berdiri menunggu gilirannya dilayani oleh pihak pelayanan, dan tempatnya tidak memungkinkan bagi penyandang disabilitas atau kelompok rentan untuk melakukan pelayanan dikarenakan tempat nya terlampau tinggi.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, dapat dideskripsikan bahwa sebagian masyarakat sebagai pengguna layanan belum puas terhadap fasilitas atau sarana prasarana yang disediakan oleh Kantor Kependudukan dan

⁵⁸ Hasil Wawancara dengan Muhammadiyah, selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya 11 April 2022

⁵⁹ Hasil Wawancara dengan Rosmi, selaku pengguna layanan, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya 24 Mei 2022

Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya karena belum tersedianya akses untuk penyandang disabilitas, kursi yang disediakan kurang banyak sehingga tidak sesuai dengan banyaknya masyarakat yang datang saat melakukan pelayanan, hal ini menunjukkan bahwa belum terwujudnya asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan yang disebutkan dalam Pasal 4 UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada poin J.⁶⁰

Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik poin K tentang Asas ketepatan waktu yang berarti penyelesaian setiap jenis pelayanan yang dikelola dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan, Pengguna layanan akan merasa senang ketika pegawai layanan melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat. Pelayanan yang tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan keperluan pengguna layanan sehingga keperluan yang dihadapi pengguna layanan dapat terselesaikan dengan baik dan pada akhirnya kepuasan masyarakat tercapai, sebagaimana yang diungkap oleh Syafrizal selaku kepala bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan sebagai berikut :

“Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil pelayanan yang kami berikan sudah cepat dan tepat, kini sudah berjalan dengan apa yang kita inginkan bersama bapak kadis, sekarang juga lagi diupayakan untuk tidak mengulurkan lagi waktu sampai 24 jam bahkan nanti bisa 10 sampai 15 menit untuk mengurus identitas kewarganegaraan”.⁶¹

Dari data penelitian, peneliti menemukan memang benar bahwa penyelenggara pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pidie Jaya sudah merespon dengan baik setiap pengguna pelayanan meskipun masih ada anggapan yang kurang baik dari masyarakat. Penyelenggara pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pidie Jaya sudah

⁶⁰ Muhammadiyah, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya *wawancara*, pada tanggal 11 April 2022 di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Pidie Jaya.

⁶¹ Hasil Wawancara dengan Syafrizal selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data Dan Inovasi Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya 24 Mei 2022

merespon dengan cepat dan tepat setiap pengguna pelayanan, hal ini menunjukkan bahwa sudah terwujudnya Asas Ketetapan Waktu yang disebutkan dalam Pasal 4 UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada poin K tentang Asas Ketetapan Waktu.

D. Penyelenggaraan Pelayanan Publik Perspektif Siyasa Dusturiyah

Dalam konsep fiqh *siyasa syariah* juga dikenal dengan istilah *siyasa al-dusturiyyah* yang merupakan suatu undang-undang yang mengatur tentang hak-hak warga negara yang wajib dilindungi, maka dalam hal ini warga negara berhak untuk mendapatkan pelayanan penyelenggara pelayanan pejabat publik.⁶² Dalam kajian fiqh *siyasa* penyelenggaraan pelayanan publik mengandung arti bahwa suatu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dan para birokrasi yang menjadi penyelenggara pelayanan tersebut haruslah bersifat transparan dan terbuka kepada masyarakat terkait permasalahan apapun yang tidak berhubungan dengan pengubahan pergantian hukum dalam undang-undang dasar negara. Jadi, harus adanya suatu hubungan timbal balik dan sifat keterbukaan antara pemerintah dan masyarakat dalam sistem pelayanan publik agar tidak terjadinya suatu pemikiran yang negatif antara satu sama lain.

