

SKRIPSI
EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR
KECAMATAN BARANTI KABUPATEN SIDENRENG
RAPPANG (ANALISIS AL IDARAH AL ISLAMIYAH)



OLEH
NABILAH SHALSABILA
NIM: 18.2600.082

PROGRAM STUDI HUKUM TATA NEGARA
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE

2022

**EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR
KECAMATAN BARANTI KABUPATEN SIDENRENG
RAPPANG (ANALISIS *AL IDARAH AL ISLAMIAH*)**



OLEH

**NABILAH SHALSABILA
NIM: 18.2600.082**

Skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H)
pada Program Studi Hukum Tata Negara Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Islam
Institut Agama Islam Negeri Parepare

**PROGRAM STUDI HUKUM TATA NEGARA
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE**

2022

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi :Efektivitas Pelayanan Administrasi di Kantor
Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng
Rappang (Analisis *Al Idarah Al Islamiyah*)

Nama : Nabilah Shalsabila

Nim : 18.2600.082

Fakultas : Syariah dan Ilmu Hukum Islam

Program Studi : Hukum Tata Negara

Dasar Penetapan Pembimbing : SK Dekan FAKSHI IAIN Parepare
Nomor : 1086 Tahun 2021

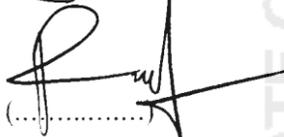
Disetujui Oleh :

Pembimbing Utama : Dr. Agus Muchsin, M. Ag

NIP : 197311242000031002

Pembimbing Pendamping : Rustam Magun Pikahulan, S.H., M.H.

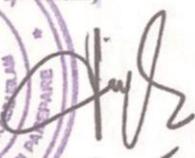
NIP : 199402212019031011

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

Mengetahui:

Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Islam
Dekan,




Dr. Rahmawati, S.Ag., M.Ag.
NIP. 19760901 200604 2 001

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi :Efektivitas Pelayanan Administrasi di Kantor
Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng
Rappang (Analisis *Al Idarah Al Islamiyah*)

Nama : Nabilah Shalsabila

Nim : 18.2600.082

Fakultas : Syariah dan Ilmu Hukum Islam

Program Studi : Hukum Tata Negara

Dasar Penetapan Pembimbing : SK Dekan FAKSHI IAIN Parepare,
Nomor : 1086 Tahun 2021

Tanggal Kelulusan : 21 November 2022

Disahkan Oleh Komisi Penguji :

Dr. Agus Muchsin, M.Ag. (Ketua)

(.....)

Rustam Magun Pikhulan, S.H., M.H (Sekretaris)

(.....)

Badruzzaman, S. Ag, M. H. (Anggota)

(.....)

Dr. Andi Bahri S., M.E., M.Fil.I (Anggota)

(.....)

Mengetahui:

Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Islam
Dekan,



Dr. Rahmawati, S.Ag., M.Ag.
NIP. 19760901 200604 2 001

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Wr.Wb

Dengan mengucapkan puji syukur atas kehadiran Allah Swt yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Efektifitas Pelayanan Administrasi Di Kantor Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang (Analisis Al-Idarah Al-Islamiyah)”** sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Islam (FAKSHI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare. Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan Kepada Nabi besar Baginda Rasulullah Muhammad SAW sebagai suri tauladan untuk seluruh umat manusia di muka bumi ini.

Peneliti menghanturkan terima kasih setulus-tulusnya kepada orang tua, Ayahanda tercinta Drs. Muh Nafid dan Ibunda tersayang Hj. Nurlina Latief, yang tiada henti-hentinya selalu mendoakan dan mendukung sepanjang waktu, dan pengorbanan yang tidak terhitung dan merupakan sumber motivasi terbesar peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Peneliti persembahkan dengan setulus hati tugas akhir ini kepada kedua orang tua peneliti yang telah membesarkan dan merawat peneliti dengan sebaik-baiknya. Serta ucapan terima kasih kepada saudara saya Suci Anugrah dan Diara Annisa serta keponakan saya Shanum Arumi Akbar yang telah mendukung peneliti sampai bisa menyelesaikan tugas akhir ini.

Peneliti telah menerima banyak bimbingan dan bantuan dari Ayahanda Dr. Agus Muchsin M. Ag. selaku pembimbing utama dan Ayahanda Rustam Magun

Pikahulan, S.H., M.H selaku pembimbing pendamping, yang senantiasa bersedia memberikan bantuan dan bimbingannya serta meluangkan waktunya kepada peneliti, ucapkan banyak terima kasih yang tulus untuk keduanya.

Selanjutnya saya ucapkan terima kasih kepada :

1. Dr.Hannani, M.Ag selaku Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare dan menyediakan fasilitas sehingga peneliti dapat menyelesaikan studi sebagaimana yang di harapkan.
2. Dr. Rahmawati, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Islam beserta Sekertaris, Ketua Prodi dan staff atas pengabdianya telah menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi seluruh mahasiswa Fakultas Syariah dan Ilmu hukum Islam.
3. Dr H. Syafaat Anugrah Pradana, S.H., M.H selaku Ketua Prodi Hukum Tata Negara atas masukan dan bimbingannya selama peneliti di bangku perkuliahan hingga saat ini, dan telah menciptakan suasana pendidikan yang baik bagi seluruh mahasiswa Prodi Hukum Tata Negara.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Islam yang telah memberikan pengabdian terbaik dalam mendidik peneliti selama proses pendidikan.
5. Bapak Dosen Prodi Hukum Tata Negara Yang memberikan Ilmu dan pengetahuanya.
6. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang yang telah mengizinkan peneliti untuk meneliti skripsi.

7. Kepala Kantor Kecamatan Baranti beserta staff yang telah membantu peneliti dalam pengambilan data dan ketersediaannya untuk melakukan wawancara.
8. Terima Kasih kepada masyarakat Kecamatan Baranti yang meluangkan waktu dan tenaganya untuk melakukan wawancara demi kelancaran skripsi ini.
9. Sahabat peneliti Nurul Hikma Asis, Utari Nur Persada, Jihan Novita Sari, Nurhalisa, Linda, Norawati Arman, Fatirah M. Nur, Muhammad Yusuf Reski Paldi Nur, Evi Satriani, Nur Ilmiah yang memberikan masukan kepada peneliti.
10. Kepada *support system* peneliti, Erwin Saputra, Nurul Fauziah, Andi Siti Alya Sakura, Sarina, Winda Haryanto yang memberikan semangat kepada peneliti.
11. Serta teman seperjuangan dari awal perkuliahan hingga akhir dan berjuang bersama-sama dalam studi di IAIN Parepare dan angkatan 2018 studi Hukum Tata Negara Fakultas Syariah Dan Ilmu Hukum Islam.

Peneliti tidak lupa mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi memberikan bantuan baik moril maupun materil hingga tulisan ini dapat di selesaikan, semoga Allah Swt berkenan menilai segala kebaikan dan kebijakan mereka sebagai amal jariah dan memberikan rahmat dan pahala-Nya.

Sebagai manusia biasa tentunya tidak luput dari kesalahan termasuk dalam penyelesaian skripsi ini yang masih memiliki banyak kekurangan, Olehnya itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan demi penyempurnaan laporan selanjutnya.

Parepare, 21 November 2022
Penulis

Nabilah Shalsabila
NIM: 18.2600.082

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Nabilah Shalsabila
Nim : 18.2600.082
Tempat/Tanggal Lahir : Rappang, 16 Juli 2000
Fakultas : Syariah Dan Ilmu Hukum Islam
Prodi : Hukum Tata Negara
Judul Skripsi : Efektifitas Pelayanan Administrasi di Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang (*Analisis Al Idarah Al Islamiyah*)

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karena batal demi hukum.

Parepare, 21 November 2022
Penulis

Nabilah Shalsabila
NIM: 18.2600.082

ABSTRAK

Nabilah Shalsabila. Efektivitas Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang (Analisis Al-Idarah Al-Islamiyah). (Dibimbing oleh Bapak Agus Muchsin dan Bapak Rustam Magum Pikhulan)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana Efektivitas Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang menurut Analisis *Al-Idarah Al-Islamiyah*.

Penelitian ini mengambil data pada Kantor Kecamatan Baranti dan Masyarakat yang menggunakan layanan Administrasi di Kantor Kecamatan Baranti. Penelitian ini bersifat kualitatif dan menggunakan pendekatan yuridis empiris dan data yang digunakan ada dua jenis yaitu data primer dan data sekunder. Adapun teknik pengolahan data adalah menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Uji keabsahan data menggunakan *credibility*, dan *dependability*, Teknik analisis data menggunakan metode data *reduction* (reduksi data), *display* (penyajian data), *concluding drawing/verification* (menarik kesimpulan).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Baranti yang diatur didalam Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2010 Pemerintah Kabupaten Sidenreng Rappang tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan alat ukur Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Baranti yang Sebagian telah sesuai tetapi masih terdapat beberapa kekurangan-kekurangan seperti ketepatan waktu penyelesaian administrasi yang belum memiliki transparansi dalam durasi penyelesaian, berbelit-belit dan sarana dan prasarana yang masih kurang untuk menunjang pelayanan administrasi yang maksimal.

Kata Kunci: *Efektivitas, Pelayanan Administrasi, Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2010, Al-Idarah Al-Islamiyah.*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN KOMISI PENGUJI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
PEDOMAN TRANSLITERASI	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kegunaan Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Tinjauan Penelitian relevan	10
B. Tinjauan Teori	14
1. Teori Efektivitas Hukum	14
2. Teori <i>Good Governance</i> (Pemerintahan Yang Baik)	17
3. Teori <i>Al Idarah al islamiyah</i>	25
C. Kerangka Konseptual	31
1. Ruang Lingkup Pelayanan Publik	31
2. Administrasi Publik	39
3. Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan	41

D. Kerangka Pikir.....	43
BAB III METODE PENELITIAN.....	45
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	45
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	46
C. Fokus Penelitian	48
D. Jenis dan Sumber Data	48
E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	49
F. Uji Keabsahan Data.....	51
G. Teknik Analisis Data	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
A. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Baranti Berdasarkan Konsep Pelayanan Publik.	55
B. Hambatan-Hambatan yang dihadapi oleh pegawai Kantor Kecamatan Baranti dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi.....	70
C. Analisis <i>Al Idarah Al Islamiyah</i> terhadap Sistem Pelayanan Administrasi di Kecamatan Baranti.....	74
BAB V PENUTUP.....	82
A. Simpulan.....	82
B. Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	I
LAMPIRAN	V
BIOGRAFI PENULIS	XXI

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Halaman
Tabel 2.1	Persamaan dan perbedaan Tinjauan Penelitian Relevan	12
Tabel 3.1	Susunan pejabat struktural Kecamatan Baranti	47



