

PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KABUPATEN LAMONGAN DALAM PERSPEKTIF FIKIH SIYASAH

Nur Lailatul Musyafa'ah, Arif Wijaya

UIN Sunan Ampel Surabaya | Jl. A. Yani, No. 117, Surabaya |
nurlailatul@uinsby.ac.id,

UIN Sunan Ampel Surabaya | Jl. A. Yani, No. 117, Surabaya |
rifjaya@gmail.com

Abstract: This article discusses public services at the Population and Civil Registration Service (Dispendukcapil) Lamongan according to *Fiqh Siyasa*. This research is field research and is qualitative in nature. Data were collected through observation, interviews, and documentation. The collected data were analyzed by the deductive method. The result of the research shows that public services in the Dispendukcapil Lamongan are related to administrative services, which include population services (KTP, KK, Transfer Certificate) and civil registration services (birth certificates, death certificates, marriage certificates, divorce certificates, child validation certificates). Even though the Dispendukcapil Lamongan has made efforts to improve services, there are still complaints from the public in several services, both from service attitudes and facilities, including in the queuing system and waiting room facilities. In the *fiqh siyasah* perspective, the public services provided by the Dispendukcapil Lamongan are part of the *fiqh siyasah idariyyah* (administrative management fiqh). In serving the people, a state employee must be trustworthy, honest, and fair. The service must be based on benefit as the rule of *tasharruf al-imam ala al-raiyyah manut bi al mashlahah* (Public service must be based on maslahat). Based on this, it is hoped that the Dispendukcapil Lamongan will further improve the quality of services, facilities, and infrastructure.

Keywords: Public services, Lamongan regency, Siyasa Jurisprudence.

Abstrak: Artikel ini membahas tentang Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Lamongan menurut Fikih Siyashah. Penelitian ini adalah Penelitian lapangan dan bersifat kualitatif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang terkumpul dianalisis dengan metode deduktif. Hasil penelitian adalah pelayanan publik di Dispendukcapil Lamongan adalah berkaitan dengan pelayanan administrasi yaitu meliputi pelayanan kependudukan (KTP, KK, Surat Keterangan Pindah) dan pelayanan pencatatan sipil (Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Akta pengesahan anak). Meskipun Dispendukcapil Kabupaten Lamongan telah berusaha meningkatkan pelayanan, masih terdapat keluhan masyarakat dalam beberapa pelayanan baik dari sikap pelayanan maupun fasilitas, di antaranya dalam sistem antrian dan fasilitas ruang tunggu. Dalam perspektif fikih siyashah, pelayanan publik yang diberikan Dispendukcapil Kabupaten Lamongan merupakan bagian dari fikih siyashah idariyyah (fikih pengelolaan administrasi). Dalam melayani rakyat, seorang pegawai negara harus amanah, jujur dan adil. Pelayanan tersebut harus didasarkan pada kemaslahatan sebagaimana kaidah *tasharruf al-imam ala al-raiyyah manut bi al mashlahah* (Pelayanan publik harus didasarkan pada maslahat). Berdasarkan hal tersebut, diharapkan Dispendukcapil Lamongan semakin meningkatkan kualitas pelayanan, sarana dan prasarana.

Kata Kunci: Pelayanan publik, Dispendukcapil, Lamongan, fikih siyashah.

Pendahuluan

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, karena pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

Salah satu jenis pelayanan publik yang mendasar adalah pelayanan di sektor administrasi kependudukan. Hal tersebut dikarenakan administrasi kependudukan merupakan kebutuhan untuk menunjukkan keabsahan sebagai warga negara Indonesia. Pelayanan yang cukup banyak permintaannya adalah pelayanan administrasi kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk, Kartu

Keluarga, Akta Nikah, Akta Kematian dan Akta Kelahiran. Di antara pelayanan tersebut, yang paling banyak permintaan adalah pelayanan Akta Kelahiran. Kepemilikan Akta Kelahiran sangat penting, sebagaimana dijelaskan tentang hak-hak anak di UUD 1945, terdapat dalam pasal 28 B ayat 2 yaitu “*Setiap anak berhak atas kelangsungan hidup, tumbuh dan berkembang, serta berhak atas perlindungan dari kekerasan dan diskriminasi*”.¹

Pelayanan administrasi kependudukan berada di bawah naungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil). Kekecewaan masyarakat dalam pelayanan publik, biasanya terkait dengan waktu pelayanan dan mekanisme pelayanan. Lambatnya pelayanan dan tidak adanya kepastian selesainya pelayanan serta kurangnya keadilan, di mana mereka lebih mengutamakan kerabat serta keluarganya, dengan kata lain apabila mereka mempunyai kerabat atau keluarga, maka pengurusannya juga akan lebih cepat dan mudah.

Meskipun pelayanan publik di semua sektor belum memuaskan, namun pemerintah telah melakukan beberapa upaya perbaikan, baik melalui berbagai kebijakan atau melakukan reformasi birokrasi dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja organisasi pemerintahan dan kerja aparatur sipil negara.²

Dalam rangka memberikan kualitas pelayanan terhadap masyarakat, pemerintah menerbitkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara, maka harus terwujud pelayanan publik yang berkualitas sebagai salah satu ciri dari *good governance* (pemerintahan yang baik).³

Pelayanan publik sebagaimana dijelaskan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, pasal 1 ayat (4) tentang pelayanan publik adalah sebagai berikut:

¹ UUD 1945 Pasal 28 B Ayat (2).

² Bambang Istianto, *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2011), 105.

³ Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melayani Publik* (Yogyakarta: UGM Press, 2006), 12.