Kinerja pelaksana pelayanan publik sangat berkaitan dengan kaidah *good governance* berorientasikan pada pencapaian tujuan nasional dan pemerintahan yang ideal (efisien dan efektif) dalam melakukan pencapaian tujuan nasional hakekatnya penyelenggaraan pemerintahan atau pemerintahan ditujukan kepada terciptanya fungsi pelayanan publik. Agar suatu tata kelola pemerintahan yang baik terwujud, maka norma-norma yang harus dipenuhi adalah adanya partisipasi, efisiensi, keadilan dan kepastian hukum, akuntabilitas, transparansi, responsifitas, dan adanya visi.

⁶² Abdul Wahhab Khallaf, *Al-Siyasa Al-Syari'ah*, (Kairo: Dar Al-Anshar, 1977), hlm. 25-40.

Untuk dapat mewujudkan kinerja pelayanan publik dalam aspek tersebut diperlukan beberapa nilai dan dari nilai itu dapat diwujudkan kinerja pelayanan publik yang diharapkan oleh masyarakat. Dengan memperhatikan ayat-ayat Al-Qur'an dan Sunnah Nabi SAW dapat ditemukan beberapa nilai-nilai dasar yang dapat mewujudkan pelayanan yang baik, yaitu keadilan, kepastian hukum, dan kemanfaatan.⁶³

Dalam kaitan dengan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya, nilai-nilai dasar yang dapat mewujudkan pelayanan yang baik yang pertama adalah keadilan, dimana keadilan merupakan nilai paling asasi dalam ajaran hukum islam, menegakkan keadilan dan memberantas kezaliman merupakan salah satu tujuan diturunkannya wahyu, keadilan diletakkan sederajat dengan kebajikan dan ketakwaan, seperti yang sudah disebutkan diatas bahwasanya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Pidie Jaya belum diterapkannya Asas Keadilan, dapat kita lihat dari hasil wawancara peneliti dengan para informan, kemudahan/solusi yang diberikan oleh pegawai akan lebih cepat jika pengguna layanan kenal dengan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya, dan juga jika pengguna jasa memiliki kedudukan tinggi dibandingkan pengguna layanan lainnya, maka dengan segera pegawai membantu proses pelayanan, ini menunjukkan bahwa masih adanya diskriminasi dan tidak adanya nilai-nilai keadilan seperti yang telah dianjurkan dalam Al-Quran dan Hadis bahwasanya sebagai khalifah di muka bumi untuk menyelenggarakan hukum sebaik-baiknya, berlaku adil terhadap semua, tanpa memandang stratifikasi sosial, dan mutlak tanpa pandang bulu, termasuk kepada musuh sendiri.

Bila dilihat dari segi *Asas Adam Al-Haraj* (tidak menyempitkan), dengan ketetapan waktu pembuatan dokumen layanan yang sesuai dengan waktu

⁶³ Muhammad Muslehuddin, *Filsafat Hukum Islam Dan Pemikiran Orientalis* (Yogyakarta: Tiara Wacana Yogya, 1991), hlm127

yang ada di SOP (Standar Operasional Pelayanan), serta seluruh pembuatan dokumen tidak dipungut biaya atau gratis. Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya sudah sesuai dengan pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 meskipun ada beberapa dari indikator dalam pasal 4 yang masih belum terpenuhi, namun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya telah mampu memenuhi kriteria pelayanan publik yang baik, yaitu mampu untuk mesejahterkan dan mampu mengayomi masyarakat dengan sepenuh hati dan semaksimal mungkin dengan memberikan jaminan kemudahan layanan dan jaminan keamanan kepada masyarakat yang mengajukan permohonan layanan.

Dalam konteks Asas Kemanfaatan bahwa semua hukum Al-Qur'an diperuntukkan pada kepentingan dan perbaikan kehidupan manusia. Berdasarkan pendapat dari Jalaluddin as Suyuthi (911 H) bahwa semua hukum harus dikembalikan kepada terwujudnya kemashalatan atau kemanfaatan dan menghindari segala hal yang merugikan atau yang merusak (mafsadat). Apabila produk yang berkurang masalahatnya dan justru memunculkan mafsadat maka hukum tersebut harus ditinjau kembali, pelayanan 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 pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Dengan ketentuan itu bisa didefinisikan bahwasanya penyelenggaraan pelayanan publik dalam konteks siyasah dusturiyah merupakan sebuah layanan yang disajikan dari pemerintah serta para birokrasi yang sebagai penyelenggaranya pelayanan itu sifatnya harus terbuka dan keterbukanya bagi warga terkait segala masalah yang tidak berkaitan pada perubahan hukum pada undang-undang dasar Negara. Sehingga, perlu terdapat sebuah hubungannya timbal balik dan bersifat terbuka diantara pemerintah dengan warga pada sistem

layanan publik supaya terbebas dari sebuah pandangan buruk diantara penyelenggara pelayanan dan masyarakat.