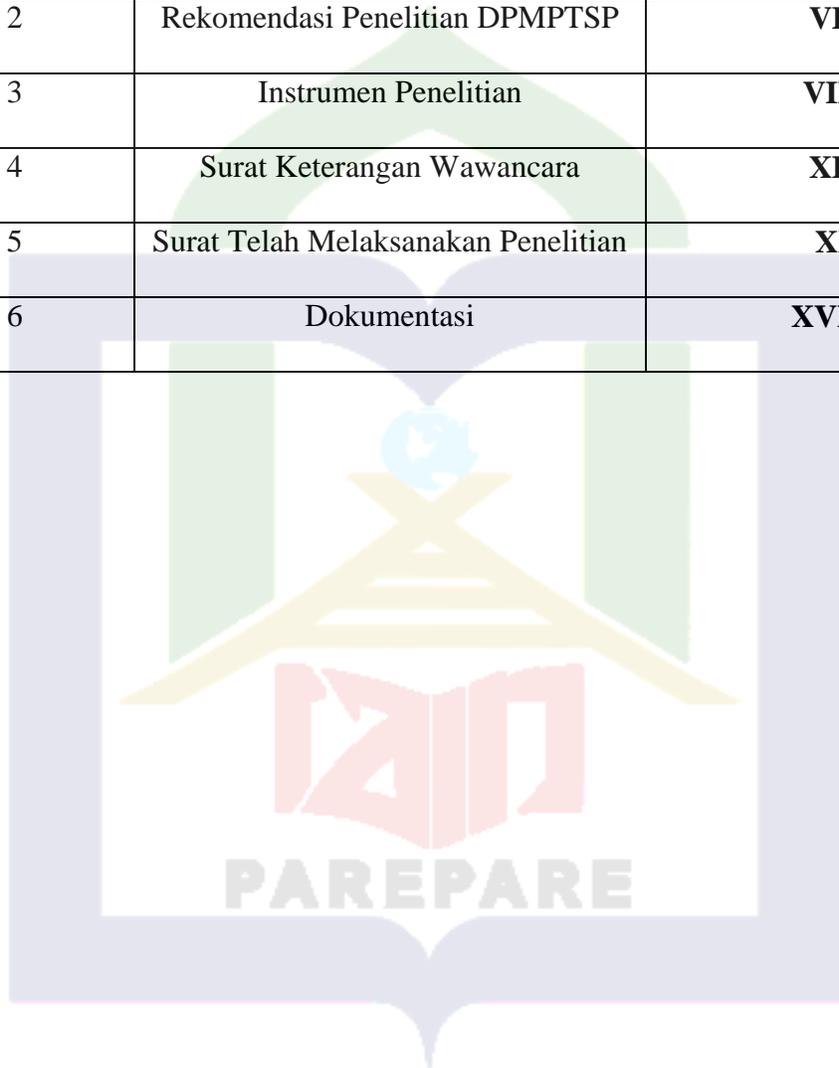
DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Pikir	43
Gambar 3.1	Bagan Struktur Organisasi dan Tata Kerja Pemerintahan Kecamatan Baranti	47



DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
1	Permohonan Izin Penelitian Fakultas	VI
2	Rekomendasi Penelitian DPMPTSP	VII
3	Instrumen Penelitian	VIII
4	Surat Keterangan Wawancara	XII
5	Surat Telah Melaksanakan Penelitian	XI
6	Dokumentasi	XVIII



PEDOMAN TRANSLITERASI

1. Transliterasi

a. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda.

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Tha	Th	te dan ha
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Dhal	Dh	de dan ha

ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Shad	ş	es (dengan titik dibawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik dibawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik dibawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik dibawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik keatas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qof	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em

ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun. Jika terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (')

b. Vokal

1) Vokal tunggal (*monoftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Fathah	A	A
إ	Kasrah	I	I
أ	Dammah	U	U

2) Vokal rangkap (*diftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أِي	fathah dan ya	Ai	a dan i
أُو	fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : kaifa

حَوْلَ : haula

c. *Maddah*

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
آ/أِي	fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis diatas
يِ	kasrah dan ya	Ī	i dan garis diatas
وُ	dammah dan wau	Ū	u dan garis diatas

Contoh:

مَاتَ : māta

رَمَى : ramā

قِيلَ : qīla

يَمُوتُ : yamūtu

d. *Ta Marbutah*

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua:

- 1). *Ta marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah [t]
- 2). *Ta marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbutah* itu ditransliterasikan dengan *ha (h)*.

Contoh:

رَوْضَةُ الْجَنَّةِ : *Rauḍah al-jannah* atau *Rauḍatul jannah*
 الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *Al-madīnah al-fāḍilah* atau *Al-madīnatul fāḍilah*
 الْحِكْمَةُ : *Al-hikmah*

e. *Syaddah (Tasydid)*

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydid (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda syaddah. Contoh:

رَبَّانَا : *Rabbanā*

نَجَّيْنَا : *Najjainā*

الْحَقُّ : *Al-Haqq*

الْحَجُّ : *Al-Hajj*

نُعَمُّ : *Nu'ima*

عَدُوٌّ : 'Aduwwun

Jika huruf ع bertasydid diakhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah (عِ), maka ia litransliterasi seperti huruf *maddah* (i).

Contoh:

عَرَبِيٌّ : 'Arabi (bukan 'Arabiyy atau 'Araby)

عَلِيٌّ : "Ali (bukan 'Alyy atau 'Aly)

f. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ل (alif lam ma'rifah). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasikan seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiah* maupun huruf *qamariah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari katayang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-). Contoh:

Contoh:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

الزَّلْزَلَةُ : *al-zalzalāh* (bukan *az-zalzalāh*)

الْفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-bilādu*

g. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (‘) hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan arab ia berupa alif. Contoh:

تَأْمُرُونَ	:	<i>ta'murūna</i>
النَّوْءُ	:	<i>al-nau'</i>
شَيْءٌ	:	<i>syai'un</i>
أَمْرٌ	:	<i>umirtu</i>

h. Kata Arab yang lazim digunakan dalam bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata *Al-Qur'an* (dar *Qur'an*), *Sunnah*.

Namun bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab maka mereka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

Fī zilāl al-qur'an

Al-sunnah qabl al-tadwin

Al-ibārat bi 'umum al-lafz lā bi khusus al-sabab

i. *Lafz al-Jalalah* (الله)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jar dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudaf ilahi* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah. Contoh:

دِينُ اللَّهِ *Dīnullah*

بِاللَّهِ

billah

Adapun *ta marbutah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُم فِي رَحْمَةِ اللَّهِ Hum fī rahmmatillāh

j. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga berdasarkan kepada pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (*al-*), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (*Al-*). Contoh:

Wa mā Muhammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lalladhī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramadan al-ladhī unzila fih al-Qur'an

Nasir al-Din al-Tusī

Abū Nasr al-Farabi

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata *Ibnu* (anak dari) dan *Abū* (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh:

Abū al-Walid Muhammad ibnu Rusyd, ditulis menjadi: *Ibnu Rusyd*, *Abū al-Walīd Muhammad* (bukan: *Rusyd*, *Abū al-Walid Muhammad Ibnu*)

Naṣr Hamīd Abū Zaid, ditulis menjadi *Abū Zaid*, *Naṣr Hamīd* (bukan: *Zaid*, *Naṣr Hamīd Abū*)

2. Singkatan

Beberapa singkatan yang di bakukan adalah:

swt.	=	<i>subhānāhu wa ta'āla</i>
saw.	=	<i>ṣallallāhu 'alaihi wa sallam</i>
a.s	=	<i>'alaihi al-sallām</i>
H	=	Hijriah
M	=	Masehi
SM	=	Sebelum Masehi
l.	=	Lahir Tahun
w.	=	Wafat Tahun
QS../...: 4	=	QS al-Baqarah/2:187 atau QS Ibrahim/..., ayat 4
HR	=	Hadis Riwayat

Beberapa singkatan dalam bahasa Arab

ص	=	صفحة
دم	=	بدون مكان
صلعم	=	صلى الله عليه وسلم
ط	=	طبعة
دن	=	بدون ناشر
الخ	=	إلى آخرها/إلى آخره
ج	=	جزء

beberapa singkatan yang digunakan secara khusus dalam teks referensi perlu di jelaskan kepanjangannya, diantaranya sebagai berikut:

ed. : editor (atau, eds. [kata dari editors] jika lebih dari satu orang editor). Karena dalam bahasa indonesia kata “edotor” berlaku baik untuk satu atau lebih editor, maka ia bisa saja tetap disingkat ed. (tanpa s).

et al. : “dan lain-lain” atau “ dan kawan-kawan” (singkatan dari *et alia*). Ditulis dengan huruf miring. Alternatifnya, digunakan singkatan dkk. (“dan kawan-kawan”) yang ditulis dengan huruf biasa/tegak.

Cet. : Cetakan. Keterangan frekuensi cetakan buku atau literatur sejenis.

Terj : Terjemahan (oleh). Singkatan ini juga untuk penulisan karta terjemahan yang tidak menyebutkan nama penerjemahnya

Vol. : Volume. Dipakai untuk menunjukkan jumlah jilid sebuah buku atau ensiklopedia dalam bahasa Inggris. Untuk buku-buku berbahasa Arab biasanya digunakan juz.

No. : Nomor. Digunakan untuk menunjukkan jumlah nomor karya ilmiah berkala seperti jurnal, majalah, dan sebagainya

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Negara memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan kepada tiap masyarakat dan penduduk agar terpenuhi hak maupun keperluannya pada pelaksanaan pelayanan publik yang terdapat didalam amanat Undang- Undang Dasar Negeri Republik Indonesia Tahun 1945, meningkatkan keyakinan warga terhadap Pelayanan Publik yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik ialah aktivitas nan wajib dilaksanakan dengan keinginan dan desakan segenap masyarakat negeri maupun masyarakat tentang Pelayanan Publik. Pelayanan ialah tanggung jawab utama hakiki dari wujud pemerintahan, selaku abdi negeri serta abdi warga. Pelayanan Publik diumpamakan sebagai suatu proses, yang didalamnya terdapat orang yang dilayani, melayani, serta tipe dari pelayanan yang diberikan. Pelayanan Publik berisikan materi-materi yang subtansial dan berlainan dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh swasta. Pelayanan publik termasuk pelayanan dalam rangka pemenuhan segenap kebutuhan masyarakat hingga bisa dibandingkan dengan pelayanan yang dilakukan oleh swasta.¹

Peran pemerintah sangat penting dalam menyediakan pelayanan publik bagi semua unsur masyarakat yang mana telah diamanatkan dalam Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa pelayanan publik adalah

¹ Ali Abdul Wahid, *Reformasi Pelayanan Publik di Indonesia*, Jurnal TAPIS No. 14 Vol.01 Januari – Juni 2017, h. 54

kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Salah satu bentuk dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu pelayanan administrasi yang berada di suatu pemerintahan daerah.²

Pelayanan Publik di Indonesia masih sangat rendah. Demikian salah satu kesimpulan Bank Dunia yang dilaporkan dalam *World Development Report 2004* serta hasil riset *Good Governance and Desentralization Survey (GDS) 2002*. Buruknya Pelayanan Publik memanglah bukan perihal baru, kenyataan di lapangan masih banyak menampilkan perihal ini. GDS 2002 menciptakan 3 permasalahan berarti yang banyak terjalin di lapangan dalam menyelenggarakan pelayanan publik, ialah yang pertama, besarnya diskriminasi pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan masih amat dipengaruhi oleh ikatan per-koncoan-an, kesamaan afiliasi politik etnis, serta agama. Fenomena semacam ini senantiasa gempar meski sudah diberlakukan UU Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negeri yang bersih dari KKN yang secara tegas melaporkan keharusan terdapatnya kesamaan pelayanan, bukannya diskriminasi. Kedua, tidak terdapatnya kepastian bayaran serta waktu pelayanan. Ketidakpastian ini kerap jadi pemicu timbulnya KKN, karena para pengguna jasa cenderung memilah menyogok dengan bayaran besar kepada penyelenggara Pelayanan Publik agar memperoleh kepastian serta mutu pelayanan. Serta ketiga,

² Syafaat Anugrah Pradana, *Pokok-Pokok Hukum Pemerintahan Daerah*, 1 st ed. (Depok: Rajawali Pers, 2018) h.45

rendahnya tingkatan kepuasan warga terhadap Pelayanan Publik ini ialah konsekuensi logis dari terdapatnya diskriminasi Pelayanan serta ketidakpastian.³

Kondisi instansi pemerintah saat ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan Pelayanan Publik masih menghadapi permasalahan seperti sistem pemerintahan yang tidak sempurna, efisiensi yang rendah, dan kualitas sumber daya manusia yang kurang memadai. Hal ini terlihat dari banyaknya pengaduan masyarakat secara langsung maupun dari media massa, seperti prosedur yang berbelit-belit, tenggat waktu penyelesaian yang kurang transparan, respon pejabat yang lambat, dan sebagainya. Akibatnya menimbulkan citra buruk yang tidak kondusif bagi citra pemerintah. Kinerja Pelayanan Publik menjadi hal penting yang menjadi perhatian semua pihak, karena berkaitan dengan tanggung jawab pemerintah atas kepercayaan masyarakat. Sektor Pelayanan Publik yang terjadi saat ini di berbagai wilayah ialah mengupayakan untuk meningkatkan kinerja pelayanan public agar terwujudnya pemerintahan yang akuntabel, efektif, reponsif, dan efisien. Peningkatan pelayanan publik dapat dicapai dengan mengoperasikan seluruh sumber daya yang dimiliki seperti sumber daya finansial, fisik, sumber daya manusia (SDM), kemampuan teknologis, sistem pengetahuan dan organisasi.⁴

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat.

