

SKRIPSI

IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK PEMERITAH KECAMATAN BATANGHARI KABUPATEN LAMPUNG TIMUR DALAM PERSPEKTF PRINSIP- PRINSIP HUKUM ISLAM

Oleh:

**MUHAMMAD ILYAS RAVEGA
NPM: 1802010008**



**Jurusan Hukum Tata Negara
Fakultas Syari'ah**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1446 H/ 2025 M**

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK PEMERITAH
KECAMATAN BATANGHARI KABUPATEN LAMPUNG
TIMUR DALAM PERSPEKTIF PRINSIP- PRINSIP HUKUM
ISLAM**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Hukum (S.H)

Oleh:

MUHAMMAD ILYAS RAVEGA
NPM: 1802010008

Pembimbing: **Toto Andri Puspito, M.T. I**

Jurusan Hukum Tata Negara
Fakultas Syari'ah

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1446 H/ 2025 M

NOTA DINAS

Nomor : -
Lampiran : 1 (Satu) Berkas
Prihal : Pengajuan Proposal Penelitian

Kepada Yth.
Fakultas Syariah
Institut Agama Islam Negeri (IAIN)
Metro
Di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah Kami Mengadakan Pemeriksaan, Bimbingan Dan Perbaikan
Seperlunya, Maka Skripsi Saudara:

Nama : **Muhammad Ilyas Ravega**
NPM : 1802010008
Jurusan : Hukum Tata Negara (HTN)
Fakultas : Syariah
Judul : **Implementasi Pelayanan Publik Pemerintah Kecamatan
Batangha Dalam Prespektif Prinsip Hukum Islam**

Sudah Kami Setujui Dan Dapat Diajukan Ke Fakultas Syariah Institut
Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Untuk Di Munaqosyahkan.

Demikian Harapan Kami Dan Atas Perhatiannya, Kami Ucapkan Terima Kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Metro, 19 November 2024
Pembimbing


Toto Andri Puspito, M.T.I
NIP.198902192019031007

HALAMAN PERSERTUJUAN

Judul : **IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH
KECAMATAN BATANGHA DALAM PRESPEKTIF
PRINSIP HUKUM ISLAM**

Nama : **Muhammad Ilyas Ravega**

NPM : 1802010008

Jurusan : Hukum Tata Negara (HTN)

Fakultas : Syariah

MENYETUJUI

Untuk Di munaqosyah Dalam Sidang Skripsi Fakultas Syariah Institut
Agama Islam Negeri (IAIN) Metro

Metro, 19 November 2024
Pembimbing



Toto Andri Puspito, M.T.I
NIP.198902192010031007



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS SYARIAH**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 3411
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296; website: www.metrouniv.ac.id; E-mail: iaimetro@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor : B-0054/ln.28.2/0/PP.00.9/01/2024

Skripsi dengan Judul "IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KECAMATAN BATANGHARI DALAM PRESPEKTIF PRINSIP-PRINSIP HUKUM ISLAM", Disusun oleh Muhammad Ilyas Ravega, NPM. 1801020008. Jurusan : Hukum Tata Negara yang telah diujikan dalam sidang munaqosyah Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro pada hari/tanggal Kamis, 28 November 2024.

TIM PENGUJI MUNAQOSYAH

Ketua / Moderator : Toto Andri Puspito, M.T.I.

Penguji I : Hendra Irawan, M.H

Penguji II : Choirul Salim, M.H..

Sekretaris : Retanisa Rizqi, M. H

(.....)
(.....)
(.....)
(.....)



Mengetahui,

Dekan Fakultas Syariah

Dr. Dr. Santoso, M.H.

NIP. 3161295031001

ABSTRACK

IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KECAMATAN BATANGHARI DALAM PRESPEKTIF PRINSIP-PRINSIP HUKUM ISLAM

Oleh:

MUHAMMAD ILYAS RAVEGA

NPM. 1802010008

Pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada instansi tertentu. Rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Ruang lingkup sebagaimana dimaksud meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya. Pelayanan publik harus memenuhi skala kegiatan yang didasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu yang digunahakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan pelayanan publik untuk dikategorikan sebagai penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Selain itu, pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; agar terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik

Kata kunci : pelayanan publik

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Muhammad Ilyas Ravega

NPM : 1802010008

Jurusan : Hukum Tata Negara

Fakultas : Syari'ah

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil asli penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebut dalam daftar pustaka.

Metro, 28 Oktober 2024



Muhammad Ilyas Ravega
NPM. 1802010008

MOTTO

سو كما عناية

Jiwa manusia di tempatkan pada semua organ di dalam tubuh sebagai aspek subyektif dari diri seseorang, yang meliputi pemikiran, perasaan, dan keinginan. Pertolongan atau bantuan yang bersumber dari sang maha pencipta bahwa sebagai makhluk yang selalu menghadapi segala sesuatu tentang kehidupan, membutuhkan pertolongan dari sang maha pencipta. Jangan takut Allah akan selalu menolongmu.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan karunia dan hidayah-Nya. Penulisan skripsi ini tidak akan terlaksana dengan baik tanpa adanya Do'a dan bantuan dari keluarga, sanak saudara, serta yang selalu diusahakan. Oleh karena itu penulis mempersembahkan hasil studi ini kepada:

1. Ibu Farida Yuliana yang selalu mendo'akan, mendidik, mendukung dan memberikan semangat dalam menyelesaikan studi, Serta senantiasa menantikan keberhasilan dengan penuh rasa sabar.
2. Ibu Hilma Wati yang selalu memberikan motivasi untuk terus berusaha dalam menyelesaikan studi, memberikan dukungan moral agar terus menjadi pribadi yang mau memulai dan mau menyelesaikan.
3. Aulia Fardila, kakak istimewa yang memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi, serta mendo'akan agar mendapat kelancaran dalam menyusun skripsi.
4. Sukma Inayah yang senantiasa menemani, mendukung, mendo'akan, dan memberikan motivasi, sebagai dorongan internal agar terus berusaha dan semangat dalam menjalankan segala aktivitas dan tujuan yang sama.
5. Teman-teman atau kolega yang merasa berkontribusi dalam penyusunan skripsi
6. Seluruh keluarga besar, yang tak pernah putus dalam menanyakan ''*kapan wisuda*''.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr.Wb

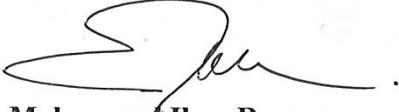
Alhamdulillah, Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang atas rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Penulisan ini adalah salah satu syarat guna menyelesaikan pendidikan Stara Satu (S1) Jurusan Hukum Tata Negara (*Siyasah Syar'iyah*) IAIN Metro.

Dalam menyelsaikan skripsi ini, penulis memperoleh banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada Prof. Dr. Hj. Siti Nurjanah, M. Ag, PIA selaku Rektor IAIN Metro, Dr. Dri Santoso, M.H selaku Dekan Fakultas Syari'ah IAIN Metro, Bapak Hendra Irawan, M.H selaku ketua jurusan Hukum Tata Negara IAIN Metro, Bapak Toto Andri Puspito, M.I.T selaku pembimbing yang selalu memberikan bimbingan dan motivasi dalam penyusunan skripsi, ibu Mira Hayati S.SSTP selaku camat kecamatan Batanghari yang telah berkenan untuk mengadakan penelitian, tak lupa Orang tua saya yakni Ibu Farida yang telah mendoakan dan mendukung saya untuk menyelsaikan proses pendidikan.

Demikian skripsi ini disusun, oleh karena itu, Penulis mengharapkan kritik dan saran guna menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan skirpsi ini dan semoga bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Wassalamualaikum, Wr.Wb

Metro, 28 November 2024



Muhammad Ilyas Ravega
NPM:1802010008

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
NOTA DINAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ORISINALITAS PENELITIAN	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
D. Penelitian Relevan	9

BAB II LANDASAN TEORI

A. Teori Implementasi	13
1. Pengertian Implenetasi	13
B. Prinsip Hukum Islam	14
1. Pengertian Prinsip-Prinsip Hukum Islam.....	14
2. Macam-macam Prinsip-prinsip Hukum Islam.....	15
3. Tujuan Prinsip-prinsip hukum islam.....	23
C. Pelayanan Publik	24
1. Pengertian Pelayanan Publik	24
2. Pelayanan Publik dalam prinsip-prinsip Hukum Islam	26
3. Nilai Etika Pelayanan Publik.....	35

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Dan Sifat Penelitian	39
B. Sumber Data.....	41
C. Teknik Pengumpulan Data	42
D. Teknik Analisis Data.....	43

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kecamatan Batnghari.....	45
B. Iplementasi Peraturan Bupati Lampung Timur No 25 Tahun 2012 Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Batanghari.....	65

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	68
B. Saran	69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada instansi tertentu. Rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹

Pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. Sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh institusi birokrasi publik untuk memenuhi berbagai bentuk kebutuhan dan kepentingan dari warga masyarakat penggunanya. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Ruang lingkup sebagaimana dimaksud meliputi

¹ Joko Susanto and Zepa Anggraini, 'Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin', *Jurnal Administrasi Negara*, 25.2 (2019), pp. 105–22, doi:10.33509/jan.v25i2.699.

pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya. Pelayanan publik harus memenuhi skala kegiatan yang didasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan pelayanan publik untuk dikategorikan sebagai penyelenggaraan pelayanan publik.²

Penelitian ini berdasarkan penerapan pelayanan publik yang menjadi tanggung jawab pihak pelayanan di Kecamatan Batanghari dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab sebagai pelaku pelayanan. Berdasarkan penelitian dilapangan peneliti menemukan beberapa Masyarakat yang hendak membuat dokumen (KTP), yang mana proses penyelesaiannya membutuhkan proses yang cukup lama. Sehingga menjadi daya acuan pertama, apa yang menjadi hambatan pelaku penyelenggara pelayanan publik dalam menerbitkan dokumen seperti KTP.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam

² Susanto and Anggraini.

hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Selain itu, pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; agar terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; agar terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan agar terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.³

Dalam melaksanakan tugasnya, penyelenggara pelayanan public harus berasaskan pada:

1. Kepentingan Umum
2. Kepastian Hukum
3. Kesamaan Hak
4. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban
5. Keprofesionalan
6. Partisipasi
7. Persamaan Perlakuan/tidak diskriminatif
8. Keterbukaan
9. Akuntabilitas
10. Fasilitas

³ Syamsul Bahri Muhammad Fitri Rahmadana, Arin Tentrem Mawati Nurhayati Siagian, Mori Agustina Perangin-angin John Refelino, Moch. Yusuf Tojiri, Valentine Siagian Nur Arif Nugraha, Sardjana Orba Manullang, Marto Silalahi Devi Yendrianof, Anggri Puspita Sari, Made Nopen S, 'Pelayanan Publik', *Jakarta: Nimas Ultima*, 2016 <https://www.academia.edu/download/37946841/20_artikel7.pdf>.

11. Ketepatan waktu

12. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan

Pelayanan publik meliputi pengadaan administrasi dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang bertujuan untuk.

1. Terwujudnya prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik
2. Terwujudnya kualitas pelayanan, efisien dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik dan pencegahan korupsi, kolusi, dan nepotisme
3. Terwujudnya kepastian hukum dan pemenuhan hak dalam melindungi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik secara berkualitas, terintegritas dan berkesinambungan
4. Terwujudnya RAD-PK untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di daerah, dan
5. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Adapun terkait dengan hukum Islam, Dr. Achmad Irwan Hamzani menerangkan bahwa ada tujuh prinsip hukum Islam yang digunakan sebagai landasan. Bila dikaitkan dengan hukum islam maka pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip-prinsip hukum islam yakni:⁴

1. Prinsip Tauhid

Prinsip hukum Islam yang pertama adalah tauhid. Tauhid merupakan prinsip umum hukum Islam. Prinsip ini menyatakan bahwa semua manusia ada dibawah satu ketetapan yang sama, yaitu ketetapan

⁴ Nur Saniah Nur Saniah, 'Prinsip-Prinsip Dasar Hukum Islam Perspektif Al-Quran', *Al-Kauniyah*, 3.2 (2022), pp. 1–17, doi:10.56874/alkauniyah.v3i2.1077.

tauhid yang dinyatakan dalam kalimat La'ilaha Illa Allah (Tidak ada tuhan selain Allah). Hakikat tauhid dalam islam itu sendiri merupakan penyerahan diri kepada kehendak Allah. Umat islam seyogyanya tidak hanya tekun dalam beribadah, tetapi juga harus benar dalam bermuamalah. Dengan kata lain, umat islam itu di samping memiliki kesalehan ritual, juga harus memiliki kesalehan sosial. Umat islam harus bisa mengimplementasikan nilai-nilai ketauhidan kepada Allah SWT dalam kegiatan sehari-harinya, baik dalam kegiatan politik, sosial, maupun ekonomi.

2. Prinsip Keadilan

Prinsip hukum Islam yang kedua adalah prinsip keadilan. Perintah berlaku adil ditunjukkan kepada setiap orang, tanpa pandang bulu. Perkataan yang benar mesti disampaikan apa adanya walaupun perkataan itu akan merugikan kerabat sendiri. Maka dari itu kemestian berlaku adil dalam muamalah mesti ditegakkan di dalam keluarga dan masyarakat muslim serta instansi tertentu. Bahkan kepada orang kafir pun umat islam diperintahkan berlaku adil.

3. Prinsip Amar Makruf Nahi Munkar

Prinsip hukum Islam yang ketiga adalah prinsip amar makruf berarti hukum islam yang digerakkan untuk dan merekayasa umat manusia untuk menuju tujuan yang baik dan benar yang di kehendaki dan diridhoi Allah. Sedangkan nahi munkar berarti fungsi social controlnya.

4. Prinsip Kemerdekaan atau kebebasan (al-hurriyah)

Prinsip hukum Islam keempat adalah prinsip kemerdekaan atau kebebasan ini menghendaki adanya agar dalam melaksanakan muamalat tidak berdasarkan paksaan. Seperti dalam pernikahan tidak adanya paksaan akan setiap orang berhak dan bebas memilih calon untuk pasangan hidupnya.

5. Prinsip Persamaan

Prinsip hukum Islam yang kelima adalah prinsip kesamaan. Prinsip persamaan ini disebut *almusawah*, yang berarti sikap memandang sesama manusia secara seimbang, sejajar, dan sama rata. Prinsip persamaan memiliki peran yang sangat penting dalam pengembangan hukum Islam untuk menggerakkan dan mengontrol sosial. Prinsip persamaan ini ditunjukkan dari dihapusnya perbudakan dan penindasan manusia kepada manusia.

6. Prinsip Tolong Menolong (Ta'awun)

Prinsip hukum Islam yang ke enam adalah prinsip ta'awun. Di mana prinsip ini adalah saling menolong dengan sesama manusia dengan prinsip tauhid. Prinsip ta'awun ini menginginkan supaya umat Islam saling tolong-menolong dalam hal kebaikan dan ketakwaan.