BAB EMPAT PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Pidie Jaya dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

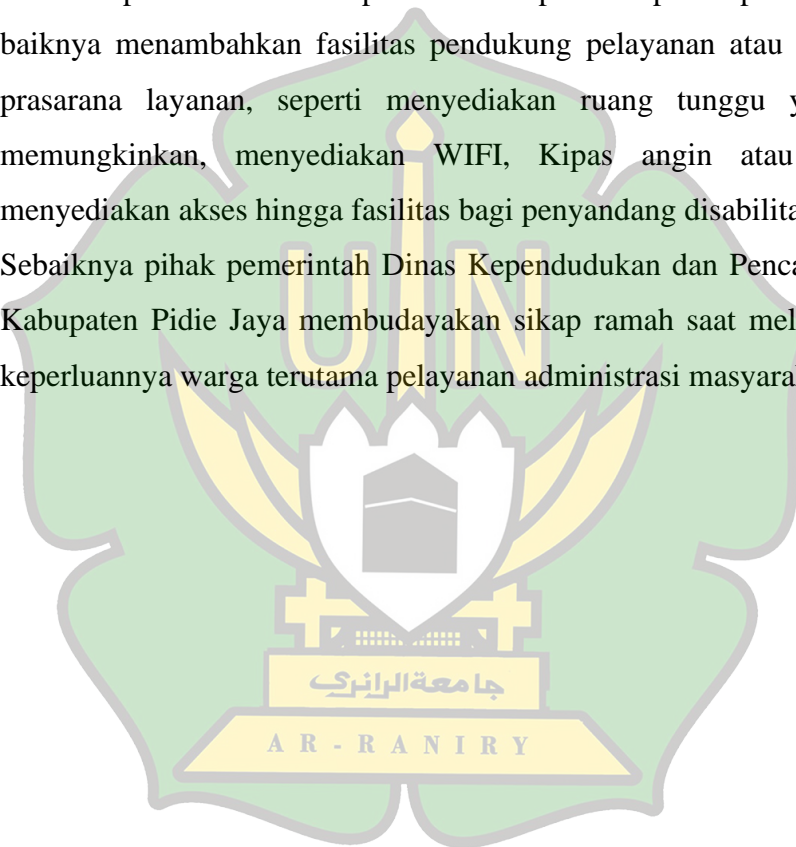
1. Pelayanan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya telah melakukan pelayanan yang baik. Hal ini ditandai dengan ketetapan waktu pemrosesan/pembuatan akta atau dokumen layanan yang sesuai dengan waktu yang ada di SOP (Standar Operasional Pelayanan), serta seluruh pembuatan akta maupun dokumen tidak dipungut biaya atau gratis. Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya di atas sesuai dengan Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 karena telah memenuhi kriteria pelayanan publik yang baik untuk mensejahterakan dan mampu mengayomi masyarakat dengan sepenuh hati dan semaksimal mungkin dengan memberikan jaminan kemudahan layanan dan jaminan keamanan kepada masyarakat yang mengajukan permohonan layanan, meskipun dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala.
2. Dalam kajian siyasah dusturiyah mengandung arti bahwa suatu pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan dan para birokrasi yang menjadi penyelenggara pelayanan haruslah bersifat transparan dan terbuka kepada masyarakat. Untuk dapat mewujudkan pelayanan publik dalam aspek tersebut diperlukan beberapa nilai dalam Al-Quran dan Sunnah Nabi Muhammad SAW, beberapa nilai-nilai dasar yang dapat mewujudkan pelayanan yang baik yaitu Asas keadilan, *Asas Adam Al-Haraj* (tidak menyempitkan), dan juga Asas Kemanfaatan. Berkaitan dengan dengan Siyasah Dusturiyah dalam menjalankan tugasnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya sudah cukup

baik, karena telah memberikan berbagai jenis pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, meskipun dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala.