³ Ahmad Rifai, *Efektivitas Pelayanan Publik di Kelurahan Babakan Kalanganyar Kecamatan Pandeglang*, Volume 13 No. 7/September 2018, h.38

⁴ Jufandi Wuri, “*Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di Era Covid-19*”, Ilmu Pemerintahan FISIP UNSRAT

Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa. Salah satunya dilansir dari artikel Ombudsman menyatakan bahwa salah satu kebutuhan dari masyarakat adalah mendapatkan pelayanan publik yang baik dan berkualitas. Akan tetapi, harapan dari masyarakat tersebut terkadang berbanding terbalik dengan keadaan yang terjadi di lapangan yaitu masyarakat masih belum mendapatkan pelayanan publik yang baik dan berkualitas. Seperti beberapa laporan yang masuk di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung selama ini terkait dengan jangka waktu pelayanan yang tidak jelas, petugas pelayanan yang tidak berkompeten, biaya atau tarif pelayanan yang tidak jelas, pengaduan masyarakat yang tidak ditanggapi dan lain sebagainya.⁵

Sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Berbagai kebijakan telah dikeluarkan oleh Pemerintah dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, Untuk melaksanakan kebijakan tersebut, maka kesiapan dan kemampuan aparatur, baik di tingkat pusat maupun tingkat daerah, perlu ditingkatkan, agar tidak timbul kesenjangan antara tuntutan masyarakat dengan kesepian dan kemampuan aparatur dalam pelaksanaan fungsi pelayanan. Selanjutnya, tuntutan ini hanya dapat dipenuhi, apabila aparatur Negara dapat mengikuti perkembangan masyarakat, sekaligus

⁵ Tegar Adiwijaya, *Berani Laporkan Berani Memperbaiki Pelayanan Publik Yang Buruk*, Ombudsman Republik Indonesia, 2020

memiliki kemampuan profesional yang tinggi. Untuk itu harus dilaksanakan upaya pemberdayaan (empowering) terhadap aparatur Negara.⁶

Di beberapa Negara, pemberian pelayanan kepada masyarakat oleh Pemerintah Pusat (*Central Government*) maupun Pemerintah Lokal (*Local Government*) memiliki standar yang sama dalam kualitas pelayanan yang diberikan, penduduk miskin tetap akan diberikan pelayanan sama yang memenuhi standar minimal yang sama dengan orang terkaya di Negara tersebut. Hal seperti inilah yang juga harus disusun di Indonesia dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat, dimana Pemerintah Daerah Provinsi maupun Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota harus mampu memenuhi suatu ukuran kelayakan minimal, dibutuhkan sebuah standar pelayanan yang sama untuk tiap-tiap daerah, mulai dari sabang sampai marauke.⁷

Kecamatan adalah wilayah kerja Camat sebagai perangkat Daerah Kabupaten dan Daerah Kota. Berlakunya Peraturan tentang Pemerintah Daerah, merupakan kesempatan bagi Daerah Kabupaten/Kota untuk mengatur sendiri pembentukan, kedudukan, kewenangan serta tugas pokok dan fungsi Kecamatan sesuai dengan kebutuhan masyarakat di daerah dan kemampuan daerah sehingga dapat berbeda antara Daerah Kabupaten/Kota yang satu dengan yang lainnya. Pelayanan Publik yang dilaksanakan di Kabupaten Sidenreng Rappang merupakan bentuk keseriusan Pemerintah Daerah untuk menertibkan dan mengatur Pelayanan Publik agar tidak

⁶ Rudi Rinaldi, *Analisis Kualitas Pelayanan Publik*, Vol. 1, No.1, Juni 2012, h. 22-23

⁷ Muhammad Roudo, Asep Saifuddin, *Meningkatkan Pelayanan Publik Melalui Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) : Konsep, Urgensi dan Tantangan*, Riptek, Vol.2, No. 1, Tahun 2008, hal 1-8, h. 2

menyeleweng dan memaksimalkan kinerja Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kecamatan Baranti sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.⁸

Pemerintah dibentuk dengan demikian bukanlah untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

Terjadinya beberapa hambatan dan masalah yang terjadi terhadap Pelayanan Publik dalam bidang Administrasi di Kantor Kecamatan Baranti seperti berbelit-belitnya pengurusan dan mekanisme atau alur yang harus dilakukan oleh Penerima Layanan dan terhambatnya pengurusan Pelayanan Administasi disebabkan adanya gangguan sarana dan prasarana mengakibatkan terganggunya Pelayanan Administrasi.

⁸ Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Sidenreng Rappang

Dengan adanya Perda No. 16 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Sidenreng Rappang diharapkan terwujudnya tujuan dari Perda ini, adalah untuk (a) terwujudnya kepastian hukum antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik mengenai hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan public di Kabupaten Sidenreng Rappang, (b) terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik di Kabupaten Sidenreng Rappang, (c) terpenuhinya perlindungan dan hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan public secara maksimal.⁹ Dan terwujudnya efektivitas hukum pada Pasal 5(b) Perda No. 16 Tahun 2010 tentang penyelenggaraan pelayanan publik yang berisikan mengenai hak penerima layanan yang harusnya mendapatkan informasi selengkap-lengkapunya dan mudah, tidak berbelit-belit , mudah dijangkau dll.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis merumuskan masalah yang dimana setiap rumusan masalah akan diuraikan berdasarkan sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Baranti berdasarkan konsep pelayanan publik?
2. Apa hambatan yang dihadapi oleh pegawai Kecamatan Baranti dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi?

⁹ Pasal 3 Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2020 Tentang Tujuan Pelayanan Publik

3. Bagaimana Analisis Al Idarah al Islamiyah terhadap sistem pelayanan administrasi di Kecamatan Baranti?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan di atas maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan administrasi di kantor kecamatan baranti sesuai dengan konsep pelayanan publik.
2. Untuk mengetahui apa saja hambatan yang dihadapi oleh pegawai kecamatan baranti dalam melaksanakan pelayanan administrasi.
3. Untuk mengetahui Analisis *Al Idarah al Islamiyah* terhadap sistem pelayanan administrasi di Kecamatan Baranti.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan teori dan analisisnya untuk kepentingan penelitian dimasa yang akan datang serta bermanfaat bagi ilmu pengetahuan terkhusus terhadap Ilmu Hukum Tata negara dan Ilmu pelayanan publik.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat memperluas pengetahuan peneliti serta menjadi masukan mahasiswa Hukum Tata Negara untuk mempersiapkan diri terjun ke dalam dunia masyarakat terkhusus pada pelayanan publik. Penelitian ini

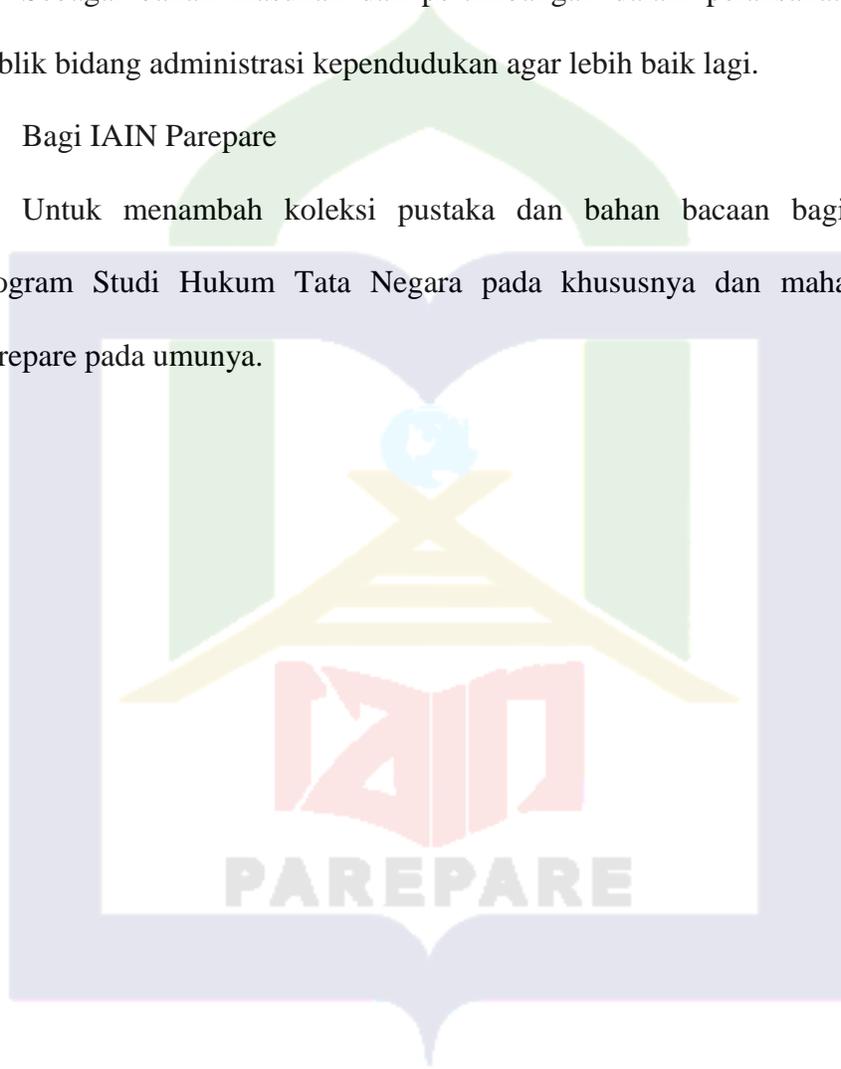
merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum Tata Negara.

b. Bagi Kantor Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam pelaksanaan pelayanan publik bidang administrasi kependudukan agar lebih baik lagi.

c. Bagi IAIN Parepare

Untuk menambah koleksi pustaka dan bahan bacaan bagi mahasiswa program Studi Hukum Tata Negara pada khususnya dan mahasiswa IAIN Parepare pada umumnya.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Penelitian relevan

Tujuan dari tinjauan penelitian yang telah diteliti terdahulu adalah agar mendapatkan hubungan antara masalah yang diteliti dengan penelitian yang telah ada sebelumnya, sehingga penelitian yang diteliti tidak mengulangi apa saja yang telah dibuat sebelumnya.