7. Prinsip Toleransi

Prinsip hukum Islam yang ketujuh adalah prinsip toleransi. Di mana dalam hal ini sesuai dengan kehendak Islam adalah toleransi yang menjamin tidak adanya pelanggaran atas hak-hak Islam dan umatnya. Lebih jelasnya, toleransi ini hanya bisa diterima jika tidak mendatangkan

kerugian pada agama Islam.

Dilihat dari prinsip-prinsip hukum islam tersebut maka dapat diartikan bahwa dalam pelayanan publik harus memberikan kemaslahatan bagi seluruh masyarakat dalam praktek pelaksanaannya. Sebab pelayanan publik yang baik adalah adanya kerjasama yang baik antara penyelenggara dan masyarakat agar tidak terjadi penyelewengan dalam sistem pelayanan publik. Selain itu pelayanan publik harus dilaksanakan secara maksimal untuk keberlangsungan sistem administrasi yang ada di lingkungan Daerah.

Jika dilihat dalam kajian prinsip-prinsip hukum islam, pelayanan public di Kecamatan Batanghari terdapat beberapa hal yang belum sesuai dalam hukum islam. Di antaranya dalam pelayanan pembuatan dokumen seperti KK dan KTP yang memerlukan waktu yang cukup lama. Kejadian ini dialami oleh bapak atau Ibu Hilma Wati warga Desa Banjarrejo ketika mengurus dokumen KTP di Kecamatan Batanghari bermaksud membuat KTP, pada saat pembuatannya memerlukan waktu yang cukup lama. Di ketahui bahwa durasi pembuatan KTP atau KK di tiap daerah berbeda-beda, ada yang memerlukan hanya beberapa hari saja, tetapi ada pula yang mesti menunggu hingga 14 hari.⁵ Pembuatan KTP di Kecamatan Batanghari sendiri memakan waktu hingga 14 hari, namun lamanya waktu pembuatan KTP juga bisa bergantung pada antrean dan jumlah blangko yang tersedia.

Dalam hal ini perlu adanya peningkatan pelayanan di Kecamatan Batanghari. Jika dilihat dari prinsip hukum islam, maka seharusnya pembuat

⁵ *Wawancara* dengan Warga Kecamatan Batanghari, Ibu Hilmawati Tanggal 30 Oktober 2024

KTP ataupun KK mendapatkan pelayanan yang serius guna meningkatkan kualitas yang baik serta pembuatan dokumen yang tepat waktu dalam pengerjaannya. Hal inilah yang peneliti kaji untuk mengungkap sejauh mana implementasi pelayanan publik pemerintah Kecamatan Batanghari dengan melihat dari peraturan pemerintah pada Revisi Undang-Undang nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan yang telah disepakati baik oleh komisi II DPR maupun Kemendagri bahwa pembuatan KTP, KK, akta kelahiran, akta kematian, berapa lamanya waktu yang di butuhkan dalam pengerjaannya.⁶

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk memabahas pelayanan publik dalam bentuk skripsi yang berjudul" **Implementasi Pelayanan Publik Pemeritah Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur Dalam Perspektf Prinsip- Prinsip Hukum Islam**"

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka dapat diajukan pertanyaan penelitian yang dijadikan fokus pembahasan dalam penelitian ini antara lain:

1. Bagaimana implementasi pelayanan publik pemerintah kecamatan batanghari kabupaten lampung timur dalam perspektif prinsip-prinsip hukum islam?

⁶ Sefriani amelia Sari, 'Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002', *Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Dalam Perkara Nomor: 33/Puu-Xv/2017 J*, 549 (2017), pp. 40–42
<<https://journal.unpak.ac.id/index.php/palar/article/view/939%0Ahttps://journal.unpak.ac.id/index.php/palar/article/download/939/799>>.

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah.

- 1). Untuk mengetahui bagaimana implementasi pelayanan publik pemerintah Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur dalam perspektif prinsip-prinsip hukum islam

2. Manfaat penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

a. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang hukum, khususnya mengenai permasalahan-permasalahan pelayanan publik

b. Manfaat Praktis

Peneliti berharap penelitian ini dapat menambah wawasan bagi pemerintah kecamatan batanghari kabupaten lampung timur dalam melaksanakan pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan maupun prinsip-prinsip hukum islam

D. Penelitian Relevan

Penelitian Relevan adalah penelitian yang berjudul serupa dan penelitian tersebut sedang atau telah diteliti orang lain, sehingga dalam penelitian ini seseorang mampu membedakan permasalahan yang ada pada penelitian sebelumnya.

Berdasarkan analisis yang peneliti lakukan terhadap skripsi maupun jurnal di google scholar yang membahas tentang implementasi pelayanan publik pemerintah kecamatan dalam perspektif prinsip-prinsip hukum islam, ada yang peneliti temukan namun berbeda objek pembahasannya serta penelitiannya.

Penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini antara lain:

1. Jurnal Shinta Tomuka, Belitung, Tahun 2018 yang berjudul Penerapan Prinsip-prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Girian Kota Bitung (*Studi Tentang Pelayanan Akte Jual Beli*). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, Fokus penelitian ini : 1) Prinsip Pemerintahan Partisipasi aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat; 2) Aturan/perintah definitif dalam pelayanan Jual Beli; 3) Prinsip Transparansi dalam pelayanan pembuatan tindakan Jual Beli; dan 4) Prinsip Akuntabilitas yang Pokok dan Responsif..⁷
2. Skripsi Muhammad Amirul Haq Muis, Universitas Hasannudin Makasar, Tahun 2016, yang berjudul "Analisis Implentasi Good Government Dalam Pelayanan Publik di kecamatan Panakkukang Kota Makasar". hasil penelitian dan analisis data yang dilakukan oleh peneliti, dalam analisis Implementasi Good Governance dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari proses pelaksanaannya yang sesuai dengan prinsip-prinsip good

⁷ Shinta, 'PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN GIRIAN KOTA BITUNG (Studi Tentang Pelayanan Akte Jual Beli)', *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2017, pp. 5–24 .

governance yang harus diterapkan seperti adanya partisipasi masyarakat dalam berbagai program kegiatan kecamatan. Bentuk transparansi yang diberikan pun cukup baik dan efektif seperti memberikan informasi seluas luasnya tentang pelayanan publik baik melalui selebaran kertas maupun melalui media seperti internet. Akuntabilitas yang diberikan kepada masyarakat juga cukup baik meski belum terlaksana secara maksimal, seperti kurangnya dana yang dalam pelaksanaan berbagai kegiatan kecamatan, supreme hukum yang diharapkan tidak berjalan secara efektif.⁸

3. Skripsi Cindy Amalia Izzati, IAIN Metro, Tahun 2022, yang berjudul "Pelayanan publik dikecamatan Metro Utara Perspektif Siyash Syariyah (studi impementasi perwali No:470/24a/D-11/01/2019), kesimpulan dari skripsi ini adalah dalam penerapan surat edaran walikota kota metro No:470/24a/D-11/01/2019 atas dasar Undang-Undang No. 24 tahun 2013 tentang dministrasi kependudukan bahwasannya dalam prakteknya yang ditemui dilapangan pelayanan publik disini sudah cukup berjalan dengan baik hanya aja saat wawancara ternyata masih ditemui beberapa masyarakat yang tidak paham berjalannya administrasi yang ada di kecamatan metro utara ini.⁹

⁸ Muhammad Amirul Haq Muis, Hasrat Arief Saleh, and Andi M. Rusli, 'Analisis Implementasi Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Panakukkang Kota Makassar', *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 7.2 (2016), pp. 73–82 <<https://media.neliti.com/media/publications/102131-ID-analisis-implementasi-good-governance-da.pdf>>.

⁹ Cindy Amalia Izzati, "Pelayanan publik dikecamatan Metro Utara Perspektif Siyash Syariyah (studi impementasi perwali No:470/24a/D-11/01/2019)", IAIN Metro, 2022

4. Jurnal Populasi Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, Tahun 2016 oleh Setianingrum dan Tsalatsa yang berjudul “Mempertanyakan Responsivitas Pelayanan Publik Pada Pengelolaan Pengaduan Kasus Upik Di Kota Yogyakarta”. Melalui metode wawancara dan analisis kuantitatif terhadap hasil survei yang dilakukan PSKK UGM pada 2014, studi ini menemukan masih lemahnya responsivitas Pemerintah Kota Yogyakarta terhadap keluhan masyarakat, terutama menyangkut tindak lanjut. Mekanisme yang ada selama ini tidak dapat memantau tindak lanjut yang dilakukan oleh setiap SKPD atau unit kerja. Keluhan yang bersifat lintas sektoral dan lintas level pemerintahan dapat dikatakan tidak ada tindak lanjutnya.¹⁰

Dari penelitian diatas terdapat persamaan dan perbedaan, persamaan dengan penelitian sebelumnya yaitu membahas tentang implementasi dalam pelayanan publik, penerapan tugas, wewenang, dan tanggung jawab pelaku pelayanan dalam menerapkan pelayanan publik di Kecamatan.

Namun terdapat perbedaan dalam penelitian sebelumnya dimana fokus penelitian ini merujuk pada prespektif prinsip-prinsip hukum Islam. Dan fokus penelitian ini terhadap penerapan Peraturan Bupati Kabupaten Lampung Timur No. 25 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Lampung Timur.

¹⁰ Setianingrum and Tsalatsa, ‘Questioning the Responsiveness of Public Services on Management of Complain Cases of UPIK in Yogyakarta City’, *Pusat Studi Kependudukan Dan Kebijakan*, 24.1 (2016), pp. 1–25.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Teori Implementasi

1. Pengertian Implementasi

Terdapat berbagai pendapat para ahli dan akademisi yang mengemukakan tentang pengertian dari implementasi. Karena implementasi merupakan kegiatan yang penting dari keseluruhan proses perencanaan kebijakan. Adapun pengertian implementasi tersebut dapat dilihat dalam pendapat Mulyadi (implementasi mengacu pada tindakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan. Tindakan ini berusaha untuk mengubah keputusan-keputusan tersebut menjadi pola-pola operasional serta berusaha mencapai perubahan-perubahan besar atau kecil sebagaimana yang telah diputuskan sebelumnya. Implementasi pada hakikatnya juga merupakan upaya pemahaman apa yang seharusnya terjadi setelah program dilaksanakan.

Dalam tataran praktis, implementasi adalah proses pelaksanaan keputusan dasar. Proses tersebut terdiri atas beberapa tahapan yakni:

- 1) Tahapan pengesahan peraturan perundang-undangan
- 2) Pelaksanaan keputusan oleh instansi pelaksana
- 3) Kesiadaan kelompok sasaran untuk menjalankan keputusan
- 4) Dampak nyata keputusan baik yang dikehendaki maupun tidak
- 5) Dampak keputusan sebagaimana yang diharapkan instansi pelaksana
- 6) Upaya perbaikan atas kebijakan atau peraturan perundangan

Proses persiapan implementasi setidaknya menyangkut beberapa hal penting yakni

- 1) Penyiapan sumber daya, unit dan metode
- 2) Penerjemahan kebijakan menjadi rencana dan arahan yang dapat diterima dan dijalankan
- 3) Penyediaan layanan, pembayaran dan hal lain secara rutin

B. Prinsip Hukum Islam

1. Pengertian Prinsip-Prinsip Hukum Islam

Sebelum melangkah jauh untuk memperbincangkan judul di atas, perlu dikemukakan bahwa belum ada rumusan yang pasti tentang istilah prinsip-prinsip hukum Islam ini. Istilah yang sepertinya dekat dengan kata “prinsip” ini adalah *asās* (bentuk jamaknya *usus*) dan *mabda’* (bentuk jamaknya *mabādi’*). Dalam wacana filsafat hukum, Theo Hujbers, ketika mengulas topik prinsip-prinsip hukum, menyatakan: Azas-azas hukum ialah prinsip-prinsip yang dianggap dasar atau fundamen hukum. Azas-azas itu dapat disebut juga pengertian-pengertian dan nilai-nilai yang menjadi titik tolak berfikir tentang hukum. Azas-azas ini merupakan titik tolak juga bagi pembentukan undang-undang dan interpretasi undang-undang tersebut (Azas hukum berbeda dengan asal atau sumber hukum).¹¹

Dengan demikian, prinsip-prinsip hukum Islam merupakan pengertian-pengertian atau nilai-nilai yang lebih tinggi dari hukum itu sendiri dan menjadi pijakan dalam rumusan-rumusan hukum. Maka,

¹¹ Nur Saniah, Abdullah Munir, Prinsip Dasar Hukum Islam Prespektif Al-Qur’an, (Volume 3, Nomor 2, Desember 2022)

prinsip tidak memberatkan, menyedikitkan beban, ditetapkan secara bertahap, memperhatikan kemaslahatan manusia, dan mewujudkan keadilan yang merata yang akan dikupas nantinya merupakan nilai-nilai yang menjadi titik tolak totalitas hukum Islam tersebut.¹²

Kata prinsip secara etimologi, adalah dasar, permulaan, atau aturan pokok. Hadi Subhan dalam disertasinya menyimpulkan bahwa prinsip hukum merupakan metanorma yang dapat dijadikan landasan pembentukan suatu peraturan perundang-undangan, serta dapat pula dijadikan dasar bagi hakim di dalam menentukan suatu hukum terdapat kasus-kasus yang sedang dihadapinya untuk diputuskan ketika hakim tidak dapat merujuk kepada norma hukum positifnya. Disamping itu, prinsip hukum dapat dijadikan parameter untuk mengukur suatu norma sudah pada jalur yang benar (*on the right track*). Sebagaimana hukum-hukum yang lain, hukum islam memiliki prinsip-prinsip sebagai tiang pokok, kuat atau lemahnya sebuah undang-undang, mudah dan sukarnya, ditolak atau diterimanya oleh masyarakat tergantung kepada prinsip dan tiang pokoknya.

2. Macam-macam Prinsip-prinsip Hukum Islam

Juhaya S. Praja lebih lanjut mengatakan, ada tujuh prinsip umum hukum Islam; prinsip tauhid, prinsip keadilan, prinsip amar makruf nahi munkar, prinsip kebebasan, persamaan, prinsip ta'awun dan prinsip toleransi. Ketujuh prinsip tersebut dijabarkan sebagai berikut:

¹² Ifdlolul Maghfur, 'Membangun Ekonomi Dengan Prinsip Tauhid', *Jurnal MALIA*, 7.2 (2016), pp. 213-40.

a. Prinsip Tauhid.

Tauhid adalah ilmu yang mempelajari tentang ketuhanan dan yang berkaitan dengannya, seperti sifat-sifat Tuhan. Hakikat tauhid dalam islam itu sendiri adalah penyerahan diri yang bulat kepada kehendak Allah, baik menyangkut ibadah maupun muamalah. Umat islam seyogyanya tidak hanya tekun dalam beribadah, tetapi juga harus benar dalam bermuamalah. Dengan kata lain, umat islam itu di samping memiliki kesalehan ritual, juga harus memiliki kesalehan sosial.¹³

Dari prinsip umum tauhid ini lahir prinsip-prinsip khusus dalam bidang ibadah, yaitu:

- 1) Prinsip pertama: Berhubungan langsung dengan Allah tanpa perantara - Artinya bahwa tak seorang pun manusia dapat menjadikan dirinya sebagai zat yang wajib disembah. Nabi dan Rasul pun hanya sebatas penyampai pesan-pesan Allah semata. Intinya adalah yang berhak disembah adalah hanya Allah. Prinsip ini menegaskan bahwa tak ada perantara antara hamba dengan tuhanNya seperti yang terdapat dalam agama lain.