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 pelayanan administratif yang akan disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.⁴

Dari hasil temuan sidak yang dilakukan Ombudsman perwakilan Jawa Timur pada tahun 2018, Dispendukcapil Kabupaten Lamongan merupakan salah satu dari tiga dari layanan publik, yaitu Dispendukcapil Lamongan, Dinas pendidikan Lamongan dan kantor BPN Lamongan berada di zona merah dan tingkat kepatuhannya rendah.⁵

Semua layanan publik di tempat tersebut masih jauh dari standar operasional prosedur (SOP). Di antaranya tidak adanya kepastian jangka waktu penyelesaian produk layanan, tidak ada kepastian biaya atau tarif layanan, tidak ada maklumat layanan, tidak ada visi dan misi motto pelayanan, tidak ada ruang laktasi, kursi prioritas untuk lansia, ibu hamil, menyusui dan penyandang disabilitas tidak digunakan atau ditempati yang berhak. Juga tidak diawasi oleh petugas, lansia dan ibu hamil banyak yang terlantar di luar, gedung sarat antri, ruangan layanan over kapasitas, tidak menyediakan sarana pengaduan, informasi prosedur tatacara penyampaian pengaduan, belum ada sarana pengukuran kepuasan (IKM), serta tidak ada sistem informasi pelayanan publik (SIIP) contoh brosur dan lain-lain.⁶

Berkaitan dengan pelayanan publik dalam Islam, Islam menaruh perhatian yang besar terhadap pelayanan publik. Di dalam kajian fikih siyasah didapati konsep seorang pejabat hendaknya menjalankan amanah dan berbuat adil terhadap rakyatnya, sebagaimana firman Allah dalam QS. al-Nisa: 58:

Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu

⁴ Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, Pasal 1 Ayat (1), Tentang Pelayanan Publik., t.t.

⁵ duta.co, "Hasil Sidak Ombudsman Merah, Semua Layanan Publik Perlu Dibenahi."

⁶ Ibid.

menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.

Menurut Yusuf al-Qardhawi, ayat tersebut ditujukan kepada para pejabat agar melaksanakan amanat dan ditujukan kepada hakim agar menghukumi dengan adil. Hal tersebut merupakan peringatan akan adanya kerusakan umat dan negara jika kedua hal tersebut tidak dilaksanakan.⁷

Dijelaskan pula bahwa seorang pemimpin harus bertanggungjawab kepada rakyatnya sebagaimana hadis:

Telah menceritakan kepada kami Musaddad telah menceritakan kepada kami Yahya dari 'Ubaidullah berkata, telah menceritakan kepadaku Nafi' dari 'Abdullah ra bahwa Rasulullah saw bersabda: "Setiap kalian adalah pemimpin dan akan diminta pertanggung jawaban atas yang dipimpinnya. Amir (kepala Negara), dia adalah pemimpin manusia secara umum, maka dia akan diminta pertanggung jawaban atas mereka. Seorang suami dalam keluarganya adalah pemimpin dan akan diminta pertanggung jawaban atas mereka. Seorang isteri adalah pemimpin di dalam rumah tangga suaminya dan terhadap anak-anaknya dan dia akan diminta pertanggung jawaban atas mereka. Seorang hamba sahaya adalah pemimpin dalam urusan harta tuannya dia akan diminta pertanggung jawaban atasnya. Ketahuilah bahwa setiap kalian adalah pemimpin dan setiap kalian akan diminta pertanggung jawaban atas siapa yang dipimpinnya" (HR. Bukhari - 2368).⁸

Berdasarkan hal tersebut, seseorang yang mendapatkan jabatan hendaknya berbuat sebaik-baiknya dalam melayani masyarakat, sebagai bagian dari pelayanan publik yang baik. Berkaitan dengan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dalam fikih siyasah belum dikenal konsep tersebut, karena masa itu belum ada kewajiban bagi warga masyarakat untuk mencatatkan datanya di pemerintahan. Tetapi

⁷ Yusuf al-Qardhawi, *Min Fiqh Al-Daulah Fi al-Islam* (Kairo: Dar al-Syuruq, 1996), 15.

⁸ Imām al-Bukhāriy, "Ṣaḥīḥ Bukhāriy," *Aplikasi Hadis Kitab Sembilan*, n.d., 2368.

kajian tentang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bisa dikaitkan dengan konsep siyasah idariyyah.

Dari uraian yang disampaikan di atas, menunjukkan urgensi kajian tentang **Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Lamongan dalam perspektif Fikih Siyasah.**

Metode Penelitian

Artikel ini merupakan hasil dari penelitian lapangan (*field reseach*) dan bersifat kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan yang beralamatkan di Jl. Veteran No.51, Jetis, Kecamatan Lamongan, Kabupaten Lamongan, Jawa Timur.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, *Interview* (Wawancara), dan dokumentasi. Observasi dilakukan melalui pengamatan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan. Wawancara dilakukan kepada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan, dan masyarakat yang mengurus keperluan di sana. Wawancara dilakukan secara langsung dan tidak langsung. Adapun dokumentasi dilakukan melalui data-data tertulis yang berkaitan dengan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan.

Data yang berhasil dikumpulkan selanjutnya dianalisis dengan menggunakan metode deskriptif yaitu dengan pola pikir deduktif. yaitu dengan cara memaparkan data tentang konsep umum tentang pelayanan publik dalam fikih siyasah idariyyah kemudian dikaitkan dengan kenyataan yang didapat dari hasil penelitian tentang pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Lamongan, kemudian dianalisis menurut fikih siyasah untuk mendapat kesimpulan yang khusus.⁹

Fikih siyasah dijadikan bahan analisis dalam penelitian ini untuk mengetahui kesesuaian pelayanan di Dinas Kependudukan

⁹ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum* (Jakarta: Kencana, 2010), 194.

dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan dengan konsep hukum Islam, yang pelayanan public termasuk bagian dari fikih siyasah.