B. Saran

Dalam meningkatkan kualitas layanan publik di Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pidie jaya, pengamat menyarankan agar :

1. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pidie jaya ada baiknya menambahkan fasilitas pendukung pelayanan atau sarana dan prasarana layanan, seperti menyediakan ruang tunggu yang lebih memungkinkan, menyediakan WIFI, Kipas angin atau AC dan menyediakan akses hingga fasilitas bagi penyandang disabilitas.
2. Sebaiknya pihak pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya membudayakan sikap ramah saat melayani pada keperluannya warga terutama pelayanan administrasi masyarakat.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Kadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Bandung: Pt. Citra Aditya Bakti, 2004.
- Bachtiar, *metode penelitian hukum*, cet.ke 1, Tangerang selatan : Unpam Press, 2018.
- Badudu J.S, Sultan Muhammad Zain, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2001.
- Bakhtiar, Kualitas Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Mekarsari Kabupaten Barito Kuala Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm). *Al – Ulum Ilmu Sosial Dan Humaniora Issn: 2476 – 9576* Vol 6 Nomor 1, 2020.
- Batinggi Achmad, *Manajerial Pelayanan Umum*, Jakarta: Universitas Terbuka, 1999.
- Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metode Penelitian*, Jakarta: Bumi Aksara, 1997.
- Djazuli, H.A, *Fiqh Siyasah Implementasi Kemaslahatan Umat dalam Rambu-rambu Syar'iyah*, Jakarta: kencana, 2013
- Djazuli, H.A, *Fiqh Siyasah Implementasi Kemaslahatan Umat Dalam Rambu-Rambu Syariah*, Jakarta: PrenadaMedia Group, 2018.
- Gita Ones Crystalya, *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pengasih Kab.Kulon Progo*, Yogyakarta: 2015.
- Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: PT.Gava Media, 2011
- Iqbal Muhammad, *Fikih siyasah*, Jakarta: Kencana, 2004
- Iqbal Muhammad, *Fiqh Siyasah Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam*, Jakarta: Yofa Mulia Offset, 2007
- Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Riset Sosial*, Bandung:Mandae Maju, 1996.
- Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003
- Lukman Sampara, *manajemen kualitas pelayanan*, Jakarta: STIA LAND Pres, 2000.
- Muslehuddin Muhammad, *Filsafat Hukum Islam Dan Pemikiran Orientalis*, Yogyakarta: Tiara Wacana Yogya, 1991.
- Poltak, Sinambela, Lijian, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: Bumi Aksara, 2014
- Pulungan Suyuthi, *Fiqh Siyasah*, Yogyakarta: Penerbit Ombak, 2014
- Ramitno dan Ari Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006.
- Ratag Beny Sujono Wilem, Markus Kaunang, Johannis Kaawoan t, *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Ranomut Kecamatan Paal Dua Kota Manado*, diakses pada tanggal 18 februari 2022.