Prinsip ini berlandaskan kepada firman Allah dalam Surat Ghafir ayat 60 dan Surat al-Baqarah ayat 186.

وَقَالَ رَبُّكُمْ ادْعُونِي أَسْتَجِبْ لَكُمْ إِنَّ الَّذِينَ يَسْتَكْبِرُونَ عَنْ عِبَادَتِي سَيَدْخُلُونَ
جَهَنَّمَ دَاخِرِينَ ﴿٦٠﴾

¹³ Nur Saniah, Abdullah Munir, Prinsip Dasar Hukum Islam Prespektif Al-Qur'an, (Volume 3, Nomor 2, Desember 2022)

Artinya: “Dan Tuhanmu berfirman: "Berdoalah kepada-Ku, niscaya akan Kuperkenankan bagimu. Sesungguhnya orang-orang yang menyombongkan diri dari menyembah-Ku akan masuk neraka Jahannam dalam keadaan hina dina". (QS. Ghafir: 60) ¹⁴

وَإِذَا سَأَلَكَ عِبَادِي عَنِّي فَإِنِّي قَرِيبٌ أُجِيبُ دَعْوَةَ الدَّاعِ إِذَا دَعَانِ فَلَيْسَ تَسْتَجِيبُوا لِي وَلِيُؤْمِنُوا بِي لَعَلَّهُمْ يَرْشُدُونَ ﴿١٨٦﴾

Artinya: “Dan apabila hamba-hamba-Ku bertanya kepadamu tentang Aku, maka (jawablah), bahwasanya Aku adalah dekat. Aku mengabulkan permohonan orang yang berdoa apabila ia memohon kepada-Ku, maka hendaklah mereka itu memenuhi (segala perintah-Ku) dan hendaklah mereka beriman kepada-Ku, agar mereka selalu berada dalam kebenaran. (QS. Al Baqarah: 186)

- 2) Prinsip beban hukum (taklif) ditujukan untuk memelihara akidah dan iman, penyucian jiwa (tazkiyat al-nafs) dan pembentukan pribadi yang luhur. Artinya hamba Allah dibebani ibadah sebagai bentuk aktualisasi dari rasa syukur atas nikmat Allah.
- 3) Berdasarkan prinsip tauhid dan prinsip-prinsip yang mendukungnya maka lahirlah asas hukum seperti asas kemudahan. Hukum Islam selalu memberikan kemudahan dan, menjauhi kesulitan sehingga semua hukum Islam dapat dikerjakan oleh manusia.¹⁵

b. Prinsip Keadilan.

Dalam banyak ayat, Allah memerintahkan hambaNya untuk berbuat adil. Di antaranya adalah Surat al-Maidah ayat 8, Al-Hujarat ayat 9, Kata al-adalah dalam al Qur'an adalah sinonim al-mizan (keseimbangan/moderasi) dan al-qist yang berarti keadilan.

¹⁵ Qs. Al-Baqarah 186.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ لِلَّهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ ۚ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَتَانُ قَوْمٍ
عَلَىٰ ءَآلَا تَعْدِلُوا أَعْدِلُوا هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ ۖ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ ﴿٨﴾

Artinya: *“Hai orang-orang yang beriman hendaklah kamu jadi orang-orang yang selalu menegakkan (kebenaran) karena Allah, menjadi saksi dengan adil. Dan janganlah sekali-kali kebencianmu terhadap sesuatu kaum, mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlaku adillah, karena adil itu lebih dekat kepada takwa. Dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan (QS. Al Maidah: 8) ¹⁶*

Keadilan merupakan merupakan hal penting dalam kehidupan berbangsa dan bernegara Term keadilan pada umumnya berkonotasi dalam penetapan hukum atau kebijaksanaan dari pemangku kebijakan. Akan tetapi, keadilan dalam hukum Islam meliputi berbagai aspek, seperti keadilan dalam hubungan antara individu dengan dirinya sendiri, hubungan antara individu dengan masyarakat, hubungan antara individu dengan hakim dan lain-lain selama prinsip keadilan dimaknai sebagai prinsip moderasi. Menurut Wahbah Al-SZuhaili bahwa perintah Allah ditujukan bukan karena esensinya, sebab Allah tidak mendapat keuntungan dari ketaatan dan tidak pula mendapatkan kemudharatan dari perbuatan maksiat manusia. Namun ketaatan tersebut hanyalah sebagai jalan untuk memperluas perilaku dan cara pendidikan yang dapat membawa kebaikan bagi individu dan masyarakat. Penggunaan term adil/keadilan didalam al-qur'an di antaranya: Manusia yang memiliki kecenderungan mengikuti hawa nafsu, adanya kecintaan dan kebencian memungkinkan manusia tidak bertindak adil dan mendahulukan kebatilan dari pada kebenaran

¹⁶ Qs. Al-Maidah 8.

(dalam bersaksi), perintah kepada manusia agar berlaku adil dalam segala hal terutama kepada mereka yang mempunyai kekuasaan.

c. Prinsip Amar Makruf Nahi Mungkar.

Hukum Islam digerakkan untuk merekayasa umat manusia untuk menuju tujuan yang baik dan benar yang diridhai Allah. Dalam filsafat hukum Barat dikenal sebagai fungsi social engineering atau rekayasa sosial.¹⁷ Menurut Hasbi Ash Shiddieqy, prinsip ini juga dilihat pada peran negara dalam Islam sehingga negara tidak boleh memaksa masyarakat untuk melakukan sesuatu sesuai dengan kehendaknya yang semena-mena. Apa lagi yang menyalahi dengan hukum Islam. Pengkategorian Amar Makruf Nahi Mungkar dinyatakan berdasarkan wahyu dan penalaran logis yuridis terhadap kontek dimana persoalan hukum tengah terjadi.

d. Prinsip Keadilan

Pengertian adil dalam al-Quran disebut dengan dua kata. Pertama, Adl. Kedua, Qisth. Dari akar kata Adl, sebagai kata benda, disebut sebanyak 14 kali, sedangkan kata Qisth, disebutkan sebanyak 15 kali. Qurasy Shihab menambahkannya dengan kata Mizan. Al-mizan yang berarti keadilan. Term “keadilan” pada umumnya berkonotasi dalam penetapan hukum atau kebijaksanaan raja. Akan tetapi, keadilan dalam hukum Islam meliputi berbagai aspek. Prinsip keadilan ketika dimaknai sebagai prinsip moderasi, menurut Wahbah al-Zuhaili bahwa perintah Allah ditujukan bukan karena esensinya,

¹⁷ Husnul Fatarib, Prinsip Dasar, and Hukum Islam, ‘Husnul Fatarib Prinsip Dasar Hukum Islam’, *Nizam*, 4.01 (2014), pp. 63–77.

sebab Allah tidak mendapat keuntungan dari ketaatan dan tidak pula mendapatkan kemadaratan dari perbuatan maksiat manusia.

Namun ketaatan tersebut hanyalah sebagai jalan untuk memperluas prilaku dan cara pendidikan yang dapat membawa kebaikan bagi individu dan masyarakat. Allah, sebagai yang Maha Adil, memerintahkan manusia untuk bersikap adil, baik terhadap diri sendiri maupun orang lain. Keadilan adalah sendi pergaulan social yang paling fundamental. Karena itu, jika keadilan dilanggar, sendi-sendi masyarakat akan goyah. Syaikh Mahmud Syaltut, seorang ulama terkemuka al-Azhar memberikan interpretasi bahwa perintah al-Qur'an untuk menegakkan keadilan di muka bumi adalah perintah yang bersifat universal, tanpa adanya diskriminasi antara yang satu atas lainnya. Karena, prinsip keadilan adalah aturan Tuhan yang berlaku objektif dan jalan yang diberi-Nya harus dituruti. Manusia sebagai hamba dan ciptaan-Nya mesti mendapatkan persamaan dalam porsi keadilan tanpa memandang jenis kelamin, suku bahkan agama sekalipun.¹⁸

e. Prinsip Persamaan atau Egalite.

Prinsip persamaan yang paling nyata terdapat dalam Konstitusi Madinah (Al-Shahifah), yakni prinsip Islam menentang perbudakan dan penghisapan darah manusia atas manusia. Prinsip persamaan ini merupakan bagian penting dalam pembinaan dan pengembangan hukum Islam dalam menggerakkan dan mengontrol sosial, tapi bukan berarti tidak pula mengenal stratifikasi sosial seperti komunis. Bukti

¹⁸ Dedi Suryadi, *Sejarah Hukum Islam*, 2007th edn (CV Pustaka Setia).

konkrit dari prinsip egalite dalam hukum Islam adalah penghapusan perbudakan dan penindasan manusia atas manusia. Dalam konteks sesama muslim, Islam menjamin bahwa tak ada perbedaan suku Arab dengan suku-suku lainnya. Dalam pandangan hukum Islam semua manusia diperlakukan sama di mata hukum. Tidak ada yang didhalimi atau diuntungkan dengan alasan apapun. Rasul dengan tegas mengatakan "tidak da perbedaan antara orang arab dengan orang ajam kecuali amalannya". Garansi egalite dalam al-Qur.an terdapat dalam Surat al-Hujarat ayat 13, Surat al-Isra. ayat 70.

﴿وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِي آدَمَ وَحَمَلْنَاهُمْ فِي الْبَرِّ وَالْبَحْرِ وَرَزَقْنَاهُمْ مِنَ الطَّيِّبَاتِ وَفَضَّلْنَاهُمْ
عَلَىٰ كَثِيرٍ مِّمَّنْ خَلَقْنَا تَفْضِيلًا﴾¹⁹

Artinya: “Dan sesungguhnya telah Kami muliakan anak-anak Adam, Kami angkut mereka di daratan dan di lautan, Kami beri mereka rezeki dari yang baik-baik dan Kami lebihkan mereka dengan kelebihan yang sempurna atas kebanyakan makhluk yang telah Kami ciptakan”. (QS. Al Isra: 70)¹⁹

f. Prinsip al-ta’awun.

Prinsip ini memiliki makna membantu antar sesama manusia yang diarahkan sesuai prinsip tauhid, terutama dalam peningkatan kebaikan dan ketaqwaan. Prinsip ini menghendaki agar orang muslim saling tolong menolong dalam kebaikan dan ketaqwaan. Prinsip ini merupakan suatu prinsip yang mulia dan mengandung nilai tinggi dan terabaikan oleh umat Islam. Pengabaian ini disebabkan oleh pembekuan daya ijtihad oleh sebagian fuqaha dan bertaqlid kepada

¹⁹ Qs. Al-Isra.

warisan lama, menghilangkan kemaslahatan masyarakat dengan aneka macam adat istiadatnya.

g. Prinsip Toleransi.

Prinsip toleransi yang dikehendaki Islam adalah toleransi yang menjamin tidak terlanggarnya hak-hak Islam dan umatnya, tegasnya toleransi hanya dapat diterima apabila tidak merugikan agama Islam. Wahbah AlZuhaili, memaknai prinsip toleransi tersebut pada tataran penerapan ketentuan al-Qur'an dan Hadits yang menghindari kesempitan dan kesulitan, sehingga seseorang tidak mempunyai alasan dan jalan untuk meninggalkan syariat ketentuan hukum Islam. Dan lingkup toleransi tersebut tidak hanya pada persoalan ibadah saja tetapi mencakup seluruh ketentuan hukum Islam, baik muamalah sipil, hukum pidana, ketetapan peradilan dan lain sebagainya. Tasamuh atau toleransi dalam hukum Islam lebih tinggi nilainya dari hanya sekedar rukun dan damai. Tasamuh yang dimaksudkan adalah tidak memaksakan atau tidak merugikan sesama. Peringatan Allah berkaitan dengan toleransi dinyatakan dalam Surat al-Mumtahanah ayat 8 dan 9.

لَا يَنْهَىٰكُمْ اللَّهُ عَنِ الَّذِينَ لَمْ يُقْتُلُوا فِي الدِّينِ وَلَمْ يُخْرِجُوا مِنْ دِيَارِكُمْ أَنْ تَبَرُّوهُمْ وَتُقْسِطُوا إِلَيْهِمْ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُقْسِطِينَ ۝ ٨ إِنَّمَا يَنْهَىٰكُمْ اللَّهُ عَنِ الَّذِينَ قَتَلُوا فِي الدِّينِ وَأَخْرَجُواكُمْ مِنْ دِيَارِكُمْ وَظَهَرُوا عَلَىٰ إِخْرَاجِكُمْ أَنْ تَوَلَّوهُمْ وَمَنْ يَتَوَلَّهُمْ فَأُولَٰئِكَ هُمُ الظَّالِمُونَ

Artinya: Allah tidak melarang kamu untuk berbuat baik dan berlaku adil terhadap orang-orang yang tiada memerangimu karena agama dan tidak (pula) mengusir kamu dari negerimu. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang berlaku adil. Sesungguhnya Allah hanya melarang kamu menjadikan sebagai kawanmu orang-orang yang memerangimu karena agama dan mengusir kamu dari negerimu, dan membantu (orang lain) untuk mengusirmu. Dan barangsiapa

menjadikan mereka sebagai kawan, maka mereka itulah orang-orang yang zalim. (QS. Al Mumtahanah: 8 dan 9)

3. Tujuan Prinsip-prinsip hukum islam

Menurut Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi Vol. 17 berjudul Hukum Islam, Demokrasi dan Hak Asasi Manusia, tujuan hukum Islam meliputi:²⁰

a. Pemeliharaan Akal

Tujuan hukum Islam yang pertama adalah mengembangkan dan menjaga akal. Hukum Islam mengharamkan segala sesuatu yang dapat memabukkan dan melemahkan ingatan, seperti minuman keras atau beralkohol dan narkoba. Islam menganjurkan setiap Muslim untuk menuntut ilmu dan mengembangkan kemampuan berpikirnya

b. Pemeliharaan Kemuliaan

Hukum Islam menjaga kemuliaan setiap manusia agar ia terhindar dari hal-hal yang dapat mencemari nama baik dan kehormatannya. Syariat Islam mengatur masalah tentang fitnah atau tuduhan dan melarang untuk membicarakan orang lain.

c. Pemeliharaan Keturunan

Hukum Islam menjaga kelestarian dan terjaganya garis keturunan. Dengan demikian, seorang anak yang lahir melalui jalan resmi pernikahan akan mendapatkan haknya sesuai garis keturunan dari ayahnya.