Konsep Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, bentuk-bentuk pelayanan publik, membedakan bentuk pelayanan menjadi 3 (tiga) sebagai berikut:

- a. Pelayanan Administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.
- b. Pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan Telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
- c. Pelayanan jasa, yaitu pelayanan menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.¹⁰

Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan Pemerintah terhadap publik sesuai dengan apa yang publik harapkan, dengan biaya relatif harus lebih rendah, waktu untuk mengerjakan relatif cepat, mutu yang diberikan relatif lebih rendah, waktu untuk mengerjakan relatif cepat, mutu yang diberikan relatif lebih bagus.¹¹

Dispendukcapil merupakan bagian dari instansi pemerintahan yang menangani pelayanan publik di bidang jasa administrasi, khususnya di bidang kependudukan. Dalam

¹⁰ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006).

¹¹ Syafi'i, *Metode Penelitian Administrasi*, 116.

pelayanan publik terdapat tiga unsur yang saling berkaitan yaitu: penyelenggara pelayanan publik (pemerintah), pemberi pelayanan publik (pejabat/pegawai instansi pemerintah) dan penerima pelayanan publik (orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum).¹² Berkaitan dengan dengan unsur tersebut Dispendukcakil Lamongan telah memenuhi tiga unsur tersebut.

Pelayanan publik juga memiliki enam asas yang harus diperhatikan, yaitu: 1. Asas transparansi; setiap unit pelayanan publik bersifat terbuka dan memiliki kemudahan untuk diakses masyarakat luas. 2. Asas akuntabilitas; setiap proses dan hasil sebuah pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan kepada publik. 3. Kondisional; sebuah pelayanan publik memperhatikan kondisi dan keadaan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas. 4. Partisipatif; memberikan peluang kepada masyarakat untuk berperan serta dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan menyampaikan saran dan idenya. 5. Kesamaan hak; dalam pelayanan publik tidak boleh ada diskriminasi dalam arti tidak membedakan suku, agama, golongan, gender dan status ekonomi. 6. Keseimbangan hak dan kewajiban; maksudnya baik pemberi maupun penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.¹³

Selain enam asas di atas, pelayanan publik juga harus memiliki standarisasi pelayanan publik yang didasarkan pada Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan publik sebagai berikut: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, biaya pelayanan termasuk rinciannya, produk pelayanan, penyediaan sarana dan prasarana penunjang dalam pemberian pelayanan, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan.¹⁴

¹² Jailani, "Pelayanan Publik: Kajian Pendekatan menurut perspektif Islam," *Jurnal al Bayan: Media Kajian dan Pengembangan Ilmu Dakwah* 13, no. 1 (2013), 95.

¹³ *Ibid.*, 96-97.

¹⁴ *Keputusan Menteri Penerapan Aparatur Negara Nomor 63/KEP.MEN/PAN/17/2003*, t.t.

Adapun faktor pendukung pelayanan publik yang baik, setidaknya ada enam faktor sebagai berikut: 1. Faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan publik. 2. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan. 3. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan. 4. Faktor pendapatan yang memenuhi kebutuhan hidup minimum. 5. Faktor kemampuan dan ketrampilan petugas. 6. Faktor sarana pelayanan.¹⁵

Sebagai penyelenggara pelayanan masyarakat, maka Dispendukcapil harus memberikan pelayanan terbaik kepada warganya. Dengan memberikan pelayanan publik yang baik, diharapkan dapat mencapai indikator keberhasilan pelayanan publik yaitu tingkat kepuasan masyarakat, di mana semakin besar manfaat yang dirasakan publik, semakin bagus pula kualitas layanan yang dilaksanakan oleh aparat sebaliknya tingkat kepuasan yang rendah mengindikasikan buruknya sistem pelayanan aparat publik.¹⁶ Secara umum, dalam pelayanan publik kendala yang sering dijumpai adalah masih lemahnya sumber daya manusia pengelola kependudukan khususnya di tataran bawah yang bersinggungan langsung dengan masyarakat, juga kinerja pegawai di instansi tertentu yang masih dinilai buruk sehingga masyarakat yang mengurus jasa pelayanan merasa kecewa.¹⁷

Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan beralamat di Jl. Veteran No.51, Jetis, Kecamatan Lamongan, Kabupaten Lamongan, Jawa Timur 62211. Dinas ini dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 06 Tahun 2011 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah

¹⁵ Jailani, 96-97.

¹⁶ <http://silahudin66.blogspot.com/2010/05/standard-pelayanan-publik.html>, diakses tanggal 10 Oktober 2019

¹⁷ <http://gunawanharo.blogspot.com/2011/11/makalah-metode> penelitian administrasi.html, diakses tanggal 20 September 2019

Kabupaten Lamongan Nomor 03 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Lamongan dan Peraturan Bupati Lamongan Nomor 26 tahun 2008 tentang kedudukan tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Lamongan.

Sebagai unsur pelaksana otonomi daerah, Kedudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas, berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Daerah melalui Sekretaris Daerah.

Tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan adalah melaksanakan kewenangan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan di bidang kependudukan dan catatan sipil.