- Sahadi Erpan, *Urgensi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik Perspektif Siyasah Idariyah (Studi Kasus di Desa Sukaraja Kecamatan Kedurang Ilir Kabupaten Bengkulu Selatan)*, diakses pada tanggal 24 desember 2021.
- Setiawati Ani, *Tinjauan Fiqh Siyasah Tentang Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Memberikan Pelayanan Publik (Studi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanggamus)*, diakses pada tanggal 20 desember 2021
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta: Rajawali Press, 1985.
- Sugisman Herpi, *Implementasi Pasal 27 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan (Studi Di Desa Manau Sembilan Ii Kecamatan Padang Guci Hulu Kabupaten Kaur)*, diakses pada tanggal 26 desember 2021.
- Susiadi., *Metodologi Penelitian* Bandar Lampung: Pusat Penelitian dan Penerbitan LP2M IAIN Raden Intan Lampung, 2015.
- Suyuthi Pulungan, *Fiqh Siyasah, Ajaran, Sejarah, dan Pemikiran*, 2011.
- Thoha Miftah, *Dinamika Ilmu Administrasi Publik*, Jakarta: Kencana, 2017.
- Warjiyati Sri, *Tinjauan hukum islam terhadap penerapan good governance dalam pelayanan publik*, hukum islam, 2018.
- Wahhab Abdul Khallaf, *Al-Siyasah Al-Syari'ah*, Kairo: Dar Al-Anshar, 1977
- Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Pasal 2 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Pasal 4 UU Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Wawancara bersama Bukhari Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya.
- Wawancara bersama Hanum di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya.
- Wawancara bersama Muhammadiyah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya.
- Wawancara bersama Rosmi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya.

Wawancara bersama Syafrizal Kepala Bidang Pemanfaatan Data Dan Inovasi Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya.

Al-Quran, 4:58



LAMPIRAN

Lampiran 1



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
 Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
 Telp./Fax. 0651-7557442 Email: fsh@ar-raniry.ac.id

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI BANDA ACEH
 Nomor : 5317/Un.08/FSH/PP.00.9/09/2022

T E N T A N G

PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA

Menimbang : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan KKU Skripsi pada Fakultas Syari'ah dan Hukum, maka dipandang perlu menunjukkan pembimbing KKU Skripsi tersebut;
 b. Bahwa yang namanya dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing KKU Skripsi.

Mengingat : 1. Undang-undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
 3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Operasional Pendidikan;
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
 6. Peraturan Presiden Nomor 64 Tahun 2013 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri IAIN Ar-Raniry Banda Aceh Menjadi Universitas Islam Negeri;
 7. Keputusan Menteri Agama 492 Tahun 2003 tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian PNS dilingkungan Departemen Agama RI;
 8. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
 9. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2015 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Ar-Raniry;
 10. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Nomor 01 Tahun 2015 tentang Pemberi Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Kepada Para Dekan dan Direktur Program Pasca Sarjana dalam Lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh;

M E M U T U S K A N

Menetapkan :
P e r t a m a : Menunjuk Saudara (i) :
 a. M. Syuib, S.H.I., M.H
 b. Riadhus Sholihin, M.H
 sebagai Pembimbing I
 sebagai Pembimbing II
 untuk membimbing KKU Skripsi Mahasiswa (i) :
N a m a : Wilza Ummami
N I M : 180105029
Prodi : Hukum Tata Negara/Siyasah
J u d u l : Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya Perspektif Siyasah Dusturiyah (kajian Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik)

K e d u a : Kepada pembimbing yang tercantum namanya di atas diberikan honorarium sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

K e t i g a : Pembiayaan akibat keputusan ini dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Tahun 2022;

K e e m p a t : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini.

Kutipan Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Banda Aceh
 Pada tanggal : 26 September 2022
 Dekan

Kamaruzzaman L.

Tembusan :
 1. Rektor UIN Ar-Raniry;
 2. Ketua Prodi HTN;
 3. Mahasiswa yang bersangkutan;
 4. Arsip.

Lampiran 2



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM**

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : 2049/Un.08/FSH.I/PP.00.9/04/2022

Lamp : -

Hal : *Penelitian Ilmiah Mahasiswa*

Kepada Yth,

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PIDIE JAYA

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Pimpinan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **WILIZA UMMAMI / 180105029**
Semester/Jurusan : VIII / Hukum Tata Negara (Siyasah)
Alamat sekarang : Kecamatan Meureudu, Kabupaten Pidie Jaya

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul *Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pidie Jaya dalam persepektif siyasah dusturiyah (Kajian Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik)*

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 07 April 2022

an. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



Berlaku sampai : 29 Juli 2022

Dr. Jabbar, M.A.