Penelitian pertama yang dilakukan oleh Sri Susanti, Universitas Negeri Yogyakarta dengan judul penelitian “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Gamping”. Penelitian Sri Susanti adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif Persamaan dari penelitian Sri Susanti dengan penulis terletak di sama-sama meneliti mengenai Kualitas pelaksanaan Pelayanan Publik, sedangkan letak perbedaannya adalah penulis berfokus kepada seluruh Pelayanan Publik bidang Administrasi, sedangkan skripsi Sri Susanti memfokuskan hanya di Administrasi Kependudukan saja. Letak perbedaannya juga terdapat di tempat penelitian.¹⁰

Penelitian kedua yaitu dilakukan oleh Nanna Sari, Universitas Muhammadiyah Makkassar dengan judul “Pengaruh Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone” pada tahun 2019. Persamaan dari penelitian ini terdapat pada sama-sama mengkaji mengenai Kualitas

¹⁰ Sri Susanti, “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Gamping” (Skripsi Sarjana; Jurusan Pendidikan Administrasi: Yogyakarta, 2014)

Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan sedangkan letak perbedaannya yaitu Nanna Sari menggunakan penelitian kuantitatif sedangkan penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif. Perbedaan selanjutnya terdapat pada focus penelitian yaitu penulis berfokus kepada Standar Pelayanan Publik yang sesuai dengan amanat konstitusi yang berlaku di Indonesia, sedangkan penelitian Nanna Sari menekankan mengenai kajian manajemen terhadap pelayanan publik.¹¹

Penelitian ketiga yaitu dilakukan oleh Laila Erawati, Universitas Muria Kudus dengan judul penelitian “Sistem Infomasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Camat Karanganyar Kabupaten Demak”. Persamaan dan perbedaannya terletak pada focus penelitian, penulis berfokus kepada kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan sedangkan penelitian Laila Erawati berfokus kepada menganalisis sistem informasi. Kemudian letak persamaannya yaitu sama-sama meneliti mengenai Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan.¹²

Persamaan dan perbedaan Tinjauan Penelitian Relevan dapat dilihat lebih jelas pada tabel berikut:

¹¹ Nanna Sari, “Pengaruh Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone” (Skripsi Sarjana; Jurusan Manajemen: Makassar, 2019)

¹² Laila Erawati, “Sistem Infomasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Camat Karanganyar Kabupaten Demak ” (Skripsi Sarjana; Jurusan Sistem Informasi: Kudus, 2014)

Tabel. 2.1 Persamaan dan perbedaan Tinjauan Penelitian Relevan

Judul Skripsi	Persamaan	Perbedaan
Sri Susanti, Universitas Negeri Yogyakarta dengan judul penelitian “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Gamping”	Meneliti mengenai Kualitas pelaksanaan Pelayanan Publik. Dan juga menggunakan jenis penelitian kualitatif.	penulis berfokus kepada seluruh Pelayanan Publik bidang Administrasi, sedangkan peneliti Sri Susanti memfokuskan hanya di Administrasi Kependudukan saja. Letak perbedaannya juga terdapat di tempat penelitian.
Nanna Sari, Universitas Muhammadiyah Makkassar dengan judul “Pengaruh Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone”	Mengkaji mengenai Kualitas Pelayanan Pubik di Kantor Kecamatan.	Peneliti Nanna Sari menggunakan penelitian kuantitatif sedangkan penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif. Perbedaan selanjutnya terdapat pada fokus penelitian yaitu penulis berfokus kepada

		<p>Standar Pelayanan Publik yang sesuai dengan amanat konstitusi yang berlaku di Indonesia, sedangkan penelitian Nanna Sari menekankan mengenai kajian manajemen terhadap pelayanan publik.</p>
<p>Laila Erawati, Universitas Muria Kudus dengan judul penelitian “Sistem Infomasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Camat Karanganyar Kabupaten Demak”</p>	<p>Meneliti mengenai Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan.</p>	<p>Penulis berfokus kepada kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan sedangkan penelitian Laila Erawati berfokus kepada menganalisis sistem informasi Pelayanan Administrasi.</p>

B. Tinjauan Teori

1. Teori Efektivitas Hukum

Efektivitas hukum merupakan ilmu yang telah membahas bagaimana hukum bisa berjalan di dalam masyarakat. Disamping ingin mengetahui dan mempelajari dari segi ilmu hukum tetapi juga pengetahuan dari segi ilmu sosial yang ada di lingkungan masyarakat.

Menurut Hans Kelsen, dari segi efektifitas hukum, juga membahas tentang keabsahan hukum. Keabsahan hukum berarti bahwa norma hukum itu mengikat, bahwa orang harus bertindak sesuai dengan apa yang dipersyaratkan oleh norma hukum., bahwa masyarakat harus menaati dan menerapkan norma hukum. Efektivitas hukum berarti bahwa orang benar-benar bertindak sesuai dengan norma-norma hukum sebagaimana seharusnya mereka bertindak, norma-norma itu benar-benar diterapkan dan dipatuhi.

Efektivitas berasal dari kata efek yang artinya berpengaruh yang ditimbulkan oleh sebab, akibat atau dampak. Efektif yang artinya berhasil, sedang efektivitas menurut bahasa ketepatan gunaan, hasil guna, menunjang tujuan.¹³ Sedangkan efektivitas hukum secara tata bahasa dapat diartikan sebagai keberhasilangunaan hukum, dalam hal ini berkenaan dengan keberhasilan pelaksanaan hukum itu sendiri.

¹³ Plus A. Partanto dan M. Dahlan Al-Barry, Kamus Ilmiah Populer, Surabaya, 1994, hlm. 128

Efektivitas mengandung arti keefektifan (*effectiveness*) pengaruh/efek keberhasilan, atau kemandirian/kemujaraban¹⁴

Adapun pengertian efektivitas menurut Prasetyo Budi Saksono adalah Efektivitas adalah seberapa besar tingkat kelekatan output yang dicapai dengan output yang diharapkan dari sejumlah input. Bila membicarakan efektivitas hukum dalam masyarakat berarti membicarakan daya kerja hukum itu dalam mengatur dan atau memaksa masyarakat untuk taat terhadap hukum. Efektivitas hukum dimaksud, berarti mengkaji kaidah hukum yang memenuhi syarat, yaitu berlaku secara yuridis, berlaku secara sosiologis dan berlaku secara filosofis.¹⁵

Efektivitas hukum dalam tindakan atau realita hukum dapat diketahui apabila seseorang menyatakan bahwa suatu kaidah hukum berhasil atau gagal mencapai tujuannya, maka hal itu biasanya diketahui apakah pengaruhnya berhasil mengatur sikap tindak atau perilaku tertentu sehingga sesuai dengan tujuannya atau tidak.

Efektivitas hukum artinya efektivitas hukum akan disoroti dari tujuan yang ingin dicapai, yakni efektivitas hukum. Salah satu upaya yang biasanya dilakukan agar supaya masyarakat mematuhi kaidah hukum adalah dengan mencantumkan sanksi-sanksinya. Sanksi-sanksi tersebut bisa berupa sanksi negatif atau sanksi positif, yang maksudnya adalah menimbulkan rangsangan agar manusia tidak melakukan tindakan tercela atau melakukan tindakan yang terpuji.

¹⁴ Barda Nawawi Arief, *Kapita Selekta Hukum Pidana*, Bandung, 2010, hlm.89

¹⁵ Zainuddin Ali, *Sosiologi Hukum*, Jakarta, Sinar Grafika, 2007, hlm. 62

Berbicara mengenai efektivitas hukum berarti membicarakan mengenai penggunaan atau keberhasilan suatu hukum di tengah masyarakat sesuai dengan hukum tatanegara yang mempelajari mengenai hubungan dan fungsi pemerintahan daerah¹⁶, seperti halnya ketaatan pelaku pelayanan publik memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sesuai dengan amanat hukum yang berlaku. Menurut ahli Sosiologi Soerjono Soekanto berpendapat bahwa efektivitas dapat didefinisikan yaitu efektivitas merupakan taraf sampai sejauh mana peningkatan kesejahteraan manusia dengan adanya suatu program tertentu, karena kesejahteraan manusia merupakan tujuan dari proses pembangunan. Adapun untuk mengetahui tingkat kesejahteraan tersebut dapat pula dilakukan dengan mengukur beberapa indikator spesial misalnya: pendapatan, pendidikan, ataupun rasa aman dalam mengadakan pergaulan.¹⁷

Jadi disini dapat diketahui bahwa efektivitas itu sebagai gambaran ataupun taraf kondisi manusia untuk melihat kesejahteraan, berjalan nya suatu program tertentu dengan apa yang diharapkan oleh masyarakatnya itu sendiri. Efektivitas juga bisa dikategorikan sebagai tujuan untuk mencapai sesuatu, seperti hal nya pemerintah mengeluarkan sebuah kebijakan atau aturan. Disitu dapat dilihat tujuan dibuatkan kebijakan tersebut sejalan dengan keinginan dan kondisi masyarakatnya itu sendiri.

Dalam hal nya efektivitas kebijakan yang dibuat oleh pemerintah diharapkan dapat sesuai dengan norma dan tujuan yang dibangun oleh masyarakat. Regulasi

¹⁶ Badruzzaman Nawawi, *Pengantar Hukum Tata Negara : Suatu Kajian Dasar-Dasar Hukum Tata Negara Teoritis-Historiografi*, (Yogyakarta, cv.Mine, 2021), h. 87

¹⁷ Soerjono Soekanto, *Efektivikasi Hukum dan Peranan Saksi*, (Bandung: Remaja Karya CV, 1989), h. 48.

tersebut bisa menjadikan tolak ukur yang kuat bagaimana setiap rumusan yang diterapkan oleh pemerintah kepada masyarakat berjalan sebagaimana mestinya. Karena nya negara sebagai alat yang digunakan sebagai penjamin bagaimana kesejahteraan dan kedamaian dalam masyarakat itu dapat tumbuh sesuai dengan Undangundang Dasar 1945.

Efektivitas hukum dipergunakan didalam mengevaluasi kinerja aparat negara melalui perundangan-undangan yang telah dibuat oleh Lembaga yang mengurus mengenai pembuat peraturan, salah satunya produk hukum yang akan digunakan adalah Peraturan Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang yaitu Perda Nomor 16 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi pada lingkup pemerintahan Kabupaten Sidenreng Rappang.

Hal ini perlu diperjelas bahwa peneliti menggunakan teori Efektivitas Hukum agar dapat membandingkan dan menerapkan penyelenggaraan pelayanan administrasi yang harus diselenggarakan dengan berpedoman kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku demi peningkatan administrasi.

2. Teori *Good Governance* (Pemerintahan Yang Baik)

Di Indonesia, istilah *good governance* diartikan sebagai konsep pemerintahan yang bersih, baik, dan berwibawa. Istilah *good governance* berasal dari dua kata yang diambil dari Bahasa Inggris, yaitu *good* dan *governance*. *Good* memiliki arti nilai yang menjunjung tinggi keinginan rakyat, kemandirian, aspek fungsional, serta pemerintahan yang efektif dan efisien.

Sementara *governance* (tata pemerintahan) memiliki arti seluruh mekanisme, proses, dan lembaga-lembaga di mana warga dan kelompok masyarakat mengutarakan kepentingan mereka, menggunakan hak hukum, memenuhi kewajiban, serta menjembatani perbedaan-perbedaan di antara mereka. Sarinah dan kawan-kawan dalam bukunya Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, mengartikan *good governance* sebagai suatu kesepakatan menyangkut pengaturan negara yang diciptakan bersama oleh pemerintah, masyarakat, dan swasta untuk mewujudkan pemerintahan yang baik secara umum.

Adapun pengertian *Good Governance* menurut Bintoro Tjokroamidjojo yaitu memandang *Good Governance* sebagai suatu bentuk manajemen pembangunan yang juga disebut administrasi pembangunan, yang menempatkan peran pemerintah sentral yang menjadi *agent of chance* dari suatu masyarakat berkembang dalam rangka berkembang. Hayat mengemukakan pendapatnya bahwa, “prinsip penting dalam penyelenggaraan pemerintahan adalah *good governance* (pemerintahan yang baik). *Good governance* sebagai tujuan utama dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai goals, tentunya *good governance* membutuhkan sebuah proses penyelenggaraan pemerintahan yang berkualitas, professional dan akuntabel”.¹⁸

Governance merupakan paradigma baru dalam tatanan pengelolaan pemerintahan. Terdapat tiga pilar *governance*, yaitu pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat. Sementara itu, paradigma pengelolaan pemerintahan yang sebelumnya

¹⁸ Hayat. 2017. “*Manajemen Pelayanan Publik*”. Jakarta: Rajawali Pers

berkembang adalah *government* sebagai satu-satunya penyelenggara pemerintahan. Dengan bergesernya paradigma dari *government* ke arah *governance*, yang menekankan pada kolaborasi dalam kesetaraan dan keseimbangan antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat madani (*civil society*) maka dikembangkan pandangan atau paradigma baru administrasi publik yang disebut dengan pemerintahan yang baik (*good governance*).