²⁰ Nur Saniah, Abdullah Munir, Prinsip Dasar Hukum Islam Prespektif Al-Qur'an, (Volume 3, Nomor 2, Desember 2022)

d. Pemeliharaan Jiwa

Dalam Islam, nyawa manusia sangat berharga dan patut dijaga keselamatannya. Hukum Islam telah menetapkan sanksi atas pembunuhan, terhadap siapa saja yang membunuh seseorang tanpa alasan yang benar.

e. Pemeliharaan Agama

Hukum Islam memberikan kebebasan bagi setiap manusia untuk menjalankan ibadah sesuai kepercayaannya. Akan tetapi, Islam mempunyai sanksi bagi setiap muslim yang murtad agar manusia lain tidak mempermainkan agamanya.

f. Pemeliharaan Harta

Syariat Islam telah menetapkan sanksi atas kasus pencurian. Hal ini merupakan sanksi yang sangat keras untuk mencegah segala godaan untuk melakukan pelanggaran terhadap harta orang lain

C. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan menurut American Marketing Association dalam buku pemasaran dan kepuasan pelanggan²¹ bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya juga

²¹ Meithiana Indrasari, *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN*, 2019th edn (Unitomo Press).

mungkin tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Menurut Poerwadarminta, dilihat dari sisi etimologis, pelayanan berasal dari kata *layan* yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai perihal/cara melayani, servis atau jasa, sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktifitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Istilah lain yang sejenis dengan pelayanan itu adalah pengabdian dan pengayoman. Dari seorang administrator diharapkan akan tercermin sifat-sifat memberikan pelayanan publik, pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil.

Pelayanan publik identik dengan representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan karena berkenaan langsung dengan salah satu fungsi pemerintah, yaitu memberikan pelayanan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik merupakan cerminan dari kualitas birokrasi pemerintah.

Sedangkan menurut Peraturan Bupati Lampung Timur No 25 Tahun 2012 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan publik Pemerintah Kabupaten Lampung Timur, pelayanan publik adalah semua bentuk pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara publik.²² Lalu Perda Provinsi Lampung Nomor 9 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan pelayanan publik

²² Bambang Suryantoro and Yan Kusdyana, 'Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya', *Jurnal Baruna Horizon*, 3.2 (2020), pp. 223–29, doi:10.52310/jbhorizon.v3i2.42.

di lingkungan pemerintah provinsi lampung dikatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.²³

2. Pelayanan publik dalam prinsip-prinsip hukum islam

Pelayanan publik tidak terlepas dari sosok Aparatur Sipil Negara sebagai pelaksana pelayanan publik di Indonesia. Kesuksesan sebagai pelaksana pelayanan publik tidak terlepas dari kinerja atau prestasi kerja dalam melaksanakan pekerjaan, sejauh mana keberhasilan seseorang atau organisasi dalam menyelesaikan pekerjaannya disebut “level of performance”. Biasanya orang yang level of performance tinggi di sebut orang yang produktif, dan sebaliknya orang yang levelnya tidak mencapai standar dikatakan sebagai tidak produktif atau berperformance rendah.

Dari ayat tersebut bahwa Allah pasti akan membalas setiap amal perbuatan manusia berdasarkan apa yang telah mereka kerjakan. Artinya jika seseorang melaksanakan pekerjaan dengan baik dan menunjukkan kinerja yang baik, maka dia akan mendapat hasil yang baik pula atas pekerjaannya. Pelayanan masyarakat dinilai sebagai pelayanan publik yang di dalam prinsip-prinsip hukum islam diibaratkan sebagai suatu ibadah yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan *tabi'in* (pengikut). Dimana *tabi'in* diwajibkan untuk patuh dan taat terhadap

²³ Peraturan Daerah, Lingkungan Pemerintah, and Provinsi Lampung, ‘Peraturan Daerah Lampung’, 2013.

perintah dan aturan yang dibuat oleh Ulil Amri (pemimpin).²⁴ Tetapi tidak semua aturan dan perintah diikuti dan ditaati tabi'in. Apabila perintah dan aturan yang dibuat oleh Ulil Amri dibuat untuk membawa kemaslahatan maka wajib hukumnya bagi tabiin untuk taat terhadap aturan tersebut, dan tidak wajib hukumnya bagi tabi'in menaati atas aturan yang dapat membawa keburukan. Artinya jika seseorang melakukan pekerjaannya secara iklas baik dan benar, dalam segi pekerjaan apapun maka akan menjang keberhasilan.

Pemimpin atau pemerintahan harus berupaya dengan berbagai cara agar kebutuhan masyarakat terpenuhi dengan baik, tidak membebankan mereka, apalagi terhadap masyarakat yang minus finansial. Untuk memproteksi kekacauan dan amburadul sistem, Islam menetapkan beberapa prinsip utama syariat Islam agar sistem dan pemerintahan Islam berjalan sesuai manhaj transendental.

Menurut Prdja prinsip esensial syariat Islam dibagi ke dalam tujuh bagian, yaitu:

- 1) Ketauhidan (*tauhidullah*)
- 2) Kemanusiaan (*Insaniah*)
- 3) Toleransi (*Tasamuh*)
- 4) Silaturahmi (*shilaturrahim*)
- 5) *Toleransi (Ta'awun)*
- 6) Keadilan (*Al-Mizan*), dan

²⁴ Sri Rahayu Juniati -, 'Efektivitas Pelayanan Publik Era New Normal Di Desa Cenrana Kecamatan Kahu Kabupaten Bone', *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 19.2 (2022), pp. 56–66.

7) Kemaslahatan (*al-mashalih*)

Selain prinsip-prinsip tersebut yang merupakan jiwa dan ruh Islam, terdapat beberapa asas syariat Islam yang tidak dapat dinafikan, yaitu asas *'adamul haraj* (meniadakan kesempitan dan kesukaran), asas *taklil al-takalif* (biaya murah atau terjangkau), dan asas *at-tadrij fi attasyri* (bertahap dalam membuat regulasi).

Semua prinsip dan asas Islam tersebut destinasinya adalah untuk melestarikan *maq'a'idus syar'iyah*. Asy-Syatibi seperti dikutip Saebani yang merumuskan lima *maq'a'idus syar'iyah* dalam Islam, yaitu: Pertama, memelihara agama (*hifzhuddin*); Kedua, memelihara jiwa (*hifzhunnafs*); Ketiga, memelihara akal (*hifzhul'aqli*); Keempat, memelihara keturunan (*hifzunnashl*), dan; Kelima, memelihara harta kekayaan (*hifzhul mal*). antara *maq'a'idus syar'iyah*, asas syariat Islam, dan prinsip syariat Islam terlihat bahwa ketiganya merupakan three in one yang melengkapai esensi syariat Islam sebagai satu sistem yang paripurna.

Selanjutnya, dalam Islam terdapat tiga kaidah fikih yang berkaitan langsung dengan pelayanan publik, yaitu: (1) *ad-dhararu yuzalu* (kemudharatan harus dihilangkan); (2) *jalbul mashalih wa daf'ul mafasid* (meraih kemaslahatan dan menolak kemudharatan); (3) *al-mashlahul 'ammah muqaddamah 'alal mashlahatil khasshah* (kemaslahatan publik didahulukan daripada kemaslahatan individu) Ketiga kaidah fikih ini dengan tegas menyebutkan bahwa kesusahan bagi masyarakat harus

dicegah dan ditiadakan. Pemerintah memiliki tanggung jawab besar agar masyarakat yang dipimpin tetap terlayani dengan baik.

Menurut Imam Al-Mawardi salah tugas penting pemimpin Islam adalah menghilangkan tirani dan masyarakat lemah tidak diabaikan. Sudah menjadi rahasia umum bahwa tidak sedikit terjadi di instansi pemerintah, di mana ketika orang miskin yang mengurus kepentingan mereka, seperti membuat KTP, mengurus IMB, sertifikat tanah, STNK, dan lain-lainnya, petugas publik (penyelenggara) kurang tanggap atau acuh tak acuh. Tetapi, ketika yang mengurus orang terpandang dan memiliki pengaruh besar, respons para penyelenggara cukup tanggap. Tindakan penyelenggara demikian selain bertentangan dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik dan asas penyelenggara negara. Bertentangan dengan syariat Islam, bukan bagian dari khaira ummah dan kontradiktif dengan *maqā'idus syar'iyah*.

Sebagai contoh adalah landasan hukum pembuatan KTP Khusus/KTP-E. Landasan hukum pemberlakuan Penerapan KTP-el adalah Undang Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Adapun pasal-pasal dalam undang undang ini, yang mengatur tentang KTP Elektronik, antara lain adalah pasal 63 dan penjelasannya, 64, 101 dan 102.²⁵ Pasal 63 UU tentang Administrasi Kependudukan menyebutkan bahwa:

²⁵ Sari.

1. Penduduk Warga Negara Indonesia dan Orang Asing (WNA) yang memiliki Izin Tinggal Tetap (ITAP) dan telah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki KTP-el yang berlaku secara nasional dan hanya memiliki 1 (satu) KTP-el.
2. Orang Asing (WNA) wajib melaporkan perpanjangan masa berlaku atau mengganti KTP-el kepada Instansi Pelaksana paling lambat 30 (tiga puluh) hari sebelum tanggal masa berlaku Izin Tinggal Tetap berakhir.
3. Penduduk WNI dan WNA yang telah memiliki KTP-el wajib membawanya pada saat bepergian.

Hal-hal seperti disebutkan diatas diperkuat dengan penjelasan UU Administrasi Kependudukan pasal 63 point 6 (enam) menyebutkan bahwa dalam rangka menciptakan kepemilikan 1 (satu) KTP-el untuk 1 (satu) penduduk diperlukan sistem keamanan/pengendalian dan sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan melakukan verifikasi dan validasi dalam sistem database kependudukan serta pemberian NIK. Fungsi KTP-el akan ditingkatkan secara bertahap menjadi KTP-el multiguna.²⁶

Pasal 64 UU tentang Administrasi Kependudukan juga menyebutkan hal-hal sebagai berikut, antara lain:

1. KTP-el mencantumkan gambar lambang Garuda Pancasila dan peta wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, memuat elemen data penduduk, yaitu NIK, nama, tempat tanggal lahir, laki-laki atau

²⁶ Sari.

perempuan, agama, status perkawinan, golongan darah, alamat, pekerjaan, kewarganegaraan, pas foto, masa berlaku, tempat dan tanggal dikeluarkan KTP-el, dan tandatangan pemilik KTP-el.

2. Nomor Induk Kependudukan sebagaimana tersebut diatas menjadi nomor identitas tunggal untuk semua urusan pelayanan publik.
3. Pemerintah menyelenggarakan semua pelayanan publik dengan berdasarkan Nomor Induk Kependudukan
4. Untuk menyelenggarakan semua pelayanan publik, Pemerintah melakukan integrasi nomor identitas yang telah ada dan digunakan untuk pelayanan publik paling lambat 5 (lima) tahun sejak UU Administrasi Kependudukan ini disahkan.
5. Elemen data penduduk tentang agama bagi penduduk yang agamanya belum diakui sebagai agama berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan atau bagi penghayat kepercayaan tidak diisi, tetapi tetap dilayani dan dicatat dalam database kependudukan.
6. Dalam KTP-el tersebut tersimpan cip yang memuat rekaman elektronik data perseorangan.
7. KTP-el untuk Warga Negara Indonesia masa berlakunya seumur hidup dan untuk Orang Asing (WNA) masa berlakunya disesuaikan dengan masa berlaku Izin Tinggal Tetap.
8. Dalam hal terjadi perubahan elemen data, rusak, atau hilang, penduduk pemilik KTP-el wajib melaporkan kepada Instansi Pelaksana untuk dilakukan perubahan atau penggantian.

9. Dalam hal KTP-el rusak atau hilang, Penduduk pemilik KTP-el wajib melapor kepada Instansi Pelaksana melalui camat atau lurah/kepala desa paling lambat 14 (empat belas) hari dengan melengkapi surat pernyataan penyebab terjadinya rusak atau hilang.

Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara perubahan elemen data penduduk diatur dengan Peraturan Menteri.

Selanjutnya pasal 101 menyiratkan bahwa pada saat UU Administrasi Kependudukan ini berlaku:

1. Pemerintah wajib memberikan NIK kepada setiap Penduduk.
2. Semua instansi pengguna wajib menjadikan NIK sebagai dasar penerbitan dokumen paling lambat 1 (satu) tahun terhitung sejak instansi pengguna mengakses data kependudukan dari Menteri.
3. KTP-el yang sudah diterbitkan sebelum Undang-Undang ini ditetapkan berlaku seumur hidup.
4. Keterangan mengenai alamat, nama, dan nomor induk pegawai pejabat dan penandatanganan oleh pejabat pada KTP-el sebagaimana dimaksud dalam pasal 64 ayat (1) dihapus setelah database kependudukan nasional terwujud.

Demikian juga pasal 102 mengamanatkan bahwa semua singkatan “KTP” sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan harus dimaknai “KTP-el”. kementerian dalam negeri membebaskan biaya administrasi untuk pembuatan KTP, KK, akta kelahiran, dan akta kematian.

Sebagai peraturan pelaksana penerapan KTP secara nasional dengan disahkannya UU No. 24 Tahun 2013 ini, masih mengacu pada Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP Berbasis Nomor Induk Kependudukan.

Dalam Peraturan Presiden tersebut disebutkan bahwa:

1. KTP berbasis NIK memuat kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi dan validasi data jati diri penduduk.
2. Rekaman elektronik berisi biodata, tanda tangan, pas foto, dan sidik jari tangan penduduk yang bersangkutan.
3. Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk disimpan dalam basis data kependudukan.
4. Pengambilan seluruh sidik jari tangan penduduk dilakukan pada saat pengajuan permohonan KTP berbasis NIK, dengan ketentuan untuk WNI dilakukan di kecamatan sedangkan untuk orang asing yang memiliki izin tinggal tetap dilakukan di instansi pelaksana.
5. Rekaman sidik jari tangan penduduk yang dimuat dalam KTP berbasis NIK berisi sidik jari telunjuk tangan kiri dan jari telunjuk tangan kanan penduduk yang bersangkutan.
6. Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan seizin Menteri Dalam Negeri sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
7. Penerbitan Dokumen Kependudukan Bagi Petugas Rahasia Khusus

Selain KTP yang dimiliki oleh penduduk, pemerintah juga menerbitkan Kartu Tanda Penduduk Khusus dalam menjalankan tugas rahasia. Hal ini didukung oleh pasal 43, 44 dan 45 Peraturan Pemerintah (PP) No. 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan UU No. 23 Tahun 2006.

Pasal 43 PP No. 37 Tahun 2007 menyebutkan bahwa:

1. Petugas Rahasia Khusus diberikan Kartu Tanda Penduduk Khusus, untuk selama menjalankan tugas rahasia.
2. Kartu Tanda Penduduk Khusus diterbitkan dengan menggunakan spesifikasi yang sama dengan spesifikasi Kartu Tanda Penduduk Nasional.
3. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Khusus tidak diperlukan pencatatan biodata penduduk dan KK dari Petugas Rahasia Khusus.