Fungsi dalam melaksanakan tugas, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lamongan mempunyai fungsi:

1. Merumuskan kebijakan teknis bidang kependudukan, catatan sipil, pendataan dan penyuluhan;
2. Perencanaan teknis program kerja bidang kependudukan, catatan sipil, pendataan dan penyuluhan;
3. Pembinaan teknis program kerja bidang kependudukan, catatan sipil, pendataan dan penyuluhan;
4. Pengendalian penyelenggaraan kegiatan bidang kependudukan, catatan sipil, pendataan dan penyuluhan;
5. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Daerah sesuai dengan tugas dan fungsinya.¹⁸

Sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan yaitu menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum bidang kependudukan dan pencatatan sipil dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan

¹⁸ Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, "Produk dan Layanan," t.t., <https://lamongankab.go.id/disdukcapil/produk-dan-layanan/>.

Sipil Kabupaten Lamongan melaksanakan pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, meliputi:

1. Dokumen Kependudukan, meliputi: Biodata Penduduk, Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Keterangan Kependudukan; dan Akta Pencatatan Sipil.
2. Surat Keterangan Kependudukan, meliputi: Surat Keterangan Pindah, Surat Keterangan Pindah Datang, Surat Keterangan Kelahiran, Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan, Surat Keterangan Pembatalan Perceraian, Surat Keterangan Kematian, Surat Keterangan Pengangkatan Anak, Surat Keterangan Pelepasan Kewarganegaraan Indonesia, Surat Keterangan Pengganti Tanda Identitas.¹⁹

Respon Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dispendukcapil Lamongan

Dalam hal ini dibahas tentang karakteristik responden, kepuasan pelayanan dan fasilitas pelayanan.

1. Karakteristik Responden

Terdapat 18 responden yang bersedia mengisi Kuesioner yang disebar. 18 responden tersebut berasal dari beragam profesi, usia, jenis kelamin dan jenis pelayanan yang diajukan.

a. Karakteristik responden berdasarkan profesi

Distribusi karakteristik responden berdasarkan profesi dapat dilihat pada Tabel 1 berikut ini:

Tabel 1. Distribusi masyarakat pengguna layanan berdasarkan profesi

No	Profesi	Persentase
1	PNS	22,2%
2	Swasta	11,1%
3	Mahasiswa	55,6%
4	Pelajar	5,6%
5	Lainnya	5,6%

¹⁹ Ibid.

Berdasarkan Tabel 1 dapat diketahui bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan profesi terendah terdapat pada profesi lainnya dengan persentase 5,6%. Sedangkan persentase tertinggi terdapat pada profesi PNS sebanyak 22,3%.

b. Karakteristik responden berdasarkan usia

Distribusi karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada Tabel 2 berikut ini:

Tabel 2. Distribusi masyarakat pengguna layanan berdasarkan usia

No	Usia	Persentase
1	15-25 tahun	55,6%,
2	26-35 tahun	27,8%,
3	36-45 tahu	16,7%
	Jumlah	100%

Berdasarkan Tabel 1 dapat diketahui bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan usia terendah terdapat pada usia interval 35-45 tahun dengan persentase 16,%. Sedangkan persentase tertinggi terdapat pada usia 15-25 tahun sebanyak 55,6%.

c. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Distribusi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 3 berikut ini:

Tabel 3. Distribusi masyarakat pengguna layanan berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis kelamin	Persentase
1	Laki-laki	61%
2	Perempuan	39%
	Jumlah	100%

Berdasarkan Tabel 3 dapat diketahui bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin terendah terdapat pada perempuan dengan persentase 39%. Sedangkan persentase tertinggi terdapat pada laki-laki sebanyak 61%.

d. Karakteristik responden berdasarkan status perkawinan

Distribusi karakteristik responden berdasarkan status perkawinan dapat dilihat pada Tabel 4 berikut ini:
Tabel 4. Distribusi masyarakat pengguna layanan berdasarkan status perkawinan

No	Status perkawinan	Persentase
1	Tidak Kawin	61%
2	Kawin	39%
	Jumlah	100%

Berdasarkan Tabel 4 dapat diketahui bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan status perkawinan terendah terdapat pada sudah kawin dengan persentase 39%. Sedangkan persentase tertinggi terdapat pada tidak kawin sebanyak 61%.

e. Karakteristik responden berdasarkan keperluan

Distribusi karakteristik responden berdasarkan keperluan dapat dilihat pada Tabel 5 berikut ini:
Tabel 5. Distribusi masyarakat pengguna layanan berdasarkan keperluan

No	Keperluan	Persentase
1	KTP	70,6%
2	Kartu Keluarga	11,8%
3	surat keterangan kelahiran	11,8%
4	Akta Pencatatan Sipil	5,9%
	Jumlah	100%

Berdasarkan Tabel 5 dapat diketahui bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan keperluan terendah terdapat pada keperluan mengurus Akta Pencatatan Sipil dengan persentase 5,9%. Sedangkan persentase tertinggi terdapat pada keperluan mengurus KTP sebanyak 70,6%.

2. Respon Masyarakat terhadap pelayanan di Dispendukcapil Lamongan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penilaian pada masing-masing indikator secara garis besar dinyatakan baik dengan pelayanan di kantor Dispendukcapil Lamongan. Berdasarkan tabel 6 hasil penilaian yaitu sebesar 52.9% menyatakan baik untuk indikator sikap petugas, indikator prosedur pelayanan sebesar 47.1% menyatakan cukup baik, indikator waktu pelayanan sebesar 40% menyatakan baik, indikator biaya menyatakan cukup baik sebesar 73%, sedangkan indikator sistem informasi sebesar 47.1% menyatakan baik, indikator sistem antrian sebesar 53.3% menyatakan baik, lahan parkir sebesar 41.2% menyatakan cukup baik, indikator ruang tunggu sebesar 41.2% menyatakan cukup baik, indikator ruang pelayanan 40% menyatakan baik, dan indikator jaringan internet sebesar 49.4% menyatakan cukup baik.