Good governance mengandung arti hubungan yang sinergis dan konstruktif di antara negara, sektor swasta, dan masyarakat (*society*). Dalam hal ini adalah pemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum, dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat. Syarat bagi terciptanya *good governance*, yang merupakan prinsip dasar, meliputi partisipatoris, *rule of law* (penegakan hukum), transparansi, *responsiveness* (daya tanggap), konsensus, persamaan hak, efektivitas dan efisiensi, dan akuntabilitas.

Good governance juga bisa diartikan sebagai tindakan atau tingkah laku yang didasarkan pada nilai-nilai yang bersifat mengarahkan, mengendalikan, atau memengaruhi masalah publik untuk mewujudkan nilai-nilai tersebut ke dalam tindakan kehidupan keseharian. Dari penjelasan tersebut, dapat dipahami bahwa *good governance* tidak hanya terbatas pada birokrasi pemerintahan saja, tetapi juga menyangkut masyarakat sipil yang dipresentasikan oleh organisasi non-pemerintah (LSM) dan juga menyangkut sektor swasta. Jadi, istilah *good governance* tidak hanya ditujukan kepada penyelenggara negara atau pemerintahan, tetapi juga ditujukan

untuk masyarakat dan sektor swasta di luar birokrasi yang terus menuntut penyelenggaraan *good governance* pada negara.

Makna *Good Governance* Menurut Peraturan Pemerintah No. 101 Tahun 2000 Kepemerintahan yang baik (*good governance*) adalah pemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum yang dapat diterima seluruh masyarakat.¹⁹

Dalam rangka pelaksanaan prinsip *good governance* dalam meningkatkan efektivitas kinerja pegawai khususnya pegawai pemerintahan dalam pelayanan publik di bidang administrasi di masa mendatang, maka perlu adanya peran kinerja yang baik serta profesional dalam menjalankan tugas melayani masyarakat. Berpijak pada uraian tersebut, maka perlu adanya perhatian khusus dan mendalam terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi pemerintahan.²⁰

Konsep *good governance* telah terselenggara apabila memenuhi prinsip-prinsip tertentu. dijelaskan prinsip-prinsip penyelenggaraan *good governance*, yaitu:

- a. Partisipasi masyarakat adalah semua masyarakat memiliki hak suara dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

¹⁹ Peraturan Pemerintah No. 101 Tahun 2000 Kepemerintahan yang baik

²⁰ Mahdalena, dkk, Pelaksanaan Good Governance Dalam Meningkatkan Efektivitas Kinerja Pegawai Perempuan Pada Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur Provinsi Kalimantan Tengah), *Jurnal Respon Publik* Vol. 13, No. 2, Tahun 2019, h. 20

- b. Penegakan hukum yang bersifat adil dan berlaku pada semua masyarakat tanpa pandang bulu. Termasuk penegakan hukum yang menyangkut hak asasi manusia.²¹
- c. Transparansi adalah seluruh informasi tentang proses pemerintahan harus memadai dan jujur sehingga dapat dimengerti, diakses, dan dipantau oleh seluruh masyarakat.
- d. Daya tangkap adalah lembaga-lembaga dan seluruh proses pemerintahan harus berusaha melayani semua pihak yang berkepentingan tanpa diskriminasi.
- e. Berorientasi konsensus adalah menjembatani kepentingan-kepentingan yang berbeda demi terbangunnya suatu konsensus yang menyeluruh tentang apa yang terbaik bagi masyarakat dan tentang kebijakan-kebijakan serta prosedur-prosedur.
- f. Berkeadilan adalah semua masyarakat memiliki kesempatan yang sama untuk memperbaiki dan mempertahankan kesejahteraan mereka.²²
- g. Efektivitas dan efisiensi adalah seluruh proses lembaga dan pemerintahan harus mampu menggunakan sumber daya yang ada seoptimal mungkin sehingga tercipta efektivitas dan efisiensi kerja.
- h. Akuntabilitas adalah seluruh pengambil keputusan harus bertanggungjawab kepada masyarakat dan lembaga-lembaga yang berkepentingan.

²¹ Agus Dwiyanto, *“Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik”*, Yogyakarta (Gadjah Mada University Press, 2018).

²² Rusdianto, *Pancasila*, Cet. 1, (Parepare: Percetakan Citra, 2019), h. 101

- i. Bervisi strategis adalah para pemimpin harus memiliki prospektif luas dan jauh ke depan tentang tata pemerintahan dan pembangunan manusia. Selain itu, para pemimpin juga harus memiliki kepekaan tentang apa yang dibutuhkan untuk mewujudkan perkembangan tersebut serta harus mempunyai pemahaman atas kesejahteraan, budaya, dan sosial yang menjadi dasar bagi perspektif tersebut.
- j. Saling berkaitan adalah seluruh prinsip *good governance* yang telah disebutkan di atas saling memperkuat dan saling terkait serta tidak dapat berdiri sendiri.

Adapun Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik setidaknya mengandung sendi-sendi:

- a. Kesederhanaan, dalam arti prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan, kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:
 - 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
 - 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

- c. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik harus dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan, proses, dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan akses, yaitu bahwa tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

Kemudian dapat disimpulkan dalam uraian diatas dalam beberapa kriteria atau indikator *Good Governance* melalui pelayanan publik menurut Zeintahml, Pasuraman dan Berry yang meliputi :²³

1. Bukti fisik dilapangan (*Tangible*) : Merupakan bukti nyata yang ada dilapangan, baik dalam, kenyamanan berupa kebersihan, fasilitas yang memadai untuk melakukan proses pelayanan administrasi, kerapian maupun kebersihan dan transparansi biaya pelayanan administrasi.
2. Keandalan dalam pelayanan administrasi (*Reliability*) : Merupakan kemampuan pegawai dalam kepastian waktu, ketepatan dan kejelasan waktu maupun akurasi dalam melakukan proses pelayanan administrasi dan kemampuan pegawai dalam menanggapi masalah dan keluhan masyarakat.
3. Ketanggapan dalam pelayanan administrasi (*Responsiviness*). Pada bagian ini kriteria yang dapat dinilai adalah tanggung jawab dan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan permasalahan pada pelayanan kemudian kesederhanaan proses dalam pelayanan administrasi.
4. Jaminan keamanan dan kedisiplinan (*Assurance*) : Meliputi kriteria kondisi keamanan dan kesopanan
5. Empati (*Empathy*) . Merupakan bentuk kepedulian pegawai, keramahan, sikap yang ditunjukkan dan dalam memberikan perhatian dan informasi bagi masyarakat.

²³ Basri Seta, "Metode Analisis Kualitas Pelayanan Parasuraman" Diakses Tanggal 30 Juni 2020, pukul 19.27 WITA

Selain itu, salah satu dari elemen penting terlaksananya *Good Governance* dapat dibuktikan diantaranya Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

Penggunaan konsep *Good Governance* diharapkan agar kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Baranti dapat bekerja sesuai dengan prinsip-prinsip yang menjadi acuan dalam menjadikan pemerintahan menjalankan tugasnya sebagaimana mestinya.

3. Teori *Al Idarah al islamiyah*

a. Pengertian *Al Idarah al islamiyah* (Administrasi Islam)

Administrasi dalam islam dikenal dengan istilah *al-idarah*. Mengkaji mengenai pengertian atau istilah administrasi dalam islam mengharuskan merujuk kepada beragam sumber. Utamanya yaitu Al-Qur'an al-Karim dan tafsirnya; hadist dan syarahnya. Adapun yang dimaksud dengan *al islamiyah* menurut KBBI yaitu berkenaan dengan agama islam ataupun bersifat islam. Dalam hal ini yang dimaksud adalah Administrasi Islam.

Didalam Administrasi Islam dikenal dengan istilah *idarah*. Sumber-sumber tafsir banyak berperan memberikan penjelasan terhadap isyarat- isyarat Al-Qur'an yang posisinya lebih sebagai kaidah umum menyangkut tatanan masyarakat baru. Sebenarnya tidak ada satu ayat Al-Qur'an yang dijumpai kata *al-idarah*. Namun apabila dicermati memang ada kata dalam Al-Qur'an yang

menyerupai yaitu kata *tudirunaha* dan kata *tadiru*. Di dalam *al-Mu'jam al-Mufahras*, di bawah kata entri “*dawr*”²⁴ telah dikemukakan sejumlah ayat yang memuat kata *musytaq* (pecahan) dari *fi'il tsulatsi*; “*dara*”. Begitu juga, setelah menelaah kitab-kitab indeks hadist, jelas bahwa kata *al-idarah* tidak dijumpai di dalam satu hadist pun dari sekian banyak hadist Rasulullah saw.²⁵

Hampir semua kitab kamus bahasa menyebutkan kata “*dawr*” dan semua kata pecahan dari kata tersebut. Tetapi tidak ada yang menyebut kata “*idarah*”. Hanya saja Ar-Razi (w 666 H) di dalam *As- Shihah*, Ibnu Manzur (w 711 H) di dalam *al-Lisan*, al Fairuz Abadi di dalam *al-Qamus al- Muhth*, dan Az- Zabidi (w 1205) di dalam *Taj al-Arus* dan mereka menyebutkan beberapa kalimat yang mendekati kata “*idarah*”, meski tidak secara langsung menyebutkan kata tersebut.

Adapun Duzi, dia menyebutkan “*adara*”. Dia mengatakan; “*Adara as-Siyasa*”: maknanya: *Dabbara umuraha wa sasa ar-ra'iyah* (mengatur urusan politik dan rakyatnya). Begitu juga kata: “*adara*” yang berarti bersusah payah bekerja”. Jadi hal ini sangat menegaskan bahwa kata “*idarah*” atau istilah administrasi dalam pandangan islam merupakan kata yang baru digunakan di era modern. Oleh sebab itu, para pakar administrasi modern mendefinisikan (*idarah*) dengan ungkapan: “Administrasi adalah sejumlah aktivitas praktis dengan tujuan merealisasikan politik umum”. *Idarah* adalah kegiatan yang

²⁴ Muhammad Fu'ad Abdul Baqi, “*al-Mu'jam al-Mufahras*” (hal. 264-265)

²⁵ Muhammad Fu'ad Abdul Baqi, “*al-Muj'ma al-Mufahras*” (juz 2 /157-158)

menyangkut perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, pengadministrasian dan perencanaan.²⁶ Adapun Administrasi Islam terbagi atas beberapa fase yaitu:

a. Administrasi Islam pada masa Rasulullah SAW

Administrasi dalam Islam bermula dari kegiatan penulisan. Hijrah yang dilakukan pertama kali atas anjuran Allah melalui Rasul-Nya adalah ke negeri Habasyah (sekarang Eutopia) karena di Negara ini terdapat penguasa yang adil dimana dalam memerintah rakyatnya dengan tidak membedakan berbagai macam perbedaan termasuk perbedaan agama. Para sahabat meninggalkan Makkah dengan sembunyi-sembunyi dimana mereka pergi di tengah malam yang gelap gulita. Dan hijrah yang kedua dilakukan ke negeri Madinah, dimana hal inilah yang menjadi tonggak diterapkan sistem administrasi secara komprehensif dengan adanya piagam Madinah yang merupakan Undang-undang dasar yang dibuat oleh Nabi atas kesepakatan pendudukan Madinah.