Syarat-syarat penerbitan KTP Khusus sesuai dengan pasal 44, antara lain:

1. Kepala atau Pimpinan Lembaga mengajukan surat permintaan Kartu Tanda Penduduk Khusus kepada Kepala Instansi Pelaksana.
2. Surat permintaan ditujukan kepada Kepala/Instansi Pelaksana yang wilayah kerjanya meliputi tempat domisili Petugas Rahasia Khusus.
3. Dalam surat permintaan harus disertai dengan informasi identitas Petugas Rahasia Khusus yang dikehendaki dan jangka waktu penugasan. Dengan dipenuhinya persyaratan tersebut diatas menurut pasal 45, maka:

1. Instansi Pelaksana menerbitkan Kartu Tanda Penduduk Khusus.
2. Kartu Tanda Penduduk Khusus diterbitkan paling lambat 6 (enam) hari kerja sejak surat permintaan diterima oleh Kepala Instansi Pelaksana.
3. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Khusus tanpa dipungut biaya.
4. Kartu Tanda Penduduk Khusus berlaku selama 5 (lima) tahun.

3. Nilai Etika Pelayanan Publik

Seperti yang telah dikatakan Darwin (1999) bahwa dalam etika pelayanan publik ada seperangkat nilai yang digunakan sebagai acuan, referensi dan penuntun bagi birokrasi publik dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya, yaitu:

a. Efisiensi

Nilai efisiensi berarti tidak boros. Sikap, perilaku dan perbuatan birokrasi publik dikatakan baik jika mereka efisien. Menurut Darwin mereka akan menggunakan dana publik secara hati-hati agar memberikan manfaat atau hasil yang sebesar-besarnya bagi publik. Efisiensi dapat dicapai manakala setiap anggota organisasi dapat memberikan kontribusi kepada organisasi. Oleh karena itu perlu ditegakkan sebuah prinsip “janganlah bertanya apa yang saudara dapatkan dari organisasi, tapi bertanyalah apa yang dapat saudara berikan kepada organisasi”.

Membedakan milik pribadi dengan milik kantor Nilai ini dimaksudkan supaya birokrasi yang baik dapat membedakan mana

barang yang milik kantor dan mana yang milik pribadi. Artinya milik kantor tidak bisa digunakan untuk kepentingan pribadi.²⁷

b. *Impersonal*

Nilai impersonal maksudnya adalah dalam melaksanakan hubungan antara bagian satu dengan bagian yang lain, atau kerjasama antara orang yang satu dengan lainnya dalam kerjasama kolektif diwadahi oleh organisasi, dilakukan secara formal. Hubungan impersonal perlu ditegakkan untuk menghindari unsur perasaan daripada unsur rasio dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab berdasarkan peraturan yang ada dalam organisasi. Intinya siapa yang salah harus diberi tindakan, dan yang berprestasi selayaknya mendapat penghargaan.

c. *Merytal System*

Nilai ini berkaitan dengan rekrutmen atau promosi pegawai. Artinya adalah dalam penerimaan pegawai tidak didasarkan pada kekerabatan, namun berdasarkan pengetahuan, keterampilan, kemampuan, dan pengalaman. Sehingga dengan sistem ini akan menjadikan yang bersangkutan cakap dan profesional dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab, dan bukan “spoil system”²⁸

d. *Responsible*

Nilai ini berkaitan dengan pertanggungjawaban birokrasi publik dalam menjalankan tugas dan kewenangannya. Responsibilitas

²⁷ Evi. Taufiqurokhman, Taufiqurokhman & Satispi, ‘Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik.’, *Journal of Governance Innovation*, 1.1 (2022), pp. 59–76.

²⁸ *Ibid*

merupakan konsep berkenaan dengan standar professional dan kompetensi teknis yang dimiliki administrator (birokrasi publik) dalam menjalankan tugasnya. Dalam hal ini birokrasi publik perlu bersikap adil, tidak membedakan client, peka terhadap ketimpangan yang terjadi dalam masyarakat, atau memegang teguh kode etik sebagai pelayan publik. Sehingga diharapkan birokrasi yang responsible akan mampu memberikan layanan publik yang baik dan professional.

e. *Accountable*

Nilai tersebut merupakan suatu istilah yang diterapkan untuk mengukur apakah dana, publik telah digunakan secara tepat dan tidak digunakan secara ilegal (Harty,1977). Sedangkan Herman Finner (1941) dalam Muhadjir (1993) nilai *accountable* merupakan konsep yang berkenaan dengan standar eksternal yang menentukan kebenaran suatu tindakan oleh birokrasi publik. Karenanya akuntabilitas ini disebut tanggungjawab yang bersifat objektif, sebab birokrasi dikatakan *accountable* bilamana mereka dinilai objektif oleh orang (masyarakat atau melalui wakilnya) dapat mempertanggungjawaban segala macam perbuatan, sikap, dan sepak terjangnya kepada pihak mana kekuasaan dan kewenangan yang dimiliki itu berasal. Sehingga birokrasi publik dapat dikatakan akuntabel manakala mereka

mewujudkan apa yang menjadi harapan publik (pelayanan publik yang profesional dan dapat memberikan kepuasan publik).²⁹

f. *Responsiveness*

Nilai yang berkaitan dengan daya tanggap dari birokrasi publik dalam menanggapi apa yang menjadi keluhan, masalah, dan aspirasi masyarakat. Mereka cepat memahami apa yang menjadi tuntutan publik dan berusaha untuk memenuhinya, Mereka tidak suka menunda-nunda waktu, memperpanjang jalur pelayanan, atau mengutamakan prosedur tetapi mengabaikan sustansi. Dengan demikian birokrasi publik dapat dikatakan baik apabila mereka dinilai memiliki responsif (daya tanggap) yang tinggi terhadap tuntutan, masalah, keluhan.³⁰

²⁹ Fajar Trisakti and others, 'Pentingnya Etika Dan Akuntabilitas Di Indonesia', *Jurnal DIALETIKA: Jurnal Ilmu Sosial*, 21.1 (2023), pp. 22–31 <<http://jurnaldialektika.com/>>.

³⁰ *Ibid*

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode *field research* (Penelitian Lapangan) yaitu penelitian yang memusatkan perhatian pada suatu kasus secara intensif dan terperinci mengenai latar belakang keadaan sekarang yang dipermasalahkan.³¹

Penelitian lapangan bertujuan untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang dan interaksi lingkungan sesuatu unit sosial, individu, kelompok, lembaga atau masyarakat.³² Adapun penelitian ini dilakukan terhadap Camat serta Masyarakat yang membuat KTP, KK dan dokumen lainnya di Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau lain-lain yang sudah disebutkan, yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian.³³

³¹ S. Margono, *Metode Dologi Penelitian Pendidikan*, 2010th edn (Rineka Cipta).

³² Cholid dan Abu Ahmadi, *Metode Penelitian*, 2013th edn (Bumi Aksara).

³³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, 2013th edn (Rineka Cipta).

Dengan demikian maka peneliti mendeskripsikan atau menguraikan data-data yang berkaitan dengan perumusan perundang-undangan desa, kemudian peneliti menganalisis guna untuk mendapat suatu pandangan atau kesimpulan berupa kata-kata yang relevan pada saat ini.

Alasan penulisan menggunakan metode penelitian kualitatif dikarenakan metode ini sangat tepat untuk mengidentifikasi masalah yang berhubungan dengan respon masyarakat karena metode kualitatif digunakan untuk mengkaji manusia dalam kasus- kasus tertentu. Dilakukan melalui mendengar pandangan partisipasi terkait dengan persepsi terhadap fenomena yang akan diteliti secara holistik yaitu cara mendeskripsikan dalam bentuk kata untuk menggali data dan informasi yang diperlukan. Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur.

Penelitian deskriptif kualitatif ialah penelitian yang digunakan untuk mencari informasi atau mengetahui bagaimanakah situasi atau kondisi dan kejadian yang terjadi dalam rangka untuk mendapatkan data ataupun fakta dalam persoalan sebenarnya.

Penelitian yang akan peneliti laksanakan merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang mengungkapkan gejala-gejala yang tampak dan mencari fakta-fakta khususnya mengenai masalah yang akan peneliti teliti dalam penelitian ini yaitu mengenai perumusan peraturan perundang-undangan desa.

B. Sumber Data

Untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan penelitian ini, maka sumber data yang diperoleh dari dua sumber yaitu: Sumber data primer

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data berupa bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya, dalam hal ini subjek penelitian (informan) yang berkenaan dengan variabel yang diteliti.³⁴

Dalam penelitian ini yang menjadi sumber primernya yaitu Camat Kecamatan Batanghari serta beberapa Masyarakat yang pernah membuat KTP, KK di Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur.

Data primer ini berfungsi sebagai data utama dalam penelitian yang bersifat lebih valid dan akurat karena mengacu pada sumber data yang nyata. Selanjutnya data tersebut diolah sesuai kebutuhan untuk mengontrol kualitas penelitian.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data kedua sesudah sumber data primer. Sumber data sekunder adalah sumber data penunjang.³⁵ Data sekunder merupakan data yang mencakup dokumen-dokumen, buku-buku, jurnal-jurnal hasil penelitian yang berwujud laporan, dan lain-lain.³⁶

³⁴ *Ibid*, hal 22

³⁵ Mardalias, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014)

³⁶ Moh. Kasmir, *Metodelogi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif* (Malang, UIN Malik Pers,2010)

Sumber data sekunder digunakan sebagai tolak ukur untuk mengevaluasi data primer, dan memenuhi kesenjangan-kesenjangan informasi. Dalam penelitian ini, sumber data sekunder diperoleh dari buku-buku dan jurnal yang berkaitan dengan judul penelitian.

Sumber data ini berfungsi sebagai sumber data penunjang dalam suatu penelitian guna melengkapi kebutuhan data dalam penelitian tersebut.

C. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara atau interview adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara (interviewer) untuk memperoleh informasi dari terwawancara. Selanjutnya interview adalah alat pengumpulan informasi dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk dijawab secara lisan pula.³⁷ Ciri utama interview adalah kontak langsung dengan tatap muka antara pencari informasi dan sumber informasi.

Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah bebas terpimpin, yaitu wawancara dengan menggunakan kerangka pertanyaan yang sudah dipersiapkan sebagai bahan pertanyaan. Hal ini dimaksudkan agar arah wawancara tidak menyimpang dari pokok permasalahan. Dengan metode ini peneliti mengajukan beberapa pertanyaan kepada Camat dan juga masyarakat kecamatan Batanghari tentang sistematika pelayanan publik yang ada di kecamatan batanghari kabupaten lampung Timur.

³⁷ Arikunto.

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pelengkap dan penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Dokumen bisa berupa foto, tulisan atau karya-karya lainnya. Teknik dokumenter merupakan cara mengumpulkan data melalui peninggalan tulisan-tulisan seperti arsip termasuk buku tentang pendapat, teori, dalil atau hukum-hukum, serta lain sebagainya.³⁸

Metode dokumentasi ini digunakan untuk memperoleh data sejarah Kecamatan Batanghari, dan juga dokumen-dokumen pelayanan publik yang ada disana dan lain sebagainya. Selain itu, peneliti mengumpulkan data-data dari buku-buku yang membahas tentang pelayanan publik dan juga prinsip hukum islam.

3. Teknis Sampling

Teknis Sampling adalah teknik pengambilan sampel dari populasi yang akan diteliti. Sampel yang diambil kemudian akan melewati nilai atau sifat populasi secara keseluruhan. Hasil penelitian yang didapat dari sampel kemudian digeneralisaikan ke seluruh populasi. Teknik sampling yang digunakan adalah simple random sampling yaitu teknik pengambilan sampel secara acak sederhana.

D. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan

³⁸ Margono.

lainnya, sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.³⁹

Analisis data adalah “Upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, menemukan pola, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan orang lain”.⁴⁰ Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif lapangan adalah “dilakukan secara interaktif melalui *data reduction* (Reduksi data), *data display* (penyajian data), dan *conclusion drawing/verification* (kesimpulan)”.⁴¹

Analisis data yang digunakan adalah dengan cara berfikir induktif. Cara berpikir induktif yakni cara berpikir yang bertitik tolak dari sejumlah hal khusus untuk sampai pada rumusan umum sebagai hukum ilmiah.⁴² Serta merangkai fakta-fakta yang khusus menjadi pemecahan masalah yang bersifat umum yaitu tentang implementasi pelayanan publik pemerintah kecamatan batanghari kabupaten lampung timur dalam perspektif prinsip-prinsip hukum islam. Model induktif ini menjadi alat penelitian sejak memilih dan menemukan masalah, membangun hipotesis maupun pengamatan dilapangan sampai dengan menguji data.

³⁹ Sugiono, *Managemen, Metode Penelitian*, 2013th edn (Alfabeta).

⁴⁰ Faisar Ananda Arfa, *Metodologi Penelitian Hukum Islam*, 2010th edn (Cipta Pustaka).

⁴¹ Suginono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, 2012th edn (Alfabeta).