Tabel 6. Hasil persentase indikator survei pelayanan di Dispendukcapil Lamongan

No	Indikator	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
1	Sikap petugas	6.7%	52.9%	33.3%	13.3%
2	Prosedur Pelayanan	13.3%	26.7%	47.1%	13.3%
3	Waktu Pelayanan	33.3%	40%	13.3%	6.7%
4	Biaya	0	26.7%	73%	0
5	Sistem informasi	13.3%	47.1%	26.7%	13.3%
6	Sistem antrian	6.7%	53.3%	20%	26.3%
7	Lahan parkir	6.7%	20%	41.2%	26.7%
8	Ruang tunggu	6.7%	33.3%	41.2%	13.3%
9	Ruang Pelayanan	0	40%	47.1%	13,3%

10	Jaringan internet (Wifi)	13.3%	13.3%	49.4%,	26.7%
	Rata-rata prosentase	10%	35.33%	32.66%	15.29%

Hasil keseluruhan menunjukkan bahwa pelayanan di Dispendukcapil Kabupaten Lamongan berada pada kategori Baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai Survei pelayanan kepada Masyarakat dari 10 (sepuluh) unsur sebesar 35.33%. Indikator yang memiliki nilai tertinggi dengan nilai baik adalah sistem antrian dalam melayani masyarakat dengan nilai baik sebesar 53.3%. Sedangkan indikator yang memiliki nilai terendah adalah indikator jaringan internet yang mendapatkan nilai baik sebesar 13.3%.

Berdasarkan penilaian masyarakat terhadap pelayanan di Dispendukcapil Lamongan terdapat beberapa saran yang disampaikan kepada Dispendukcapil Lamongan, yaitu: Lebih ditingkatkan lagi kualitas pelayanan, jaringan internet diperbaiki, layanan online perlu dipertimbangkan, fasilitas ruang tunggu diperbaiki lagi dengan memperbanyak tempat duduknya, memperbaiki informasi pelayanan di antaranya tentang progres layanan yang bisa diakses oleh masyarakat supaya tidak bolak balik ke kantor Dispendukcapil, memperbaiki sistem antrian, waktu pelayanan lebih dipercepat lagi, meningkatkan lagi transparansi Dispendukcapil, dan menyediakan area bermain ana.

Dalam melakukan pelayanan publik, terdapat faktor penghambat dan pendukung yang didapati Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Lamongan. Faktor penghambatnya adalah tentang regulasi yang kurang jelas atau memperlambat urusan dan sarana prasarana yang kurang memadai di antaranya ruang tunggu dan jaringan internet.²⁰

²⁰ Ahmad Zainuril, Kabid Pencatatan Sipil, *Wawancara*, Lamongan, 4 September 2019

Faktor pendukung pelayanan di Dispendukcapil salah satunya adalah tersedianya brosur-brosur pelayanan, SOP pelayanan, staf registrasi yang handal, adanya Bimtek, adanya kesadaran masyarakat tentang pentingnya tertib administrasi kependudukan. Dispendukcapil Lamongan juga melakukan sosialisasi di seluruh Kecamatan Kabupaten Lamongan. Selain itu, jika pengurusan administrasi masyarakat sejak awal, yaitu di tiap-tiap kecamatan dan kelurahan sudah tidak lambat maka bisa mempercepat selesainya pelayanan. Faktor pendukung lainnya adalah pegawai memiliki kemampuan dan keterampilan dalam melaksanakan tugasnya dan sikap saling membantu sesama pegawai.²¹

Berkaitan dengan transparansi, informasi Dispendukcapil kabupaten Lamongan bisa diakses melalui *website* dispendukcapil Lamongan. Di *website* tersebut disebutkan secara jelas tentang profil dispendukcapil Lamongan dan produk layanannya, namun ada beberapa fitur yang kurang *update*.

Selain itu, masih banyak dijumpai permasalahan yang berkaitan dengan pemberian pelayanan publik kepada masyarakat. Salah satu contoh awal perwujudan kekecewaan masyarakat di dalam pemberian pelayanan publik adalah waktu yang lama, birokrasi yang berbelit-belit, dan keluar uang banyak. Namun dengan adanya evaluasi dan perbaikan, pelayanan publik oleh Aparatur Pemerintah Daerah Kabupaten Lamongan sudah berjalan cukup bagus dan efektif.²²

Menurut Ahmad Zainuril, masalah sementara yang dihadapi Dispendukcapil Lamongan adalah kekecewaan yang dialami masyarakat mengenai kecepatan dan ketepatan dalam memberi layanan.²³ Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan dalam hal pelayanannya khususnya pelayanan akta kelahiran yaitu pelayanan yang sudah tidak berbelit-belit, cukup tepat waktu dan prosedur yang cukup

²¹ Ibid.

²² Agus, *Wawancara*, 28 Agustus 2019, Lamongan.