Lampiran 3



PEMERINTAH KABUPATEN PIDIE JAYA
DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL

Alamat : Komp. Bupati Pidie Jaya Cot Trieng Telp./ Fax (0653) 51430, Kode Pos 24186, Meureudu
 email : disdukcapilpijay@yahoo.com

Nomor : 470/ 170 /2022
 Sifat : Biasa
 Lampiran : -
 Perihal : *Telah melaksanakan Penelitian*

Meureudu, 9 Agustus 2022
 Kepada Yth :
 Fakultas Syariah dan Hukum
 Universitas Islam Negeri Ar-Raniry
 Aceh
 Di –

Banda Aceh

Sehubungan dengan Surat Dekan Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Aceh Nomor : 2049/UN.08/FSH.I/PP.00.9/04/2022, maka dengan ini kami menerangkan bahwa :

Nama : WILIZA UMMAMI
 NPM : 180105029
 Jurusan : Hukum Tata Negara (Siyasah)
 Alamat : Kecamatan Meureudu Kabupaten Pidie Jaya

Telah melakukan penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya dengan judul :

“Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya dalam persepektif siyasah dusturiyah (Kajian undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik ”

Demikian surat ini kami sampaikan dan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.


 Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil,
 Drs. MUHAMMADDIYAH
 Pembina Utama Muda / Nip. 19680607 199702 1 001



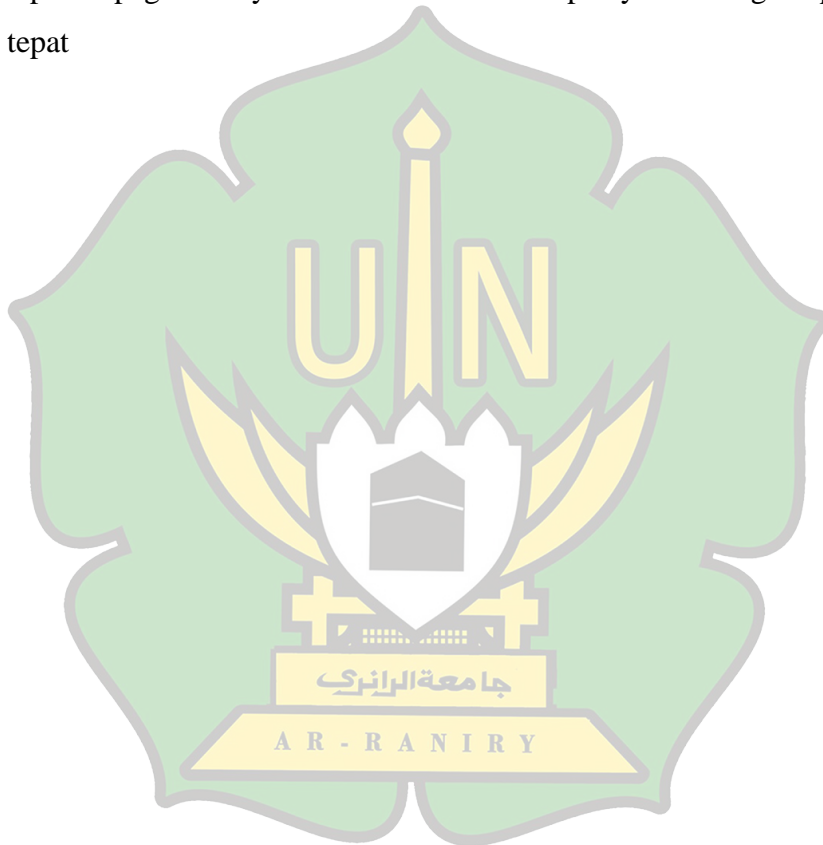
جامعة الرانيري
 AR - RANIRY

**DAFTAR WAWANCARA PENYELENGGARA PELAYANAN DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PIDIE
JAYA**

1. Apakah pegawai pelayanan memberikan kemudahan dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan?
2. Bagaimanakah kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan?
3. Apakah kantor kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Pidie Jaya memiliki standar pelayanan yang jelas?
4. Bagaimana keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?
5. Apakah kenyamanan tempat juga mempengaruhi proses pelayanan?
6. Apakah pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?
7. Apakah semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai pelayanan?
8. Apakah ada jaminan dalam pelayanan?
9. Apakah pegawai sudah melayani pengguna layanan dengan sopan santun, ramah dan tidak diskriminatif?
10. Apakah faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan publik di kantor kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Pidie Jaya?
11. Apakah di dinas kependudukan dan pencatatan sipil pidie jaya sudah menyediakan fasilitas untuk penyandang disabilitas?