⁴² Herbert L Searles, *Tim Dosen Filsafat Ilmu*, 1996th edn (Liberty).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur

1. Profil Kecamatan Batanghari

Kecamatan Batanghari yang merupakan salah satu Kecamatan yang terletak di Kabupaten Lampung Timur dengan luas wilayah sebesar 7.556,28 Ha. Wilayah administratif Kecamatan Batanghari ini terbagi menjadi 17 Desa yaitu Buana Sakti, Balekencono, Rejo Agung, Adi Warno, Nampi Rejo, Banar Joyo, Telogo Rejo, Sumber Rejo, Banjar Rejo, Bumi Harjo, Bale Rejo, Batang Harjo, Bumi Emas, Selo Rejo, Sri Basuki, Sumber Agung, Purwodadi Mekar.⁴³

Kecamatan Batanghari terletak didataran rendah termasuk dalam Provinsi Lampung. Beralamat di Jalan. Kapten Harun No. 20 Desa Banar Joyo. Secara geografis Kecamatan Batanghari berbatasan dengan Kecamatan Pekalongan di sebelah utara, Kabupaten Lampung Selatan dan Kecamatan Metro Kibang di sebelah selatan kemudian di sebelah timur berbatasan dengan Kecamatan Sekampung dan Kecamatan Bumi Agung, dan di sebelah barat berbatasan dengan Kota Metro dan Kecamatan Metro Kibang.⁴⁴Jumlah penduduk di kecamatan Batanghari Laki-Laki: 30.674 orang, Perempuan: 29.766 orang Jumlah Keseluruhan:

⁴³ *Dokumentasi Profil Pada Kecamatan Batanghari, Dikutip Pada Tanggal 28 Oktober 2024.*

⁴⁴ *Kecamatan Batanghari Dalam Angka Subdistrict in Figures Badan Pusat Statistik Kabupaten Lampung Timur 2024.*

60.440 orang

Jumlah dan Batas Wilayah memiliki Luas Wilayah 7.556,28 Ha

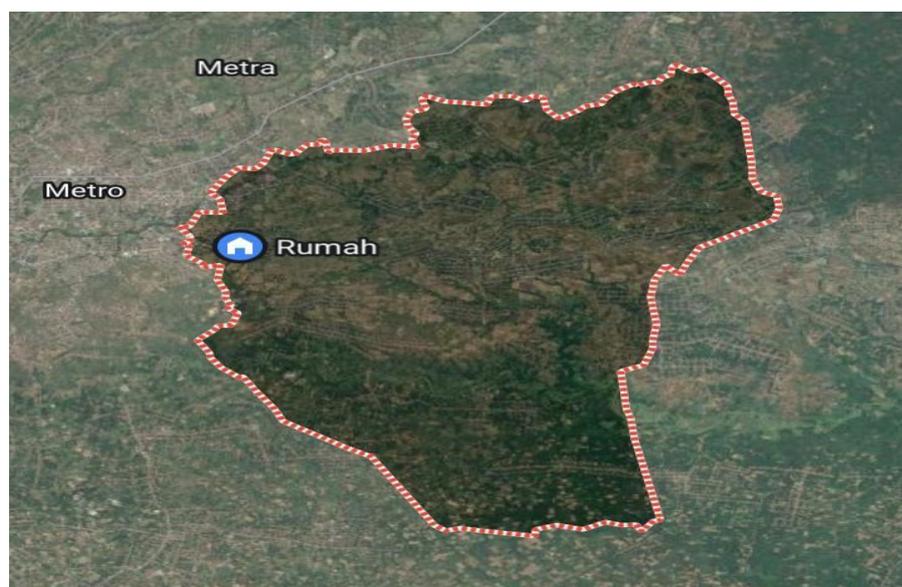
- a. Batas Sebelah Utara : Kecamatan Pekalongan
- b. Batas Sebelah Selatan : Kecamatan Metro Kibang
- c. Batas Sebelah Barat : Kota Metro
- d. Batas Sebelah Timur : Kecamatan Sekampung

Keadaan Geografis:

- a. Kemiringan tanah : 6 Persen
- b. Ketinggain Tanah : 750 Meter
- c. Suhu Udara : 25 s/d 33 Derajat Celcius
- d. Banyaknya curah hujan : 2.091,07 mm⁴⁵

Dengan Kode Pos: 34381⁴⁶

2. Peta Wilayah



⁴⁵ *Ibid.*

⁴⁶ Kecamatan Batanghari dalam angka *Subdistrict in Figures* Badan Pusat Statistik Kabupaten Lampung Timur 2024.

3. Tujuan Peraturan Bupati No. 25 Tahun 2012 Dalam Pelayanan KTP dan KK

Secara umum peraturan dalam suatu negara adalah sebagai pengatur masyarakat, membatasi kekuasaan, sebagai *a tool of social engineering* serta sebagai sarana pembaharuan masyarakat. Peraturan memberikan fungsi otoritas, menganjurkan, menyediakan dana, menghukum, memberikan, dan sebagai upaya untuk menertibkan.⁴⁷ Peraturan dalam pelayanan publik diharapkan mampu menunjang kualitas pelayanan, terwujudnya batasan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Peraturan Bupati No. 25 Tahun 2012 tentang penyelenggara pelayanan publik bertujuan untuk mengatur hak masyarakat, untuk mengawasi pelaksanaan pelayanan publik, menjamin keterbukaan akses informasi kepada masyarakat. Tak hanya itu peraturan ini bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik, sebab kepentingan umum adalah pemberian pelayanan publik yang berkualitas, transparan, dan akuntabel, tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan

⁴⁷ *JDIH, Jaringan Dokumentasi Informasi Dan Hukum Pemerintah Kabupaten Lampung Timur.*

4. Implementasi Peraturan Bupati Lampung Timur No 25 Tahun 2012

Dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Batanghari

1. Prosedur dan Tahapan Pelayanan KTP dan KK

Implementasi Peraturan Bupati No. 25 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyelenggara Pelayanan Publik di Kecamatan Batanghari sedang dilaksanakan. Di Kecamatan Batanghari ini yang dipimpin oleh Ibu Mira Hayati, S.STP selaku Camat Batanghari, beliau turut berperan dalam penerapan aturan tersebut. Salah satu upayanya adalah menyebarkan edaran Peraturan Bupati kepada masyarakat, khususnya untuk memastikan pelayanan publik diberikan tanpa hambatan dari pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab.⁴⁸ Pemerintah Kecamatan Batanghari memberikan pelayanan publik secara optimal, mencakup barang, jasa, dan administrasi kependudukan. Prosedur dalam pelayanan pembuatan dokumen kependudukan seperti KTP yakni wajib membawa Foto Copy KK hadir secara pribadi (tidak boleh diwakilkan) di tempat pelayanan (Kantor Kecamatan setempat) untuk melakukan perekaman biometrik dengan melakukan perekaman sidik jari, iris mata dan foto wajah. Setelah proses perekaman selesai, pemohon KTP dapat mengajukan pencetakan KTP di Kecamatan setempat.

⁴⁸ Ibu Mira Hayati, S.STP Sebagai Camat Batanghari ''Wawancara'' Di Kecamatan Batanghari, Pada Tanggal 30 Oktober 2024.

Adapun prosedur atau tahapan pembuatan KTP yaitu, prosedur pelayanan pembuatan KTP di Kecamatan⁴⁹

- a. Datang ke Kantor Kecamatan dan menuju bagaian operator kependudukan
- b. Serahkan dokumen yang di butuhkan (foto copy KK)
- c. Petugas akan melakukan verifikasi data
- d. Lakukan perekaman foto digital
- e. Buat tanda tangan digital
- f. Lakukan perekaman sidik jari
- g. Tanda tangani surat panggilan
- h. Tunggu hingga KTP selesai dicetak

Prosedur pelayanan pembuatan KK di Kecamatan:

- 1) Menyiapkan berkas yang dibutuhkan seperti, KTP asli masing-masing pasangan, fotocopy buku nikah, surat keterangan pindah domisili (jika suami atau istri berbeda domisili), serta mengisi formulir permohonan yang di sediakan Kecamatan.
- 2) Petugas loket akan memverifikasi data.
- 3) Petugas akan melakukan perekaman data.
- 4) Petugas akan mencetak dokumen KK.
- 5) KK akan di tanda tangani oleh Kasi dan Kabid.
- 6) Kepala Disdukcapil akan menerbitkan dan menandatangani dokumen.

⁴⁹ L LUKMAN, 'TINJAUAN HUKUM ISLAM TENTANG PRAKTIK PELAYANAN ADMINISTRASI PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK (KTP) DAN KARTU KELUARGA.

Proses dalam pembuatan dokumen kependudukan seperti KTP dan KK mempunyai jangka waktu yang berbeda-beda di setiap Kecamatan. Namun umumnya bisa selesai dalam jangka waktu 3-4 hari kerja, tak hanya itu hal ini juga bergantung kepada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi keterlambatan dalam proses pembuatannya.

5. Peran dan Tanggung Jawab Aparatur Pelayanan KTP dan KK

Penyelenggara Pelayanan Publik dan warga masyarakat memiliki peran penting demi terwujudnya pelayanan publik yang efisien, hal ini menjadi suatu bentuk kerja sama yang baik antara aparat pelayanan dan masyarakat. kemudian aparat pelayanan dan masyarakat juga mempunyai hak dan kewajiban yang terkandung dalam BAB 3 Pasal 6 Peraturan Bupati No. 25 Tahun 12 yaitu;⁵⁰

Penyelenggara memiliki hak

- a. Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya.
- b. Melakukan kerja sama.
- c. Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggara pelayanan publik.
- d. Melakukan pembelaan terhadap kegaduhan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggara pelayanan publik
- e. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan

⁵⁰ PERATURAN BUPATI LAMPUNG TIMUR NOMOR 25 TAHUN 2012.

peraturan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Penyelenggara berkewajiban

- a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan.
- b. Menyusun menetapkan, dan memublikasikan maklumat pelayanan.
- c. Menyediakan sarana, prasarana, dan atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai.
- d. Menempatkan pelaksana yang kompeten.
- e. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas pedoman penyelenggara pelayanan publik.
- f. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik
- g. Memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan
- h. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggungjawabnya.
- i. Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik
- j. Memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan.

- k. Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari Lembaga Negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Kewajiban masyarakat sebagai penerima layanan

- a. Mematuhi dan memahami ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan.
- b. Memberikan data dan informasi secara benar dan lengkap
- c. Ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan atau fasilitas pelayanan publik.
- d. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggara pelayanan publik.
- e. Tidak memaksakan kehendak
- f. Menerima hasil pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik

Hak masyarakat sebagai penerima layanan:⁵¹

- a) Mengetahui kebenaran isi standar pelayanan.
- b) Mengawasi pelaksanaan standar pelayanan.
- c) Mendapatkan tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan
- d) Mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan.

⁵¹ PERATURAN BUPATI LAMPUNG TIMUR NOMOR 25 TAHUN 2012.

- e) Memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan.
- f) Memberitahukan kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan.
- g) Mendapatkan pelayanan sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan publik.
- h) Mendapatkan pelayanan yang sama, santun dan bersahabat.
- i) Mendapatkan kemudahan memperoleh informasi secara lengkap dan benar.
- j) Memberikan saran untuk perbaikan pelayanan publik
- k) Menyampaikan pengaduan kepada penyelenggara pelayanan publik apabila terdapat penyimpangan dalam pelayanan yang diberikan.
- l) Mengadukan penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Pembina Penyelenggara dan ombudsman
- m) Mendapatkan penyelesaian sesuai dengan ketentuan/peraturan perundang-undangan.

Peran penyelenggara pelayanan publik adalah untuk menyediakan barang dan jasa demi memenuhi kebutuhan publik secara adil dan berkelanjutan.

6. Koordinasi Antar Instansi Dalam Mendukung Pelayanan KTP dan KK

Penyelenggara Pelayanan Publik adalah Organisasi Pemerintah Daerah yang dipimpin oleh Kepala Dinas atau sebutan lainnya. Selain penyelenggara, masyarakat juga memiliki peran dalam pelayanan publik yaitu, berpartisipasi dalam penyusunan standar pelayanan. Berpartisipasi dalam evaluasi dan pemberian penghargaan, memenuhi hak dan kewajiban masyarakat serta aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik.⁵²

Penerapan program pelayanan publik ini didasarkan pada kerja sama antara Bupati Lampung Timur, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, pihak Kecamatan dan masyarakat. Kerja sama tersebut diwujudkan melalui rapat koordinasi atau pertemuan yang membahas pelayanan KTP, KK, dan pelayanan dokumen kependudukan lainnya. Kemudian dalam rapat koordinasi, pihak Kecamatan biasanya mengundang seluruh Sekretaris Desa yang ada di wilayah Kecamatan Batanghari guna mengevaluasi kinerja pelayanan dan menyatukan pemahaman tentang pelayanan umum agar semua pihak memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, serta memastikan proses pengurusan pelayanan dokumen kependudukan berjalan tertib dan lancar.

⁵² M.Pd.I Rahmadi, S.Ag., *Pengantar Metodologi Penelitian, Journal of Physics A: Mathematical and Theoretical*, 2011, XLIV <[https://idr.uin-antasari.ac.id/10670/1/PENGANTAR METODOLOGI PENELITIAN.pdf](https://idr.uin-antasari.ac.id/10670/1/PENGANTAR%20METODOLOGI%20PENELITIAN.pdf)>.

7. Evaluasi Pelayanan KTP dan KK Berdasarkan Implementasi Peraturan

a. Standar Pelayanan KTP dan KK Berdasarkan Peraturan

Standar pelayanan adalah pedoman yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan publik dan menilai kualitasnya, standar pelayanan publik bertujuan untuk memastikan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Berdasarkan survei atau wawancara yang peneliti lakukan pihak pelayanan di Kecamatan Batanghari menerangkan bahwa proses dalam pembuatan KTP dan KK sudah berdasarkan standar pelayanan, dimana prosesnya meliputi persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, adapun standar pelayanan tersebut terbilang cukup mudah karena dalam proses pembuatan KTP dan KK tidak memberatkan masyarakat yang bermaksud membuat dokumen tersebut. Pelayanan KTP dan KK memiliki persyaratan administrasi masing-masing dalam proses pembuatannya. Untuk menjamin kenyamanan masyarakat, pihak pelayanan publik berusaha memberikan pelayanan prima melalui bimbingan kepada masyarakat serta mendorong budaya tertib hukum dan tertib lingkungan.⁵³

⁵³ Wawancara'' Dengan Pihak Pelayanan Di Kecamatan Batanghari Tanggal 5 November 2024.

8. Analisis Pencapaian Standar Pelayanan KTP dan KK

Analisis pencapaian standar pelayanan KTP dan KK menjadi salah satu faktor pendukung bagi Pemerintah Kecamatan Batanghari untuk meningkatkan kualitas layanan. Langkah-langkah positif yang diambil mencakup peningkatan sarana dan prasarana untuk kebutuhan perekaman digital dalam pembuatan KTP, serta pemberian akses informasi yang transparan kepada masyarakat. Dengan ini, persyaratan, prosedur, dan jangka waktu layanan dapat diukur dan diketahui oleh masyarakat tanpa kebingungan. Selain itu, Pemerintah Kecamatan Batanghari kini mempermudah akses dengan menghapus syarat surat pengantar dari Kelurahan dalam proses pembuatan KTP dan KK. Pemerintah Kecamatan Batanghari juga telah menyediakan layanan informasi dan pelayanan secara online melalui situs web resmi Kecamatan Batanghari.

Meskipun terdapat kemajuan dalam pelayanan administrasi yang mempermudah akses bagi masyarakat, proses pembuatan KTP masih memiliki beberapa kendala. Walaupun waktu penyelesaian dokumen bervariasi, KTP memerlukan waktu paling lama, hingga 14 hari. Berdasarkan laman resmi satu layanan Kemendagri, proses pembuatan hingga pencetakan KTP memerlukan waktu hingga 14 hari (2 minggu) bila KTP selesai dicetak, KTP dapat diambil di Desa/Kecamatan setempat.⁵⁴ Hal ini berbeda dengan proses pembuatan dokumen lain

⁵⁴ <http://dukcapil.kemendagri.go.id>

seperti surat izin usaha atau akta kelahiran, yang biasanya dapat selesai dalam satu hari kerja.⁵⁵

Dalam hal ini keterbukaan informasi terkait waktu penyelesaian, pihak pelayanan belum dapat memberikan perkiraan yang pasti. Kendala ini disebabkan oleh beberapa faktor, seperti keterlambatan pengadaan blangko KTP yang didistribusikan terlebih dahulu ke tingkat Kabupaten, lambatnya masyarakat menyerahkan berkas lengkap, serta antrian panjang masyarakat yang membutuhkan dokumen seperti KTP.⁵⁶

9. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik

Dalam unsur pelayanan publik Pemerintah Kecamatan Batanghari, kepuasan masyarakat menjadi bagian penting sebagai prioritas utama pelayanan. Maka dari itu peneliti mewawancarai terkait tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembuatan KTP. Masyarakat mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan terbilang cukup puas hal ini berkaitan dengan sikap dan perhatian petugas yang ada di Kecamatan Batanghari cukup ramah dan sopan.⁵⁷ alur dalam proses pembuatan KTP ataupun KK yang ada di Kecamatan Batanghari tidak berbelit-belit dan mudah untuk dilaksanakan. Tak hanya itu masyarakat mengatakan bahwa etika dalam memberikan pelayanan itu

⁵⁵ Ibu Mira Hayati, S.STP Sebagai Camat Batanghari ''Wawancara'' Di Kecamatan Batanghari, Pada Tanggal 30 Oktober 2024.