²³ Ahmad Zainuril, Kabid Pencatatan Sipil, *Wawancara*, 4 September 2019, Lamongan.

dipahami oleh sebagian masyarakat. Selain itu kesadaran masyarakat akan pentingnya kepemilikan Akta kelahiran masih cukup baik bila dibanding KTP. Masyarakat menganggap bahwa “Akta Kelahiran” masih merupakan kebutuhan utama dalam kehidupannya. Bila ditelisik, fungsi Akta Kelahiran lebih substansial karena menyangkut identitas warga negara seseorang diakui eksistensinya secara hukum positif, bila telah memiliki Akta Kelahiran. Oleh karena itu Dispendukcapil Kabupaten Lamongan harus lebih mengutamakan kualitas pelayanannya agar masyarakat bisa merasa puas dalam melakukan pengurusan akta kelahiran.²⁴

Perspektif Fikih Siyasah dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan

Obyek fikih siyasah adalah hubungan antara pemerintah dengan rakyatnya untuk menciptakan kesejahteraan dan kemaslahatan bersama. Sebagai bagian dari fikih, kajian fikih siyasah tidak terlepas dari ushul fikih dan kaidah fikih. Metode ushul fikih antara lain *qiyas*, *istihsan*, *urf*, *adah*, *mashlahah mursalah* dan *istishab*. Dengan metode ini umat Islam bebas menggunakan ijtihadnya untuk mengantisipasi setiap perkembangan yang terjadi sesuai dengan lingkungan, situasi dan kondisi yang mereka hadapi.²⁵

Kaidah-kaidah fikih yang dapat dijadikan untuk menentukan kebijaksanaan pemerintah antara lain: Kaidah “*La yunkaru taghayyur al-ahkam bi taghayyur al-azman*” (Tidak dapat dipungkiri bahwa perubahan hukum terjadi karena perubahan zaman). Berdasarkan kaidah ini, pemerintah dapat mengubah kebijaksanaan atau undang-undang sebelumnya. Bila ternyata tidak lagi sesuai dengan tuntutan perkembangan masyarakat.²⁶

Jika dikaitkan dengan pelayanan Dispendukcapil, terdapat beberapa layanan yang menyesuaikan dengan perkembangan

²⁴ Ibid.

²⁵ Muhammad Iqbal, *Fikih Siyasah Kontyektualisasi Doktrin Politik Islam* (Jakarta: Gaya Media Pratama, 2001), 15.

²⁶ Ibid., 16.

zaman, di antaranya KTP-El dan juga tanda tangan elektronik. Hal tersebut karena tuntutan zaman yang serba canggih, maka KTP harus berbasis elektronik untuk memudahkan warganya dalam menggunakan pelayanan lainnya, seperti bank yang rata-rata berbasis data KTP. Dengan berlakunya KTP seumur hidup tidak mengharuskan warga berkali-kali memperbarui KTP.

Kaidah "*al-Tasharruf ala al-raiyyah manut bi al-mashlahah*" (Perbuatan seorang pemimpin terhadap rakyatnya harus sesuai dengan kemaslahatan). Kaidah ini mengandung arti bahwa setiap kebijaksanaan pemerintah harus berdasar pertimbangan aspirasi rakyatnya. Kalau aspirasi rakyat tidak diperhatikan, maka keputusan pemerintah tidak akan berlaku secara efektif. Karena itu kebijaksanaan pemerintah harus sesuai dengan kepentingan umum, bukan untuk kepentingan golongan atau diri sendiri.²⁷

Berkaitan dengan pelayanan di Dispendukcapil Lamongan, yang menjadi masalah adalah tentang layanan antrian yang kurang teratur dan tertib sehingga membuat tidak nyaman pengunjung. Untuk itu, pegawai Dispendukcapil lamongan hendaknya membuat inovasi antrian yang membuat pengunjung menjadi lebih nyaman dan tidak jenuh karena menunggu antrian yang tidak rapi.

Kaidah "*al-Adah muhakkamah*" (Adat kebiasaan dapat dijadikan sebagai hukum). Kaidah ini menunjukkan bahwa hukum yang akan diberlakukan oleh pemerintah harus sesuai dengan kebiasaan masyarakat setempat. Ini dimaksudkan agar masyarakat yang akan menjalankan hukum atau ketentuan pemerintah tidak merasa keberatan karena bertentangan dengan kebiasaan mereka. Adat yang dimaksud di sini adalah tradisi yang dapat dijadikan dasar hukum dan tidak boleh bertentangan dengan semangat ruh syariat Islam.²⁸ Berkaitan dengan pelayanan di Dispendukcapil Lamongan, terdapat layanan yang bersifat gratis dan ada yang ditarik biaya administrasi sesuai dengan peraturan undang-undang. Namun, adakalanya masyarakat yang memberi hadiah

²⁷ Ibid., 16.

²⁸ Ibid., 17.

atau uang lebih sebagai ungkapan terima kasih. Tradisi memberi hadiah sebaiknya dihilangkan karena terindikasi ada unsur suap.

Kaidah "*Dar' al-mafasid muqaddam ala jalb al-mashalih*" (Kemaslahatan umum yang lebih luas harus diutamakan atas kemaslahatan yang khusus (golongan atau kelompok tertentu).²⁹ Dalam pelayanan publik di Dispendukcapil Lamongan yang masih menilai fasilitas dan sikap petugas dalam melayani pengunjung masih belum maksimal, maka hendaknya ditingkatkan lagi hal tersebut untuk mencapai kemaslahatan.