DAFTAR WAWANCARA MASYARAKAT

1. Apakah pegawai sudah melayani pengguna layanan dengan sopan santun, ramah dan tidak diskriminatif?
2. Apakah semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai pelayanan?
3. Apakah kenyamanan tempat sudah memadai ?
4. Apakah pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat



DOKUMENTASI



Wawancara bersama Muhammaddiyah, Kepala Dinas
kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya



Wawancara bersama Bukhari Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya



Wawancara bersama Syafrizal Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya



Wawancara bersama Rosmiati pengguna layanan di Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya



Wawancara bersama Hanum pengguna layanan di Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya

جامعة الرانيري

AR - RANIRY



Dokumentasi Masyarakat yang melakukan pelayanan



Visi Misi, dan Alur Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya

TUGAS DAN FUNGSI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PIDIE JAYA

TUGAS DAN FUNGSI

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PIDIE JAYA

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang administrasi kependudukan.

Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud Kepala Dinas mempunyai fungsi :

- 1) koordinasi dengan kantor kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama kabupaten/kota dan pengadilan agama yang berkaitan dengan pencatatan nikah, talak, cerai, dan rujuk bagi Penduduk yang beragama Islam;
- 2) koordinasi dengan kantor kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama kabupaten/kota dalam memelihara hubungan timbal balik melalui pembinaan masing-masing kepada instansi vertikal dan UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota;
- 3) koordinasi antar lembaga Pemerintah dan lembaga nonPemerintah di kabupaten/kota dalam penertiban pelayanan Administrasi Kependudukan;
- 4) penyusunan tata cara perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, evaluasi, dan pengendalian urusan Administrasi Kependudukan di kabupaten/kota;
- 5) pengadaan blangko Dokumen Kependudukan selain blangko KTPel, formulir, dan buku untuk pelayanan pendaftaran Penduduk dan pencatatan sipil sesuai dengan kebutuhan;
- 6) pengelolaan dan pelaporan penggunaan blangko Dokumen Kependudukan, formulir, dan buku untuk pelayanan pendaftaran Penduduk dan pencatatan sipil;
- 7) pembinaan, pembimbingan, dan supervisi terhadap pelaksanaan tugas UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota, termasuk meminta laporan pelaksanaan tugas UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota yang berkaitan dengan pelayanan Pencatatan Sipil;

TUGAS DAN FUNGSI

SEKRETARIAT DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PIDIE JAYA

Sekretariat mempunyai tugas memberikan pelayanan administratif dan teknis yang meliputi perencanaan, keuangan, urusan tata usaha, perlengkapan rumah tangga dan urusan ASN kepada semua unsur di lingkungan Dinas.

Sekretariat, menyelenggarakan fungsi:

- 1) koordinasi dan penyusunan program dan anggaran;
- 2) pelaksanaan pengelolaan keuangan;
- 3) pengelolaan perlengkapan, urusan tata usaha, rumah tangga, barang milik negara dan barang milik daerah;
- 4) pembinaan aparatur;
- 5) pengelolaan urusan kepegawaian; dan
- 6) pengelolaan administrasi jabatan fungsional.

Sekretariat terdiri dari:

- 1) Subbagian Penyusunan Program, melaksanakan tugas melakukan penyiapan koordinasi dan penyusunan program dan anggaran serta pelaporan dan evaluasi kinerja.

Subbagian Penyusunan Program dalam melaksanakan tugas menyelenggarakan fungsi:

- a. penyiapan koordinasi penyusunan program dan anggaran;
- b. penyiapan bahan penyusunan program dan anggaran;
- c. penyiapan penyusunan pelaporan kinerja;
- d. penyiapan bahan penyusunan rancangan peraturan perundang undangan; dan
- e. penyiapan dan pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan program dan anggaran.