⁵⁶ Wawancara'' Dengan Pihak Pelayanan Di Kecamatan Batanghari Tanggal 5 November 2024.

⁵⁷ Wawancara Dengan Masyarakat Kecamatan Batanghari Ibu Sarbini Tanggal 30 Oktober 2024

penting, karena masyarakat mencakup semua kalangan baik mulai dari yang muda sampai tua juga merupakan warga masyarakat, maka dari itu etika dalam memberikan pelayanan harus tetap menjadi nilai yang utama.⁵⁸ Masyarakat menilai bahwa waktu penyelesaian pembuatan KTP sering kali kurang jelas. Beberapa warga melaporkan bahwa waktu penyelesaian KTP bervariasi, dengan ada yang menerima dalam 3 hingga 4 hari, sementara yang lain membutuhkan waktu yang lebih lama. Ketidakpastian ini menjadi perhatian, karena pihak pelayanan publik memiliki tanggung jawab untuk memberikan informasi yang jelas mengenai waktu penyelesaian dokumen. Oleh karena itu, Kecamatan Batanghari seharusnya menetapkan prosedur yang konsisten, jujur, dan adil terkait jangka waktu penyelesaian KTP, sehingga masyarakat dapat memperoleh layanan secara merata.⁵⁹

10. Prespektif Hukum Islam Terhadap Pelayanan Publik

a) Prinsip Hukum Islam Dalam Pelayanan KTP dan KK

Prinsip hukum Islam dalam Pelayanan Publik dapat diimplementasikan melalui prinsip Ta'awun (tolong-menolong), prinsip Keadilan, prinsip Toleransi, dan prinsip Amar Ma'ruf Nahi Munkar. Prinsip tersebut menjadi landasan moral bagi aparatur birokrasi dalam menjalankan tugasnya. Selain itu, hukum Islam juga menekankan pentingnya partisipasi masyarakat dalam proses

⁵⁸ Wawancara Dengan Masyarakat Di Kecamatan Batanghari Ibu Suratmi Tanggal 30 Oktober 2024.

⁵⁹ Wawancara Dengan Masyarakat Di Kecamatan Batanghari Ibu Hilmawati 30 Oktober 2024.

pengambilan keputusan dengan menerapkan prinsip hukum islam dalam birokrasi, agar diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan terciptanya pelayanan yang berkualitas. Dalam prinsip pelayanan publik, kepastian waktu dan tanggung jawab sangat penting, karena keduanya dapat menunjang pelayanan yang adil dan transparan. Prinsip keadilan, khususnya, memiliki peran penting dalam memperkuat kepercayaan masyarakat. Dengan bersikap adil, pihak penyelenggara pelayanan publik dapat merealisasikan kepentingan masyarakat secara efektif.⁶⁰

Ta'awun atau tolong- menolong merupakan prinsip yang menekankan pentingnya membantu sesama, baik dalam hal material maupun non material. Dalam konteks pelayanan publik, prinsip ini mengajarkan bahwa aparat birokrasi harus bekerjasama dengan niat tulus untuk mempermudah urusan masyarakat. Sebagaimana yang diajarkan dalam Hadist yang diriwayatkan oleh Abu Hurairah Ra, Nabi bersabda, *'Barang siapa yang melepaskan suatu kesusahan seorang mukmin, pasti Allah akan melepaskan darinya satu kesusahan di hari kiamat. Barang siapa yang menjadikan mudah urusan orang lain pasti Allah akan memudahkannya di dunia dan akhirat'*⁶¹

⁶⁰ Kopelma Darussalam and Banda Aceh, 'Jurnal Kajian Ilmu Hukum Dan Syariah', 2.1 (2017).

Prinsip Amar Ma'ruf Nahi Munkar mengajak kepada kebaikan dan mencegah keburukan adalah prinsip yang sangat relevan dalam konteks pelayanan publik. Prinsip ini tidak hanya mengajarkan individu untuk berbuat baik, tetapi juga mencegah tindakan yang merugikan orang lain atau masyarakat. Dalam praktik pelayanan publik ini berarti pemerintah memiliki kewajiban untuk mengatur dan mengawasi pelayanan agar tetap sesuai dengan norma-norma yang berlaku, serta menghindari praktik-praktik yang merugikan atau menyalahgunakan kekuasaan. Sebagai contoh, pemerintah yang baik harus menghindari penyalahgunaan wewenang dan korupsi dalam memberikan layanan kepada masyarakat, prinsip ini mengingatkan pentingnya pengawasan dan transparansi dalam proses pengambilan keputusan, untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan benar-benar mengedepankan kebaikan dan menghindari kemungkaran.

Sebagaimana firman Allah dalam QS. Ali Imran: 104

وَلْتَكُنْ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ
وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ

Artinya: *Hendaklah ada di antara kamu segolongan orang yang menyeru kepada kebajikan, menyuruh berbuat yang makruf, dan mencegah dari yang mungkar. Mereka itulah orang-orang yang beruntung.*" (QS. Ali Imran: 104).⁶²

⁶² QS. Ali Imron Ayat. 104.

Keadilan juga sangat relevan sebagai salah satu nilai utama dalam islam, mengharuskan perlakuan yang adil dan setara bagi semua individu, tanpa membedakan latar belakang sosial, ekonomi, atau politik. Prinsip ini sangat penting dalam pelayanan publik karena memastikan bahwa, setiap orang mendapatkan hak yang sama tanpa diskriminasi. Sebagaimana firman allah dalam QS. Al-Mumtahanah ayat 8

لَا يَنْهَى اللَّهُ عَنِ الَّذِينَ لَمْ يُفَاتِلُوكُمْ فِي الدِّينِ وَلَمْ يُخْرِجُوكُمْ مِنْ دِيَارِكُمْ أَنْ تَبَرُّوهُمْ
وَتُقْسِطُوا إِلَيْهِمْ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُقْسِطِينَ ﴿٨﴾

Yang artinya: *Allah tidak melarang kamu berbuat baik dan berlaku adil terhadap orang-orang yang tidak memerangimu dalam urusan agama dan tidak mengusir kamu dari kampung halamanmu. Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang berlaku adil. (QS. Al-Mumtahanah: 8).*⁶³

Toleransi juga merupakan prinsip yang sangat penting dalam pelayanan publik, karena prinsip ini mengajarkan kita untuk menghargai perbedaan dan menghormati hak-hak orang lain. Dalam masyarakat yang multikultural, pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang tidak diskriminatif, menghormati perbedaan agama, suku, ras, dan golongan serta memastikan bahwa semua warga negara mendapat hak yang setara. Dalam QS. Al-Hujurat: 13

⁶³ Qs. Al-Mumtahanah Ayat 8.

يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَىٰ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ ﴿١٣﴾

Artinya:

Allah berfirman: " Wahai manusia, sesungguhnya Kami telah menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan perempuan. Kemudian, Kami menjadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku agar kamu saling mengenal. Sesungguhnya yang paling mulia di antara kamu di sisi Allah adalah orang yang paling bertakwa. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui lagi Mahateliti. Ayat ini mengajarkan pentingnya menghargai perbedaan, yang menjadi dasar bagi terciptanya pelayanan yang adil dan inklusif, tanpa memandang perbedaan apapun. QS. Al-Hujurat; 13⁶⁴

Dengan mengintegrasikan prinsip-prinsip ini dalam pelayanan publik, diharapkan dapat tercipta sistem yang lebih responsif, adil, dan transparan. Implementasi prinsip ta'awun dapat meningkatkan efektivitas pelayanan, prinsip keadilan memastikan kesetaraan hak bagi semua masyarakat, prinsip toleransi menciptakan inklusivitas, dan prinsip amar ma'ruf nahi munkar mengawasi agar kebijakan dan praktik pelayanan tetap berorientasi pada kebijakan bersama. Oleh karena itu kerangka kerja yang dapat membentuk kualitas pelayanan

⁶⁴ QS. Al-Hujurat Ayat. 13.

publik yang lebih baik, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

11. Tanggung Jawab Aparatur Menurut Hukum Islam Dalam Pelayanan KTP dan KK

Nilai tanggung jawab, keterbukaan serta kejujuran Aparatur Pemerintah secara umum sangatlah penting sebagai pengimplementasian pelayanan hal ini menjadi dasar atas tindakan dan penerapan aparatur dalam melayani kepentingan masyarakat. Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh Birokrasi Politik untuk memenuhi kebutuhan seluruh masyarakat yang memerlukan berbagai jenis pelayanan, mulai dari urusan sosial berupa pembuatan dokumen. Maka dari itu dalam pelayanannya pihak pemerintah haruslah memiliki nilai tanggung jawab atas pekerjaan dalam melayani masyarakat. tak hanya itu etika melalui sifat kejujuran dan keterbukaan akan masa waktu yang diperlukan dalam pembuatan dokumen, keterlambatan dokumen dan faktor-faktor yang menghambat proses pengerjaan harus disampaikan dengan baik kepada masyarakat. Hal ini perlu disampaikan agar dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dan menghindari kebingungan mengenai waktu penyelesaian pembuatan KTP. Sebab, dalam masyarakat sering muncul perbincangan mengenai lamanya proses pembuatan KTP, yang kemudian menjadi tanggung jawab petugas

untuk memberikan pelayanan yang terukur dan tepat waktu.⁶⁵

12. Kepuasan Masyarakat Sebagai Implementasi Prinsip Maslahat

Kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di Kecamatan Batanghari merupakan indikator penting untuk menilai sejauh mana upaya pemerintah dalam mengimplementasikan pelayanan yang baik. Tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembuatan KTP dipengaruhi oleh keberadaan sarana prasarana penunjang, arahan yang jelas mengenai prosedur, serta sikap ramah dari petugas pelayanan. Pelayanan yang ramah dan sopan ini telah menjadi standar di Kecamatan Batanghari guna menciptakan kesan positif bagi masyarakat. banyak warga masyarakat merasakan peningkatan kualitas pelayanan di Kecamatan ini, yang berprinsip pada keramahan, kesopanan, dan ketulusan dalam melayani.⁶⁶

13. Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Pelayanan KTP

Faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan tentu saja pasti ada dalam setiap Instansi Birokrasi, sebab kelebihan dan kekurangan ada di setiap penyelenggara pelayanan publik, adapun faktor pendukung pelayanan di Kecamatan Batanghari yaitu sarana prasarana dalam melaksanakan tugas yaitu alat perekaman KTP dan alat-alat yang dibutuhkan untuk perekaman KTP, sumber daya aparatur, lingkungan pemerintah yang sehat, serta kelembagaan

⁶⁵ Warga Masyarakat Ibu Farida Batanghari Dalam *Wawancara*'' Pada Tanggal 30 Oktober.

⁶⁶ Ibu Mira Hayati, S.STP Sebagai Camat Batanghari ''Wawancara'' Di Kecamatan Batanghari, Pada Tanggal 30 Oktober 2024.

Pemerintah yang tepat, sedangkan faktor penghambat yang peneliti temukan dalam pelayanan pembuatan KTP yang menjadi adalah kurangnya ketersediaan blangko, hal ini disebabkan karena pembatasan ketersediaan blangko dari pusat, selain itu juga ada beberapa syarat yang ditujukan untuk mengajukan pengadaaan blangko. Untuk mendapatkan stok blangko KTP, Kecamatan perlu mengajukan surat usulan kepada Dinas Dukcapil, persyaratan yang perlu dilampirkan yaitu,

- a. Surat usulan dari Kabupaten/Kota
- b. Surat pernyataan bersedia menerima hibah dari Dinas Dukcapil Kabupaten/Kota
- c. Daftar kebutuhan blangko KTP⁶⁷

14. Strategi Mengatasi Hambatan dalam Pelayanan KTP dan KK

Startegi untuk mengatasi hambatan dalam pelayanan pembuatan KTP yaitu pemerintah berupaya untuk menjalin kerja sama dan berkoordinasi dengan Dukcapil serta Instansi terkait, menjalin dengan Organisasi Masyarakat, dan sektor swasta, kerjasama ini meliputi pertukaran informasi sumber daya, dan dukungan teknis. Tak hanya itu Pemerintah Kecamatan Batanghari juga telah mengadakan kegiatan sosialisasi antara Pemerintah Kecamatan dan Pemerintah Desa tentang program pembuatan KTP, serta memastikan sarana prasarana yang

⁶⁷ *Pemerintah Kabupaten Lampung Timur, Syarat Pengajuan Blangko KTP.*

memadai.⁶⁸

B. Implikasi Implementasi Peraturan Dan Prinsip Hukum Islam Terhadap Pelayanan KTP Dan KK

a) Dampak Positif Implementasi Peraturan Terhadap Kualitas Pelayanan

Implementasi Peraturan terkait pelayanan publik di Kecamatan Batanghari memiliki dampak positif yang signifikan, terutama berkat kerja sama yang baik antara aparat pemerintah. Upaya mereka dalam memberikan pelayanan yang ramah dan saling tolong-menolong sesama masyarakat di dukung dengan pengawasan yang konsisten, telah meningkatkan respon positif masyarakat terhadap pelayanan di Kecamatan Batanghari. Meskipun pelayanan pembuatan KTP masih memiliki kendala dalam waktu penyelesaiannya, kualitas pelayanan dalam hal pengarahan dan bantuan pengumpulan berkas membantu masyarakat memahami prosedur dengan lebih jelas. Dukungan aparatur ini sesuai dengan Prinsip Hukum Islam, khususnya Ta'awun (tolong-menolong).

Pihak pelayanan Kecamatan Batanghari telah menerapkan pelayanan yang merata, adil dan sesuai dengan hak setiap warga negara tanpa diskriminasi, selain itu berfokus pada perintah dalam melakukan kebaikan dan mencegah adanya penyalahgunaan wewenang atau pelayanan yang buruk sehingga pelayanan ini

⁶⁸ Ibu Mira Hayati, S.STP Sebagai Camat Batanghari ''Wawancara'' Di Kecamatan Batanghari, Pada Tanggal 30 Oktober 2024.

bedampak positif kepada masyarakat, karena mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan hukum islam dalam prinsip keadilan dan amar ma'ruf nahi munkar. Pelayanan di Kecamatan Batanghari juga telah memberikan pelayanan tanpa membedakan status ekonomi, suku, agama, dan golongan, pihak Kecamatan Batanghari memastikan setiap masyarakat mendapatkan hak dalam pelayanan yang baik tanpa dihalangi dan dibeda-bedakan. Hal sesuai dengan nilai yang terkandung dalam prinsip toleransi, yang semakin memperkuat dampak positif pelayanan di mata masyarakat.