Dalam fikih siyasah, pelayanan utama kepada masyarakat merupakan hal yang urgen. Rakyat menduduki kedudukan yang penting dalam suatu negara. Karena itu dalam kerja pegawai pemerintahan, rakyat bisa mengawasi dan mengontrol sistem kinerja pegawai pemerintahan, mereka juga berhak memberi saran atau kritik untuk kemajuan dan peningkatan pelayanan publik.³⁰

Dalam sebuah negara, rakyat memiliki kedudukan yang sangat penting karena eksistensi seorang penguasa ditentukan oleh dukungan rakyatnya.³¹ Pentingnya kedudukan tersebut terlihat dari pemerintahan dibentuk untuk kemaslahatan rakyat, penentuan keberhasilan pemimpin ada di tangan rakyat, rakyat juga memiliki hak amar makruf nahy munkar.³²

Berkaitan dengan kemaslahatan, ulama mensyaratkan beberapa hal: kemaslahatan tidak boleh bertentangan dengan *maqashid al-syari'ah* (tujuan syariat), kemaslahatan tersebut harus bersifat rasional, dan pelaksanaan kemaslahatan tersebut tidak boleh menimbulkan kesulitan, tapi hendaknya mendatangkan kemudahan.³³

Karena memiliki kedudukan penting dalam negara, maka rakyat memiliki hak-hak: perlindungan terhadap jiwa, harta dan

²⁹ Ibid., 18.

³⁰ Farid Abdul Khaliq, *Fikih Politik Islam* (Jakarta: Amzah, 1998), 48.

³¹ Muhammad al-Mubarak, *Sistem Pemerintahan dalam Perspektif Islam* (Solo: Pustaka Mantiq, 1995), 109.

³² Muhammad al-Mubarak, 118.

³³ A. Jazuli, *Fiqh Siyasah Implementasi Kemaslahatan Umat dalam Rambu-Rambu Syari'ah* (Bandung: Gunung Djati Press, 2000), 31.

kehormatannya, hak kebebasan pribadi, hak kebebasan menyatakan pendapat dan berkeyakinan, dan hak terjaminnya kebutuhan hidupnya.³⁴

Pelayanan publik merupakan isu yang strategis dalam usaha membentuk pemerintahan yang baik. Pelayanan yang baik menandakan bahwa pemerintah telah bekerja sesuai peraturan dan manfaatnya bisa dirasakan langsung oleh rakyat. Sebaliknya, pelayanan yang buruk dapat menurunkan citra dan wibawa pemerintahan.³⁵

Dalam melayani masyarakat sebagai objek pekerjaan adalah dengan pelayanan prima. Pelayanan prima artinya menyelesaikan pekerjaan tepat waktu. Waktu yang telah ditentukan dilaksanakan dengan baik, tidak mengedepankan kepentingan pribadi dan keluarga. Dalam pelayanan ini Pegawai Negeri Sipil yang bekerja di birokrasi sebagian belum menunjukkan sikap sebagai pelayan masyarakat dan ada sebagian masih bersikap arogansi dan materialistis. Dengan pelayanan prima akan dirasakan kenyamanan, ketertiban, keindahan, keserasian dan tidak berbelit-belit.³⁶

Di dalam fikih siyasah terdapat asas-asas pemerintahan, yaitu:

1. Asas amanat: pemerintah harus melaksanakan tugasnya dengan memenuhi hak Allah dan rakyatnya agar sejahtera.
2. Asas keadilan: pemerintah wajib mengatur masyarakat dengan membuat aturan hukum yang adil.
3. Asas ketaatan (disiplin): pemerintah dan rakyat harus taat pada hukum.

³⁴ A. Jazuli, 59.

³⁵ Muhammadong, "Implementasi Hukum Islam dalam Mewujudkan Sistem Pelayanan Publik pada Ombudsman Kota Makassar," *Jurnal al-Daulah* 3, no. 1 (Juni 2014), 35.

³⁶ Jailani, "Pelayanan Publik: Kajian Pendekatan menurut perspektif Islam.", 107.

4. Asas musyawarah: pembuatan hukum, undang-undang atau kebijakan harus didasarkan pada asas musyawarah.³⁷

Berdasarkan asas-asas pemerintahan dalam Islam, maka pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan harus bersifat amanah, yaitu melaksanakan tugas sebagaimana yang diamanahkan dalam undang-undang atau peraturan tentang kependudukan dan pencatatan sipil. Dalam hal ini, mereka melayani pendaftaran kependudukan seperti melayani pembuatan KTP dan KK. Dalam pencatatan sipil mereka melayani Akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, akta pengesahan anak, dan lainnya. Jika ada warga yang datang untuk memohon pelayanan tersebut maka pihak Dispendukcapil dilarang untuk menolak. Begitu juga dalam biaya administrasi, dalam peraturan undang-undang ada beberapa pelayanan yang gratis dan ada yang membutuhkan biaya, hendaknya ada transparansi dalam penentuan biaya tersebut dan dapat disosialisasikan melalui *website* atau brosur atau pengumuman di ruang Dispendukcapil. Dalam hal ini pegawai dilarang menarik biaya jika gratis dan dilarang menarik dari ketentuan yang berlaku jika ada biaya administrasi, agar tidak ada indikasi suap.

Asas yang kedua adalah asas keadilan. Dalam hal ini Dispendukcapil melayani semua warga Lamongan secara adil baik dari kalangan warga muslim maupun non muslim bahkan warga yang memiliki aliran kepercayaan. Meskipun demikian, adil tidak mesti memperlakukan semua dengan sama, hendaknya pihak Dispendukcapil juga memberikan perlakuan khusus kepada orang-orang tertentu yang mereka membutuhkan pelayanan khusus, seperti pelayanan terhadap difabel, wanita hamil, dan lansia. Hal tersebut bisa dilakukan dengan membuat antrian khusus, atau tempat duduk khusus, agar mereka bisa merasa lebih nyaman ketika berkunjung ke dispendukcapil.