Penerapan sistem administrasi islam yang ditinjau dari kitab Sirah Nabawiah (Perjalanan Rasulullah dalam menjalankan Risalah Kenabian), penerapan administrasi Islam dapat dikelompokkan menjadi beberapa kelompok yang diantaranya:

1. Sistem Administrasi Negara;
2. Administrasi dalam Bidang Keuangan Negara;
3. Administrasi Bidang Militer;

²⁶ Definisi ini dijadikan sandaran oleh para pakar administrasi di Barat. Demikian dikutip oleh Sulaiman Muhammad at-Thamawi, Mabadi ilm al-idarah al-Amaah, cet. III th. 1965 hal 21.

4. Administrasi Bidang Peradilan;

Nabi Muhammad SAW juga telah menerapkan administrasi yang teratur, teratur dan sangat rapi karena pada masa tersebut peradaban bangsa Romawi merupakan peradaban termasyur, maka Nabi Muhammad SAW menggunakan cincinnya sebagai stempel surat untuk melegalkan surat yang dikirimnya kepada sahabat dan kerajaan-kerajaan pada saat itu.

Dari Anas bin Malik, ketika Rasulullah ingin menulis surat ke Raja Romawi para sahabat berkata: “Sesungguhnya mereka (orang-orang Romawi), tidaka akan menerima dan membaca surat kecuali surat yang berstempel. Anas berkata: Maka Rasulullahpun membuat cincin dari perak, seolah-olah aku melihat putihnya perak tersebut di tangan Rasulullah, stempel tersebut tertulis: Muhammad Rasulullah. (HR. Muslim).²⁷

Untuk memahami administrasi Islam dimasa pemulaan perkembangannya, kita harus mengetahui kondisi sosial dan politik Arab pra Islam (yaitu antara masa kerasulan Isa dan Muhammad). Sebagaimara dikemukakan Muhamad al-Buraey, masa tersebut dalam Islam disebut masa Ja-hiliyah yang brarti masa kebodohan. Dengan datangnya rasul Muhammad SAW Keadaan yang jahiliyah tersebut dapat diangkat menjadi masyarakat yang berperadaban.

Oleh sebab itu Michael M.Hart Salah satu perubahan besar selama Muhammad memimpin selama sepuluh tahun yang tampak dalam bidang

²⁷ Abdul Rani Usman, IAIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh, *Metode Dakwah Kontemporer*, JURNAL AL-BAYAN VOL. 19, NO. 28, JULI – DESEMBER 2013, h. 109

administrasi adalah sifat kesederhanaan dan kemudahan didalam menangani masalah-masalah administratif. Pada saat itu tidak ada satu pejabat atau satu kantorpun yang berperan sebagai pemerintah dan mendapatkan upah darinya. Sebaliknya masjid berperan sebagai pusat seluruh kegiatan keagamaan, sosial dan politik. Bahkan didalamnya pulalah Rasul bertempat tinggal, memimpin shalat, berkhotbah, menerima tamu, diplomat asing. Bersama para sahabatnya Rasulullah mendiskusikan masalah-masalah kemasyarakatan, mengirim surat kepada para raja penguasa dan kepala-kepala Negara lainnya.

b. Administrasi Islam masa Khulafaur Rasyidin

Khulafaur Rasyidin adalah khalifah (pemimpin umat Islam) yang melanjutkan kepemimpinan Rasulullah SAW sebagai kepala negara (pemerintah) dan mengatur semua kenegaraan setelah Rasulullah SAW wafat. Tugas para khalifah yaitu untuk melindungi dan mempertahankan wilayah Islam (Murad, 2007: 7-10). Masa Khulafaur Rasyidin pernah dipimpin oleh empat khalifah, dimulai sejak tahun 632-661. Para Khalifah yang menggantikan Rasulullah yakni (1) Abu Bakar Ash Shiddiq, (2) Umar bin Khattab, (3) Utsman bin Affan, dan (4) Ali bin Abi Thalib.

Zaman Khalifah Umar bin Khattab telah berhasil membangun sebuah jaringan pemerintahan sipil yang luas sekaligus kokoh. Umar bin Khattab berhasil meletakkan dasar-dasar dan menyusun undang-undang sebuah negara besar. Beberapa departemen kenegaraan juga dibentuk dengan segala

prosedurnya, sesuatu yang sebelumnya belum dikenal oleh bangsa Arab. Umar bin Khattab membagi administrasi negara menjadi beberapa provinsi dan distrik. Beberapa pejabat disetiap provinsi diangkat oleh Umar bin Khattab. Pejabat tertinggi yang memerintah setiap provinsi adalah gubernur, disusul oleh kepala sekretaris wilayah, kepala pasukan ketentaraan atau perwira militer, pejabat dinas perpajakan yang merangkap petugas zakat, pejabat dinas keamanan, pejabat keuangan negara, dan kepala dinas kehakiman.

Adapun ayat Al-Qur'an yang menjelaskan tentang administrasi atau mencatat yaitu Al-Qur'an Q.S. Al-infithar/82:10-12 sebagai berikut:

وَإِنَّ عَلَيْكُمْ لَحَافِظِينَ ۝ كِرَامًا كَاتِبِينَ ۝ يَعْمُونَ مَا تَفْعَلُونَ ۝

Terjemahnya:

(10) Padahal Sesungguhnya bagi kamu ada (malaikat-malaikat) yang mengawasi (pekerjaanmu), (11) yang mulia (di sisi Allah) dan mencatat (pekerjaan-pekerjaanmu itu), (12) mereka mengetahui apa yang kamu kerjakan.

Rasulullah Saw bersabda: “Sesungguhnya Allah memerintahkan kesempurnaan dalam segala hal. Maka, Apabila kalian membunuh (dalam hukuman Qishas), sempurnakanlah pembunuhannya. Dan Apabila kalian, menyembelih, maka sempurnakanlah sembelihannya.” Oleh karena itu, kesempurnaan dalam menunaikan pekerjaan jelas diperintahkan oleh syara'. penanganannya harus memenuhi tiga kriteria tersebut, 1) sederhana dalam peraturan, karena dengan kesederhanaan itu akan menyebabkan kemudahan. Kesederhanaan itu dilakukan dengan tidak memerlukan banyak meja, atau

berbelit-belit Sebaliknya aturan yang rumit akan menimbulkan kesulitan yang menyebabkan para pencari kemaslahatan menjadi susah dan jengkel. 2) Cepat dalam pelayanan, karena kecepatan dapat mempermudah bagi orang yang mempunyai kebutuhan terhadap sesuatu untuk meperolehnya, dan 3) Pekerjaan itu ditangani oleh orang yang ahli (professional). Sehingga semuanya mengharuskan kesempurnaan kerja, sebagaimana yang dituntut oleh hasil kerja itu sendiri.

Penggunaan teori *al-idarah al Islamiyah* dalam penelitian ini diperuntukkan untuk melihat kaidah-kaidah administrasi islam mengenai pelayanan publik yang terjadi di Kantor Kecamatan Baranti.

C. Kerangka Konseptual

1. Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Didalam suatu lembaga yang berlandaskan kepada kesejahteraan rakyat. Pelayanan Publik merupakan salah satu unsur penting. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.²⁸

Secara umum, pelayanan publik ada untuk memuaskan pengguna jasa, dekat dengan pengguna jasa, dan menawarkan barang-barang yang memuaskan

²⁸ Bab I Pasal 1 Ayat 1 Undang- Undang No. 25 Tahun 2009

kepada masyarakat atau pengguna jasa. Tujuan pelayanan publik adalah untuk memenuhi atau melebihi harapan dan tujuan dari mereka yang menerimanya. Pelayanan publik digambarkan sebagai menawarkan layanan atau membuat fasilitas tersedia untuk umum. Pelayanan tersebut dapat diberikan kepada masyarakat baik dalam bentuk pelayanan maupun non pelayanan oleh organisasi publik.²⁹

Definisi jasa menyatakan bahwa jasa pada hakekatnya adalah suatu tindakan atau manfaat yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu yang bersifat fisik dan bahkan tidak dapat dihubungkan dengan proses manufaktur. Sebaliknya, pelayanan, dalam pengertian *Lovelock*, adalah produk fisik, cepat berlalu, dan dirasakan atau dialami. Hal ini menunjukkan bahwa jasa adalah suatu jenis produk yang tidak dapat dimiliki, hanya berlangsung sebentar, atau berlangsung dalam waktu singkat tetapi dirasakan dan dialami oleh orang yang menerimanya.³⁰

Pengabdian dan perlindungan adalah dua kata lain yang memiliki arti yang sama dengan kata pelayanan. Seorang administrator diharapkan menunjukkan kualitas dalam memberikan layanan publik, menjunjung tinggi

²⁹ Aprilia Malik, dkk, “Perencanaan Program Akta Online dalam Meningkatkan Pelayanan Akta Kelahiran (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi, *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*”, (Voll. No.5 Maret 2012)

³⁰ Hardiyansyah, “*Kualitas Pelayanan Publik (edisi revisi)*”, (Penerbit Gava Media Yogyakarta, 2018) h. 13-14

kebaikan publik, dan melindungi komunitas yang rentan dan kecil. Administrator juga menekankan pentingnya menempatkan kebutuhan komunitas di atas kebutuhan mereka sendiri.

Konsep pelayanan publik ini dapat dipahami sebagai memenuhi kebutuhan individu atau kelompok yang berkepentingan dengan organisasi dengan tetap berpegang pada kebijakan dan pedoman mendasar yang telah ditetapkan.³¹

Kewajiban pemerintah untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat tersirat dari peran negara sebagai pelayan publik. Karena menentukan dan mengukur kemampuan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang sebaik-baiknya kepada masyarakat, maka kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan publik menjadi sangat penting.³²

Pelayanan publik adalah semua jenis pelayanan, baik yang disediakan dalam bentuk barang publik maupun yang disediakan dalam bentuk pelayanan publik, yang pada umumnya menjadi tanggung jawab dan diselenggarakan oleh instansi pemerintah pada tingkat nasional, di daerah, dan di dalam Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah.

³¹ Hardiyansyah, “*Kualitas Pelayanan Publik (edisi revisi)*”, (Penerbit Gava Media Yogyakarta, 2018) h. 14

³² Hasanuddin Hasim, “*Filsafat Hukum*”, (Penerbit Parepare Kaffah Learning Center, 2019) h. 30

a. Asas - Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik diberikan untuk memuaskan pengguna jasa, oleh karena itu penyelenggara memerlukan prinsip-prinsip pelayanan. Dengan kata lain, untuk menyelenggarakan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik harus berpegang pada asas pelayanan publik. Berikut ini adalah cita-cita penuntun pelayanan publik:

- a) **Transparansi.** Ditawarkan dengan cara yang sesuai dan mudah dipahami serta terbuka, sederhana, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkannya.
- b) **Akuntabilitas.** Bertanggung jawab sesuai dengan ketentuan undang-undang.
- c) **Kondisional.** dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas dengan mempertimbangkan keadaan dan kemampuan pemberi dan penerima layanan.
- d) **Persamaan Hak.** Tidak diskriminatif dalam arti membedakan berdasarkan status ekonomi, jenis kelamin, kelas, ras, atau suku.
- e) **Keseimbangan kewajiban yang tepat.** Baik yang memberikan maupun menerima pelayanan publik harus menjunjung tinggi hak dan kewajibannya masing-masing.

b. Klasifikasi Pelayanan Publik

Pelayanan publik memiliki hal yang wajib diberikan oleh pemerintah sebagai penyedia pelayanan harus memberikan pelayanan umum yang memadai kepada masyarakatnya. Melihat kebutuhan dan aduan masyarakat yang berbeda. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 yang telah diubah dengan Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003 yang terdapat pengelompokan pelayanan umum ke dalam tiga bagian yaitu: (1) Kelompok Pelayanan Administrasi, (2) Kelompok Pelayanan Barang, dan (3) Kelompok Pelayanan Jasa³³.

Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat umum dibagi dalam beberapa jenis, yaitu:³⁴

- a) Pelayanan Barang, adalah jenis pelayanan yang memberikan bermacam bentuk atau barang yang dibutuhkan oleh publik, contohnya seperti tenaga listrik, air bersih, e-KTP, dan lain-lain.
- b) Pelayanan Jasa, ialah jenis pelayanan yang memberikan segala bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, seperti pemeliharaan kesehatan, pendidikan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan lain-lain.

³³ Yusriadi, *“Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik”*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), h. 89.

³⁴ Ayu Tri Wardhani, *“Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa”*, 2015.

- c) Pelayanan Administratif, merupakan jenis pelayanan yang menghasilkan bermacam bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, seperti akta kelahiran, identitas kewarganegaraan, dan sebagainya.

Berdasarkan pendapat tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa setiap komunitas membutuhkan layanan tertentu, berdasarkan masalah yang dihadapi komunitas tersebut. Pemerintah harus mampu melayani setiap masyarakat secara setara dan dengan perhatian yang luar biasa sebagai pelayan publik. Meskipun layanan yang diberikan kepada orang dapat berubah tergantung pada kebutuhan mereka, manajemen penyampaiannya harus didasarkan pada prinsip dan cita-cita yang sama..³⁵

c. Kualitas Pelayanan Publik

Untuk membangun hubungan yang dinamis antara pelanggan dan penyedia layanan, baik dari segi orang maupun layanan, harus ada kualitas layanan yang tinggi. Pelayanan publik disediakan oleh pemerintah Negara dalam menanggapi kebutuhan masyarakat. Masyarakat mendirikan negara dengan maksud untuk meningkatkan kesejahteraannya. Sejak diperkenalkannya layanan publik hingga saat ini tidak mengubah kehidupan masyarakat secara signifikan, hal itu menjadi perhatian kebijakan yang strategis.

Memberikan pelayanan prima kepada konsumen merupakan upaya untuk membahagiakan mereka. Pelanggan yang puas dengan layanan organisasi lebih

³⁵ Agus Dwiyanto, “*Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif dan Kolaborasi*”, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2017, h. 166.

cenderung merekomendasikannya kepada orang lain dan menggunakan layanannya lagi. Selain itu, aspek penting itu. Kualitas pelayanan juga merupakan faktor utama yang harus ditingkatkan oleh sebuah organisasi untuk menumbuhkan rasa kepercayaan masyarakat.

Pelayanan harus fokus pada berbagai aspek yang dapat menciptakan dan meningkatkan kualitas layanan mereka karena layanan memiliki kualitas dan membawa kebahagiaan konsumen. David Garvin menciptakan delapan dimensi kualitas berdasarkan perspektif kualitas.³⁶

- a) *Performance* (kinerja), yaitu karakteristik pokok dari produk inti
- b) *Features*, yaitu karakteristik pelengkap atau tambahan
- c) *Reliability* (kehandalan), yaitu kemungkinan tingkat kegagalan pemakai
- d) *Conformance* (kesesuaian), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar yang telah ditetapkan sebelumnya
- e) *Durability* (daya tahan), yaitu berapa lama produk dapat terus digunakan
- f) *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, kemudahan, dalam pemeliharaan dan penanganan keluhan yang memuaskan
- g) Estetika, yaitu menyangkut corak, rasa dan daya tarik
- h) *Perceived*, yaitu menyangkut citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan.

³⁶ Zulian Yamit, “*Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*”, (Yogyakarta: Ekonisia, 2017), h.

Kualitas layanan adalah tingkat kesempurnaan yang diinginkan dan pengelolaan kesempurnaan itu untuk memuaskan kebutuhan klien. Dengan kata lain, layanan yang dihormati dan layanan yang dirasakan adalah dua aspek kunci yang mempengaruhi kualitas layanan.

Dapat dilihat dari pendapat di atas bahwa pelayanan prima lebih banyak ditentukan oleh penyedia jasa yaitu pegawai Kantor Kecamatan Baranti dan pengguna jasa yaitu masyarakat Kecamatan Baranti. Dinilai dari pendapat tersebut di atas. Adapun prinsip pelayanan prima berdasarkan keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 adalah sebagai berikut:³⁷ 1. Kejelasan, 2. Kepastian waktu, 3. Akurasi, 4. Keamanan, 5. Tanggung Jawab, 6. Kelengkapan Sarana dan Prasarana, 7. Kemudahan Akses, 8. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan, 8. Kenyamanan di Kantor Kecamatan Baranti.

Layanan publik mengacu pada yang ditawarkan oleh pemerintah Kantor Kecamatan Baranti dan bukan oleh sektor swasta. Pemerintah Daerah menyediakan layanan ini. Pelayanan publik, seperti yang berkaitan dengan kesehatan, pendidikan, keamanan dan ketertiban, bantuan sosial, dan penyiaran, disediakan oleh tiga bagian dari sektor publik di Kantor Kecamatan Baranti.

Faktor manusia yaitu Masyarakat pengguna layanan publik dan sistem manajemen pelayanan yang keduanya dapat lebih berkualitas jika pejabat pelayanan di Kantor Kecamatan Baranti dapat diandalkan, tanggap,

³⁷ Arista Atmadjati, *Layanan Prima dama Praktik Saat ini*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), h. 8

meyakinkan, dan empatik, merupakan dua poin utama dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Menjadi dapat dipercaya, teliti, dan dapat diandalkan semuanya berjalan seiring.

2. Administrasi Publik

Menurut Nicholas Henry, Administrasi Publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsive terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik berusaha melembagakan praktik-praktik manajemen agar sesuai dengan nilai efektifitas dan efisiensi.

Kemudian Adapun menurut Thaha Orientasi administrasi publik menurut, sekarang ini diarahkan kepada kepentingan dan kekuasaan kepada rakyat alasan seperti itu teori administrasi publik lebih menekankan pada program aksi yang berorientasi pada kepentingan publik, sehingga eksistensi administrasi publik tidak hanya sekedar lukisan saja melainkan adanya manfaat bagi kepentingan publik.

Administrasi Publik juga dapat diartikan Dr. H.Amin Ibrahim sebagai seluruh upaya penyelenggaraan pemerintah yang meliputi kegiatan manajemen pemerintah (perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pembangunan) dengan sebuah mekanisme kerja serta dukungan sumber daya manusia.

Dapat diartikan Administrasi Publik di Kecamatan Baranti merupakan hal dasar dari berbagai macam layanan yang disediakan oleh Pemerintah Daerah, salah satunya adalah Administrasi Publik sebagai alat ukur dari pentingnya pengadministrasian di Indonesia tepatnya di Kecamatan Baranti.

Sesuai dengan alur pemikiran dan pendekatan ruang lingkup administrasi publik yang dijadikan landasan untuk mengembangkan konsep administrasi, maka kajian administrasi publik cukup luas. Ada berbagai macam administrasi, seperti:

- a) Administrasi publik adalah kerja kolektif yang dilakukan oleh semua cabang pemerintahan suatu negara dalam upaya untuk mencapai tujuannya.
- b) Administrasi publik digambarkan sebagai “seluruh penyelenggaraan kekuasaan pemerintahan dengan mendayagunakan aparatur negara dengan segala dana dan tenaga untuk mencapai tujuan nasional dan melaksanakan tugas pemerintahan sebagaimana dimaksud dalam UUD 1945” di Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.

Dari berbagai definisi administrasi publik yang diberikan di atas, dapat disimpulkan bahwa administrasi publik mengacu pada semua upaya yang dilakukan oleh pemerintah, termasuk perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, dan pengembangan kegiatan pemerintah, serta

mendukung alur kerja, manajemen sumber daya manusia, dan dukungan administrasi atau manajemen.³⁸

3. Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan

Sebagai unit pertama sebelum masyarakat menerima pelayanan dari tingkat pelayanan lain, khususnya pelayanan di tingkat kecamatan, kantor camat merupakan salah satu organisasi pemerintahan dan unit pelayanan yang sangat penting. Mengingat pentingnya fungsi kantor kecamatan dan kebutuhan masyarakat akan peningkatan pelayanan publik, maka harus tersedia kapasitas pemerintah dan kantor kecamatan yang memadai.

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan, Bupati telah melimpahkan sebagian kewenangannya kepada Camat untuk menangani beberapa urusan pemerintahan dan pembangunan.³⁹

Salah satu contoh organisasi pemerintah yang memberikan pelayanan publik adalah instansi pemerintah daerah seperti Kantor Camat. Tanggung jawab utama kantor kecamatan yang menyelenggarakan pelayanan publik adalah membantu kabupaten dalam mengelola pemerintahan, pembangunan, dan masyarakat di wilayah kecamatan. Tanggung jawab lainnya termasuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam kerangka tata pemerintahan

³⁸ Dedek Kusnadi, “*Administrasi Publik*”, (Sidoarjo: Dwiputra Pustaka Jaya, 2003) h. 21-22.

³⁹ Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan.

yang baik dan meningkatkan kualitas pelayanan melalui perizinan dan transparansi prosedur.

Camat membawahi kecamatan dan bertanggung jawab kepada bupati/walikota melalui sekretaris daerah yang memiliki tugas:⁴⁰

- a) Menyelenggarakan urusan pemerintahan umum atas dasar pelimpahan pelaksanaan dari Bupati/Wali Kota.
- b) Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat.
- c) Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.
- d) Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan Perda dan Perkada.
- e) Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum.
- f) Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh Perangkat Daerah di Kecamatan.
- g) Membina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan Desa.
- h) Melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah Kabupaten/Kota yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja perangkat Daerah Kabupaten/Kota yang ada di Kecamatan.
- i) Melaksanakan tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.

⁴⁰ Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Ayat (1) Pasal 225 tentang Pemerintahan Daerah.

Selain tugas tersebut, camat mengelola berbagai kegiatan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah Kabupaten/Kota setelah diberikan sebagian dari Bupati/perdata. Walikota Pemetaan pelayanan publik yang sesuai dengan kekhasan kecamatan atau kebutuhan masyarakat di kecamatan yang bersangkutan menjadi dasar pelimpahan kewenangan kepada Bupati/Walikota. Keputusan bupati/walikota berdasarkan peraturan perundang-undangan menentukan pelimpahan wewenang kepada bupati/walikota sebagaimana dimaksud.⁴¹.