15. Kontribusi Hukum Islam Dalam Membangun Budaya Kerja yang Amanah

Selain itu kontribusi hukum islam dalam membangun budaya kerja yang amanah dapat diimplementasikan melalui budaya kerja yang memegang teguh kepercayaan yang diberikan diantaranya yaitu, bertanggung jawab atas tugas, keputusan, dan tindakan yang dilakukan yang dapat ditunjukkan melalui mematuhi peraturan yang berlaku, selain itu selalu menunjukkan sikap hormat, sopan, santun dalam memberikan pelayanan dan kerjasama kepada rekan kerja maupun warga masyarakat di Kecamatan Batanghari.⁶⁹

⁶⁹ Ibu Mira Hayati, S.STP Sebagai Camat Batanghari ''Wawancara'' Di Kecamatan Batanghari, Pada Tanggal 30 Oktober 2024.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Kesimpulan ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi Peraturan Bupati Lampung Timur No. 25 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik di Kecamatan Batanghari, yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas, penulis menyimpulkan bahwa penerapan aturan tersebut sudah dilaksanakan dengan baik di Kecamatan Batanghari. Di bawah kepemimpinan Ibu Mira Hayati, S.STP, pelayanan publik di Kecamatan ini telah sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Bupati No. 25 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Lampung Timur.

Pelayanan yang diberikan oleh petugas di Kecamatan Batanghari telah mencerminkan etika yang baik, seperti keramahan dan sopan santun, yang sejalan dengan prinsip hukum Islam yang mengutamakan pelayanan publik sesuai dengan perundang-undangan. Prinsip Ta'awun dan sikap ramah juga telah mendapatkan respon positif dari masyarakat. Berdasarkan wawancara, pelayanan dalam pengurusan administrasi dokumen kependudukan, seperti KTP dan KK, dianggap memuaskan, yang menunjukkan bahwa pelayanan di Kecamatan Batanghari mendapatkan penilaian baik dari masyarakat.

Namun, meskipun pelayanan sudah berjalan dengan baik, masih ada beberapa faktor yang perlu dievaluasi, khususnya dalam keterbukaan

informasi waktu penyelesaian pembuatan dokumen KTP karena blangko yang terbatas. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan dalam hal pengelolaan waktu penyelesaian agar pelayanan menjadi lebih efisien dan sesuai dengan yang dijanjikan kepada masyarakat.

B. Saran

Kesimpulan ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi Peraturan Bupati Lampung Timur No. 25 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik di Kecamatan Batanghari, yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas, penulis menyimpulkan bahwa penerapan aturan tersebut sudah dilaksanakan dengan baik di Kecamatan Batanghari. Di bawah kepemimpinan Ibu Mira Hayati, S.STP, pelayanan publik di Kecamatan ini telah sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Bupati No. 25 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Lampung Timur.

Pelayanan yang diberikan oleh petugas di Kecamatan Batanghari telah mencerminkan etika yang baik, seperti keramahan dan sopan santun, yang sejalan dengan prinsip hukum Islam yang mengutamakan pelayanan publik sesuai dengan perundang-undangan. Prinsip Ta'awun dan sikap ramah juga telah mendapatkan respon positif dari masyarakat. Berdasarkan wawancara, pelayanan dalam pengurusan administrasi dokumen kependudukan, seperti KTP dan KK, dianggap memuaskan, yang menunjukkan bahwa pelayanan di Kecamatan Batanghari mendapatkan penilaian baik dari masyarakat.

Namun, meskipun pelayanan sudah berjalan dengan baik, masih ada beberapa faktor yang perlu dievaluasi, khususnya dalam keterbukaan informasi waktu penyelesaian pembuatan dokumen KTP karena blangko yang terbatas. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan dalam hal pengelolaan waktu penyelesaian agar pelayanan menjadi lebih efisien dan sesuai dengan yang dijanjikan kepada masyarakat.

1. Sosialisasi Prosedur Pelayanan

Disarankan agar dilakukan program sosialisasi yang melibatkan masyarakat untuk menjelaskan prosedur pelayanan KTP dan KK. Hal ini membantu masyarakat lebih memahami hak dan kewajibannya dalam proses pembuatan dokumen tersebut. Sosialisasi ini sebaiknya juga menekankan nilai-nilai Hukum Islam, seperti keadilan dan kejujuran dalam pelayanan publik, guna membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan.

2. Pengawasan Berkala

Selain itu, disarankan agar dilakukan pengawasan secara berkala terhadap Implementasi pelayanan KTP dan KK di Kecamatan Batanghari. Pengawasan ini bertujuan untuk memastikan bahwa standar layanan tetap terpenuhi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Evaluasi juga perlu mempertimbangkan perspektif Hukum Islam untuk menilai apakah pelayanan telah dilaksanakan dengan amanah dan adil.

DAFTAR PUSTAKA

- Sri Rahayu Juniati, 'Efektivitas Pelayanan Publik Era New Normal Di Desa Cenrana Kecamatan Kahu Kabupaten Bone', *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 19.2 (2022), pp. 56–66,
- Ahmadi, Cholid dan Abu, *Metode Penelitian*, 2013th edn (Bumi Aksara)
- Arfa, Faisar Ananda, *Metodologi Penelitian Hukum Islam*, 2010th edn (Cipta Pustaka)
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, 2013th edn (Rineka Cipta)
- Daerah, Peraturan, Lingkungan Pemerintah, and Provinsi Lampung, 'Peraturan Daerah Lampung', 2013
- Darussalam, Kopelma, and Banda Aceh, 'Jurnal Kajian Ilmu Hukum Dan Syariah', 2.1 (2017)
- Dokumentasi Profil Pada Kecamatan Batanghari, Dikutip Pada Tanggal 28 Oktober 2024*
- Fatarib, Husnul, Prinsip Dasar, and Hukum Islam, 'Husnul Fatarib Prinsip Dasar Hukum Islam', *Nizam*, 4.01 (2014), pp. 63–77
- Ibu Mira Hayati, S.STP Sebagai Camat Batanghari "Wawancara" Di Kecamatan Batanghari, Pada Tanggal 30 Oktober 2024.*
- Indrasari, Meithiana, *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN*, 2019th edn (Unitomo Press)
- JDIH, Jaringan Dokumentasi Informasi Dan Hukum Pemerintah Kabupaten Lampung Timur*
- Kecamatan Batanghari Dalam Angka Subdistrict in Figures Badan Pusat Statistik Kabupaten Lampung Timur 2024.*
- LUKMAN, L, 'TINJAUAN HUKUM ISLAM TENTANG PRAKTIK PELAYANAN ADMINISTRASI PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK (KTP) DAN KARTU KELUARGA (KK)(Studi ...', 2021
- Maghfur, Ifdlolul, 'Membangun Ekonomi Dengan Prinsip Tauhid', *Jurnal MALIA*, 7.2 (2016), pp. 213–40
- Margono, S., *Metode Dologi Penelitian Pendidikan*, 2010th edn (Rineka Cipta)

Muhammad Fitri Rahmadana, Arin Tentrem Mawati Nurhayati Siagian, Mori Agustina Perangin-angin John Refelino, Moch. Yusuf Tojiri, Valentine Siagian Nur Arif Nugraha, Sardjana Orba Manullang, Marto Silalahi Devi Yendrianof, Anggri Puspita Sari, Made Nopen S, Syamsul Bahri, 'Pelayanan Publik', *Jakarta: Nimas Ultima*, 2016

Muis, Muhammad Amirul Haq, Hasrat Arief Saleh, and Andi M. Rusli, 'Analisis Implementasi Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Panakukkang Kota Makassar', *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 7.2 (2016), pp. 73–82

Nur Saniah, Nur Saniah, 'Prinsip-Prinsip Dasar Hukum Islam Perspektif Al-Quran', *Al-Kauniah*, 3.2 (2022), pp. 1–17, doi:10.56874/alkauniah.v3i2.1077

Pemerintah Kabupaten Lampung Timur, Syarat Pengajuan Blangko KTP

PERATURAN BUPATI LAMPUNG TIMUR NOMOR 29 TAHUN 2012

Qs. Al-Isra

Qs. Al-Baqarah 186

QS. Al-Hujurat Ayat. 13

Qs. Al-Maidah 8

Qs. Al-Mumtahanah Ayat 8

QS. Ali Imron Ayat. 104

Rahmadi, S.Ag., M.Pd.I, *Pengantar Metodologi Penelitian, Journal of Physics A: Mathematical and Theoretical*, 2011, XLIV

S. At-Taubah 9-7

Sari, Sefriani amelia, 'Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002', *Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Dalam Perkara Nomor: 33/Puu-Xv/2017 J*, 549 (2017), pp. 40–42

Searles, Herbert L, *Tim Dosen Filsafat Ilmu*, 1996th edn (Liberty)

Setianingrum, and Tsalatsa, 'Questioning the Responsiveness of Public Services on Management of Complain Cases of UPIK in Yogyakarta City', *Pusat Studi Kependudukan Dan Kebijakan*, 24.1 (2016), pp. 1–25

- Shinta, 'PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN GIRIAN KOTA BITUNG (Studi Tentang Pelayanan Akte Jual Beli)', *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2017, pp. 5–24
- Suginono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, 2012th edn (Alfabeta)
- Sugiono, *Managemen, Metode Penelitian*, 2013th edn (Alfabeta)
- Suryadi, Dedi, *Sejarah Hukum Islam*, 2007th edn (CV Pustaka Setia)
- Suryantoro, Bambang, and Yan Kusdyana, 'Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya', *Jurnal Baruna Horizon*, 3.2 (2020), pp. 223–29, doi:10.52310/jbhorizon.v3i2.42
- Susanto, Joko, and Zepa Anggraini, 'Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin', *Jurnal Administrasi Negara*, 25.2 (2019), pp. 105–22, doi:10.33509/jan.v25i2.699
- Taufiqurokhman, Taufiqurokhman & Satsipi, Evi., 'Teori Dan Perkembangan Menejemen Pelayanan Publik.', *Journal of Governance Innovation*, 1.1 (2022), pp. 59–76
- Trisakti, Fadjar, Alif Rahman Muljawan, Annisa Muthmainah, and Diah Wahdiani, 'Pentingnya Etika Dan Akuntabilitas Di Indonesia', *Jurnal DIALETIKA: Jurnal Ilmu Sosial*, 21.1 (2023), pp. 22–31
- Warga Masyarakat Batanghari Dalam Wawancara'' Pada Tanggal 30 Oktober*
- Wawancara'' Dengan Pihak Pelayanan Di Kecamatan Batanghari Tanggal 5 November 2024*
- Wawancara Dengan Masyarakat Di Kecamatan Batanghari Ibu Hilmawati 30 Oktober 2024*
- Wawancara Dengan Masyarakat Di Kecamatan Batanghari Ibu Suratmi 30 Oktober 2024*

LAMPIRAN



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS SYARIAH**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : B-1277/In.28/D.1/TL.00/11/2024
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
KEPALA KECAMATAN BATANGHARI
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-1278/In.28/D.1/TL.01/11/2024,
tanggal 04 November 2024 atas nama saudara:

Nama : **MUHAMMAD ILYAS RAVEGA**
NPM : 1802010008
Semester : 13 (Tiga Belas)
Jurusan : Hukum Tata Negara Islam

Maka dengan ini kami sampaikan kepada KEPALA KECAMATAN BATANGHARI bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di KECAMATAN BATANGHARI, dalam rangka meyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KECAMATAN BATANGHARI DALAM PRESPEKTIF PRINSIP-PRINSIP HUKUM ISLAM".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Bapak/Ibu untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 04 November 2024
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Elfa Murdiana M.Hum.
NIP 19801206 200801 2 010



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS SYARIAH**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111

Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: B-1278/In.28/D.1/TL.01/11/2024

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Syari'ah Institut Agama Islam Negeri Metro,
menugaskan kepada saudara:

Nama : **MUHAMMAD ILYAS RAVEGA**
NPM : 1802010008
Semester : 13 (Tiga Belas)
Jurusan : Hukum Tata Negara Islam

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di KECAMATAN BATANGHARI, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka meyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KECAMATAN BATANGHARI DALAM PRESPEKTIF PRINSIP-PRINSIP HUKUM ISLAM".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Mengetahui,
Pejabat Setempat

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 04 November 2024

Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Elfa Murdiana M.Hum.

NIP 19801206 200801 2 010



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS SYARIAH**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iaim@metrouniv.ac.id

SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (SIMILARITY CHECK)

No.B-1374/In.28.2/J-HTN/PP.00.9/11/2024

Ketua Program Studi Hukum Tata Negara (Siyasah Syar'iyah) dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Muhammad Ilyas Ravega
NPM : 1801020008
Program Studi : Hukum Tata Negara (Siyasah Syar'iyah)
Jenis Dokumen : Skripsi
Pembimbing : 1. Toto Andri Puspito, M.T.I.
2. -
Judul : IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH
KECAMATAN BATANGHARI DALAM PRESPEKTIF
PRINSIP-PRINSIP HUKUM ISLAM

Karya ilmiah yang bersangkutan dengan judul di atas, telah melalui proses uji kesamaan (*similarity check*) menggunakan aplikasi *iThScan*, dengan hasil persentase kesamaan :**20 %**

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 20/11/2024

Ketua Program Studi

Hukum Tata Negara (Siyasah Syar'iyah),



Hendra Irawan, M.H.

NIP. 198610052019031007



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN**

NPP: 1807062F0000001

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iain@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-766/ln.28/S/U.1/OT.01/06/2024**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : Muhammad Ilyas Ravega
NPM : 1802010008
Fakultas / Jurusan : Syari'ah / Hukum Tata Negara

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2023/2024 dengan nomor anggota 1802010013

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.



Metro, 26 Juni 2024

Kepala Perpustakaan

Dr. A. Rad, S. Ag., S. Hum., M.H., C.Me.

19750505 200112 1 002

FOTO DOKUMENTASI







DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Peneliti bernama Muhammad Ilyas Ravega, lahir pada tanggal 18 Oktober 1999 di Kota Metro. Peneliti merupakan anak kedua dari 2 bersaudara anak dari pasangan Bapak Ahmad Rosyid (Alm) dan Ibu Farida Yuliana.

Peneliti menyelesaikan pendidikan formalnya dimulai dari pendidikan dasar di SD Negeri 1 Banjarrejo, lulus pada tahun 2012. Jenjang sekolah menengah pertama dilanjutkan oleh peneliti di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Lampung Timur, sembari mengenyam/mengikuti proses pendidikan di pondok pesantren Riyadlatul Ulum dan lulus pada tahun 2015, kemudian melanjutkan pada Madrasah Aliyah Negeri 1 Lampung Timur lulus pada tahun 2018. Selanjutnya peneliti melanjutkan pendidikan pada Jurusan Hukum Tata Negara Fakultas Syariah IAIN Metro dimulai pada Semester I Tahun Ajaran 2018/2019.