TUGAS DAN FUNGSI

BIDANG PENDAFTARAN PENDUDUK DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PIDIE JAYA

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pelayanan pendaftaran penduduk.

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, menyelenggarakan fungsi:

- 1) penyusunan perencanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- 2) perumusan kebijakan teknis pendaftaran penduduk;
- 3) pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- 4) pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- 5) pelaksanaan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk;
- 6) pelaksanaan pedokumentasian hasil pelayanan pendaftaran penduduk; dan
- 7) pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pendaftaran penduduk.

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, terdiri dari:

- 1) Seksi Identitas Penduduk, melaksanakan tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelayanan dan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk.

Seksi Identitas Penduduk dalam melaksanakan tugas menyelenggarakan fungsi:

- a. penyiapan bahan penyusunan perencanaan pelayanan dan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk meliputi biodata penduduk, nomor induk kependudukan, kartu keluarga, kartu tanda penduduk elektronik, kartu identitas anak;
- b. penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis pelayanan dan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk meliputi biodata penduduk, nomor induk kependudukan, kartu keluarga, kartu tanda penduduk elektronik, kartu identitas anak;
- c. penyiapan pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan dan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk meliputi biodata penduduk, nomor induk kependudukan, kartu keluarga, kartu tanda penduduk elektronik, kartu identitas anak;

TUGAS DAN FUNGSI

BIDANG PEMANFAATAN DATA DAN INOVASI PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PIDIE JAYA

Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang Pemanfaatan data dan dokumen Kependudukan, kerjasama sama administrasi kependudukan dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan.

Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, menyelenggarakan fungsi:

- 1) penyusunan perencanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- 2) perumusan kebijakan teknis pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- 3) pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- 4) pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
- 5) pelaksanaan kerja sama administrasi kependudukan;
- 6) pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan; dan
- 7) pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.

Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, terdiri dari:

- 1) Seksi Kerjasama, melaksanakan tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan kerja sama administrasi kependudukan.

Seksi Kerjasama dalam melaksanakan tugas menyelenggarakan fungsi:

- a. penyiapan koordinasi kerjasama administrasi kependudukan;
- b. penyiapan bahan perencanaan dan perumusan kebijakan teknis kerjasama administrasi kependudukan;
- c. penyiapan dan pelaksanaan kebijakan teknis kerjasama administrasi kependudukan; dan

TUGAS DAN FUNGSI

BIDANG PENGELOLAAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PIDIE JAYA

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan.

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, menyelenggarakan fungsi:

- 1) penyusunan perencanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
- 2) perumusan kebijakan teknis pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
- 3) pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
- 4) pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi; dan
- 5) pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan.

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, terdiri dari:

- 1) Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, melaksanakan tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan sistem informasi administrasi kependudukan.

Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam melaksanakan tugas menyelenggarakan fungsi:

- a. penyiapan koordinasi sistem informasi administrasi kependudukan;

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama/NIM : Wiliza Ummami / 180105029
 Tempat/Tgl. Lahir : Rhieng Krueng/ 31 Agustus 2000
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Pekerjaan : Mahasiswi
 Agama : Islam
 Kebangsaan/suku : Indonesia
 Status : Belum Kawin
 Alamat : Rhieng Krueng, Kecamatan Meureudu, Kabupaten
 Pidie Jaya

Orang Tua
 Ayah : Budiman Usman
 Ibu : Wardahni Ridwan
 Alamat : Rhieng Krueng, Kecamatan Meureudu, Kabupaten
 Pidie Jaya

Pendidikan
 SD/MI : SD Negeri 1 Meureudu
 SMP/MTs : SMP Negeri 1 Meureudu
 SMA/MA : SMA Negeri 1 Meureudu
 PT : Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Demikian riwayat hidup ini saya buat dengan sebenarnya agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banda Aceh, 11 Agustus 2022
 Penulis,

Wiliza Ummami