Asas yang ketiga adalah asas ketaatan (disiplin). Dalam asas ini, pegawai Dispendukcapil hendaknya melakukan tugasnya

³⁷ Abd. Muin Salim, *Konsepsi Kekuasaan Politik dalam al-Qur'an* (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 1995), 307.

sesuai dengan jam yang telah ditetapkan. Dalam hal penentuan lamanya waktu pelayanan, hendaknya mereka memberi pelayanan prima agar pelayanan yang diminta oleh warga bisa selesai sesuai waktu yang ditentukan dan tidak bolak balik untuk menyelesaikan suatu urusan yang hal tersebut bisa memberatkan mereka dari segi waktu, uang dan tenaga.

Asas yang keempat adalah musyawarah. Berkaitan dengan hal tersebut, sebuah kantor dengan pemimpin dan pegawai yang ada merupakan suatu kesatuan tim yang harus melakukan pekerjaannya berdasarkan prinsip musyawarah. Ketika melakukan inovasi hendaknya pimpinan melakukan musyawarah dengan pegawainya agar program tersebut bisa terlaksana dengan baik.

Penutup

Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Lamongan adalah berkaitan dengan pelayanan administrasi yaitu meliputi pelayanan kependudukan (KTP, KK, Surat Keterangan Pindah) dan pelayanan pencatatan sipil (Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Akta pengesahan anak). Meskipun Dispendukcapil Kabupaten Lamongan telah berusaha meningkatkan pelayanan, masih terdapat keluhan masyarakat dalam beberapa pelayanan baik dari sikap pelayanan maupun fasilitas, di antaranya dalam sistem antrian dan fasilitas ruang tunggu.

Dalam perspektif fikih siyasah, pelayanan publik yang diberikan Dispendukcapil kabupaten Lamongan merupakan bagian dari fikih siyasah idariyyah (fikih pengelolaan administrasi). Dalam melayani rakyat, seorang pegawai Negara harus amanah, jujur dan adil. Pelayanan tersebut harus didasarkan pada kemaslahatan sebagaimana kaidah *tasharruf al-imam ala al-raiyyah manut bi al mashlahah* (Pelayanan publik harus didasarkan pada maslahat). Berdasarkan hal tersebut pelayanan yang diberikan Dispendukcapil dalam masalah administrasi kependudukan sesuai dengan konsep fikih *siyasah idariyyah* yaitu menjalankan amanah undang-undang. Dalam konsep kemaslahatan, telah melakukan

beberapa inovasi sesuai dengan kebutuhan zaman, namun untuk meningkatkan pelayanan tersebut Dispendukcapil Lamongan hendaknya mendengarkan keluhan masyarakat dan meningkatkan mutu pelayanan.

Daftar Pustaka

- Agus. Wawancara, 28 Agustus 2019. Lamongan.
- Ahmad Zainuril, Kabid Pencatatan Sipil. Wawancara, 4 September 2019. Lamongan.
- Al-Bukhāriy, Imām. "Ṣaḥīḥ Bukhāriy." *Aplikasi Hadis Kitab Sembilan*, t.t., 2232.
- Al-Mubarak, Muhammad. *Sistem Pemerintahan dalam Perspektif Islam*. Solo: Pustaka Mantiq, 1995.
- Al-Qardhawi, Yusuf. *Min Fiqh al-Daulah fi al-Islam*. Kairo: Dar al-Syuruq, 1996.
- Budiono. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Yayasan Kawula Indonesia, 1999.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. "Produk dan Layanan," t.t. <https://lamongankab.go.id/disdukcapil/produk-dan-layanan/>.
- Dwiyanto, Agus. *Mewujudkan Good Governance Melayani Publik*. Yogyakarta: UGM Press, 2006.
- Iqbal, Muhammad. *Fikih Siyasah Kontyektualisasi Doktrin Politik Islam*. Jakarta: Gaya Media Pratama, 2001.
- Istianto, Bambang. *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2011.
- Jailani. "Pelayanan Publik: Kajian Pendekatan menurut perspektif Islam." *Jurnal al Bayan: Media Kajian dan Pengembangan Ilmu Dakwah* 13, no. 1 (2013).
- Jazuli, A.. *Fiqh Siyasah Implementasi Kemaslahatan Umat dalam Rambu-Rambu Syari'ah*. Bandung: Gunung Djati Press, 2000.
- Keputusan Menteri Penerapan Aparatur Negara Nomor 63/KEP.MEN/PAN/17/2003, t.t.

- Keputusan Menteri Penerapan Aparatur Negara (Kepmenpan Nomor 63/KEP.MEN/PAN/17/2003 Tentang pelayanan publik) (t.t.).
- Khaliq, Farid Abdul. *Fikih Politik Islam*. Jakarta: Amzah, 1998.
- Marzuki, Peter Mahmud. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana, 2010.
- Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006.
- Muhammadong. “Implementasi Hukum Islam dalam Mewujudkan Sistem Pelayanan Publik pada Ombudsman Kota Makassar.” *Jurnal al-Daulah* 3, no. 1 (Juni 2014).
- Saifullah. *Konsep Dasar Metode Penelitian dalam Proposal Skripsi*. Malang: UIN Maulana Malik Ibrahim, t.t.
- Salim, Abd. Muin. *Konsepsi Kekuasaan Politik dalam al-Qur'an*. Jakarta: Rajagrafindo Persada, 1995.
- Sinambela dkk. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006.
- Syafi'i. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: PT Alfabeta, 2003.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, Pasal 1 Ayat (1), Tentang Pelayanan Publik., t.t.
- UUD 1945 Pasal 28 B Ayat (2), t.t.