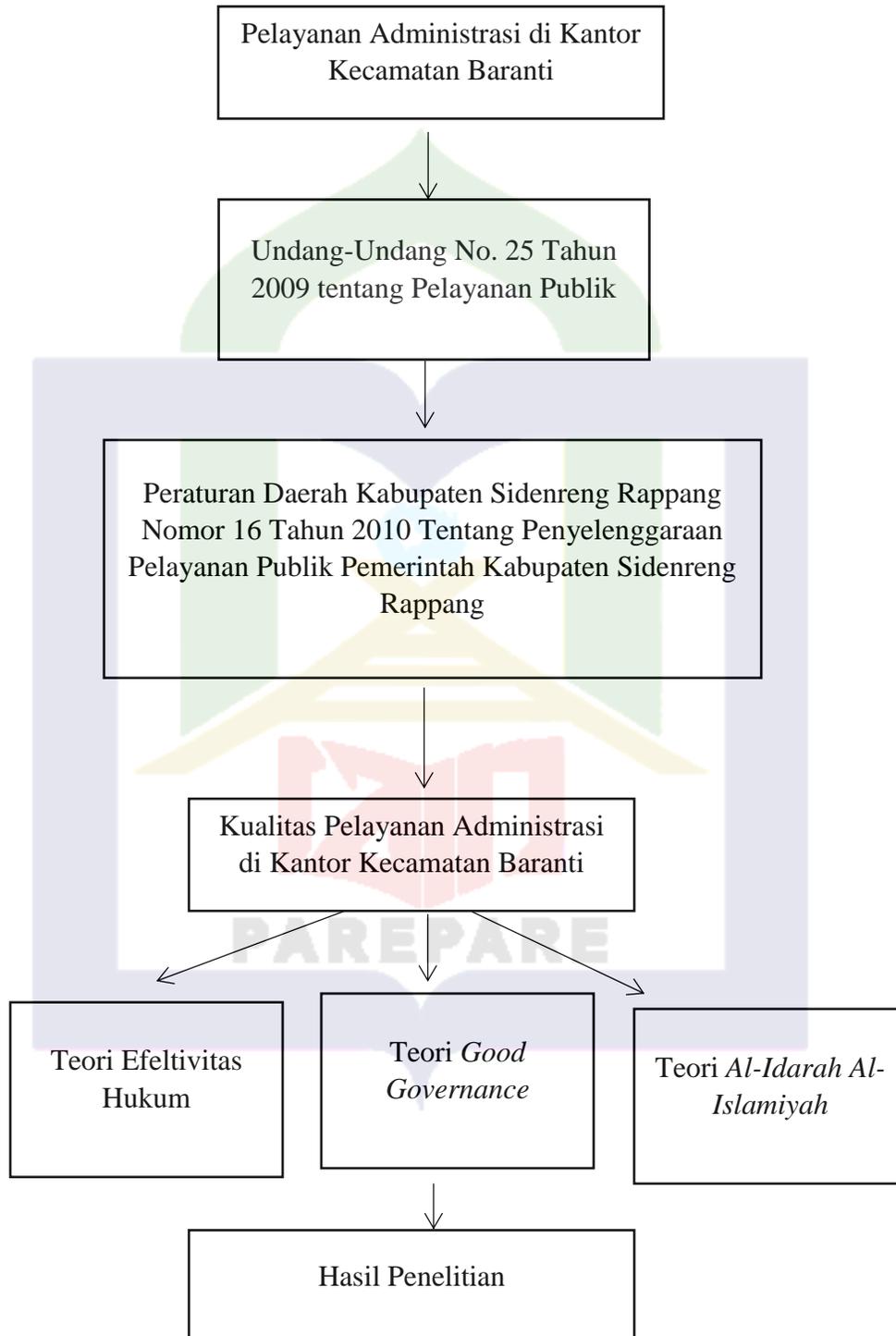
D. Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah gambaran utuh dari fokus kajian yang menggambarkan pola hubungan antara konsep dan/atau variable secara keseluruhan. Skema atau bagan biasanya digunakan untuk menjelaskan kerangka kerja.

Kerangka ini dimaksudkan sebagai kerangka sistematis untuk memikirkan dan mengukur masalah yang akan diangkat dalam proposal penelitian. Adapun kerangka berpikir yang dilakukan oleh peneliti ialah sebagai berikut :

⁴¹ Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Pasal 226 tentang Pemerintahan Daerah.

Gambar 2.1 Kerangka Pikir



BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah merujuk kepada Pedoman Penulisan Karya Ilmiah IAIN Parepare. Metode penelitian didalam buku meliputi jenis penelitian, pendekatan penelitian, metode pengumpulan data, dan jenis data.⁴²

Metode penelitian adalah langkah-langkah yang ditempuh untuk memperoleh data yang akurat secara ilmiah dan sistematis dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Dalam buku Jonaedi Efendi dan Johnny Ibrahim merumuskan penelitian hukum adalah suatu penelitian yang mempunyai objek hukum, baik hukum sebagai suatu ilmu atau aturan-aturan yang sifatnya dogmatis maupun hukum yang berkaitan dengan perilaku dan kehidupan manusia.⁴³

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian dilakukan dengan menggunakan penelitian kualitatif dan menggunakan pendekatan yuridis empiris. Penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, factual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada di lapangan. Dengan demikian dengan menggunakan pendekatan dan jenis penelitian kualitatif bertujuan untuk menggali mengenai fakta atau kualitas pelayanan publik dalam bidang administrasi di Kecamatan Baranti.

⁴² Muhammad Kamal Zubair, dkk. *PEDOMAN PENULISAN KARYA ILMIAH IAIN PAREPARE TAHUN 2020*, : IAIN Parepare Nusantara Press, 2020

⁴³ Jonaedi Efendy dan Johnny Ibrahim, “*Metode Penelitian Hukum: Normatif dan Empiris*” (Depok: Prenamedia Group, 2016).

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Kabupaten Sidenreng Rappang. Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Kecamatan Baranti yang memiliki tugas yaitu pemberian pelayanan publik dalam bidang administrasi di Kecamatan Baranti.

Adapun deskripsi singkat mengenai tempat penelitian:

1. Letak wilayah

Kecamatan Baranti merupakan salah satu 11 Kecamatan di Kabupaten Sidenreng Rappang pada Provinsi Sulawesi Selatan, dengan batas wilayah sebagai berikut:

- a) Sebelah barat : Kabupaten Pinrang
- b) Sebelah timur : Kecamatan Panca Rijang
- c) Sebelah selatan : Kecamatan Watang Pulu
- d) Sebelah Utara : Kecamatan Kulo

2. Luas Wilayah dan Kependudukan

Luas wilayah Kecamatan Baranti 53,89 km² yang terdapat 9 Kelurahan/Desa yakni Kelurahan Baranti, Panreng, Benteng, Manisa, Sipodeceng, Passeno, Duampanua, Tonrongnge dan Tonrong Rijang. Kecamatan Baranti memiliki 11 Dusun, 45 RW dan 102 RT. Dengan jumlah penduduk 30.785, Wanita sebanyak 15.815 dan Pria sebanyak 14.966.

3. Struktur Organisasi

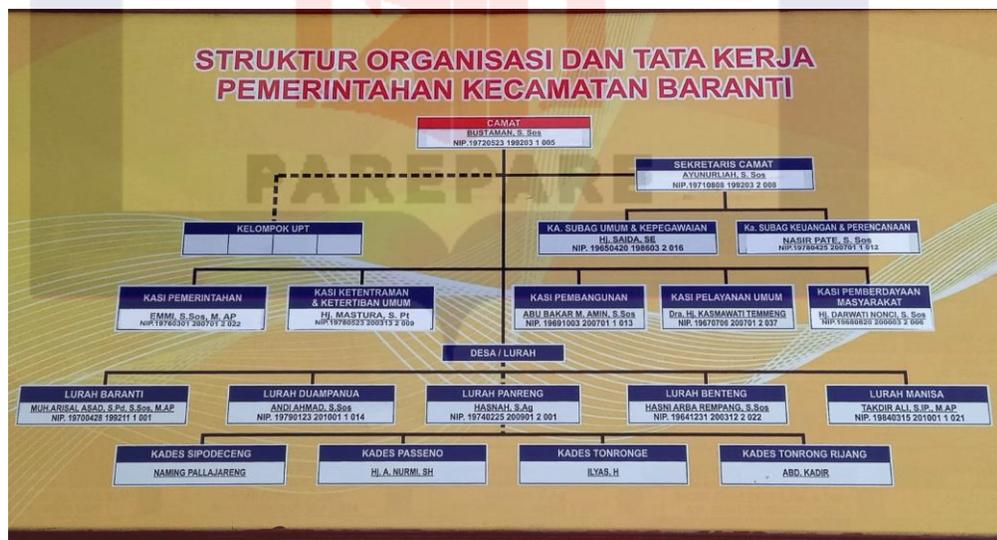
Susunan pejabat struktural Kecamatan Baranti yakni :

Tabel 3.1 Susunan pejabat struktural Kecamatan Baranti

No.	Nama	Jabatan
1.	Bustaman, S. Sos	Camat
2.	Ayunurliah, S. Sos	Sekretaris
3.	Hj. Saida, SE	Ka. Subag Umum
4.	Emmi, S.Sos, M. AP	Kasi Pemerintahan
5.	Hj. Mastura, S. Pt	Kasi ketentraman
6.	Abu Bakar M. Amin, S. Sos	Kasi Pembangunan
7.	Dra. Hj. Kasmawati Temmeng	Kasi Pelayanan
8.	Hj. Darwati Nonci, S. Sos	Kasi Pemberdayaan

4. Bagan Struktur Organisasi

Gambar : 3.1 Bagan Struktur Organisasi dan Tata Kerja Pemerintahan Kec. Baranti



2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilakukan dalam dua bulan dan apabila diperlukan membutuhkan waktu lebih.

C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian yang dilakukan pada penelitian ini adalah Analisis Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Baranti.

D. Jenis dan Sumber Data

Penelitian yang digunakan adalah menggunakan data yang bersumber dari seluruh keterangan yang didapatkan dari hasil wawancara, observasi, dokumentasi dalam bentuk primer dan dalam bentuk sekunder. Adapun sumber data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua jenis, yakni sumber data primer dan sumber data sekunder.

1. Data Primer

Data primer didapatkan secara langsung dari sumber maupun wawancara dengan menggunakan cara dialog maupun pertanyaan-pertanyaan untuk mendukung keakuratan data. Adapun sumber data primer yaitu dari masyarakat dan pegawai Kantor Kecamatan Baranti yang terlibat dalam pelayanan publik dalam bidang pelayanan administrasi.

2. Data Sekunder

Data Sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah terdiri dari buku-buku literatur mengenai pelayanan publik dan pelayanan administrasi dll, laporan jurnal, dan situs internet.

E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data

1. Pengamatan (*Observasi*)

Teknik pengumpulan data dengan menggunakan observasi langsung ialah pengumpulan data dengan mengamati dan melihat langsung proses pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Baranti. Pengumpulan data pencatatan yang dilaksanakan oleh peneliti terhadap objek dilaksanakan secara langsung ditempat berlangsungnya peristiwa sehingga peneliti bersama dengan objek yang sedang diteliti dan diamati.

2. Wawancara

Metode wawancara yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah dengan mendatangi langsung informan dan menanyakan langsung kepada mereka mengenai permasalahan yang sedang diteliti melakukan wawancara meminta informasi atau ungkapan kepada orang yang memberi informasi yang mengetahui persis data yang mau diteliti⁴⁴.

⁴⁴ Emzir, *Analisis Data: Metodologi Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), h. 50.

Teknik wawancara biasanya dilakukan secara berhadap-hadapan atau face to face dengan seseorang selain itu wawancara juga dapat melalui via telephon maupun focus grup dalam melakukan teknik wawancara hal yang peling penting adalah peneliti merekam informasi dari partisipan⁴⁵. Wawancara dilakukan secara terstruktur untuk mendapatkan informasi data langsung melalui Tanya jawab dengan pihak yang terkait dengan pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang.

Adapun informan dalam penelitian ini adalah Masyarakat dan Pegawai yang terlibat dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Baranti.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi diperuntukkan agar mendapatkan data dalam bahan yang berbentuk catatan atau lisan sesuai keinginan peneliti⁴⁶. Dokumentasi ini diperlukan untuk memperoleh data-data, foto, serta catatan lapangan seperti peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik dalam bidang Administrasi di Kantor Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang.

⁴⁵ Creswell.J.W. *“Researh Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed”*. (Yogyakarta : Pustaka Belajar, 2010), h. 268-273. Cetakan I.

⁴⁶

F. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian merupakan usaha untuk meningkatkan kepercayaan pembaca mengenai data yang diperoleh apakah data tersebut sudah sesuai dengan hasil penelitian dengan realita yang terjadi di lapangan, agar data yang tidak invalid.⁴⁷

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif adalah sebagai berikut :

1. Uji *credibility*

Uji kredibilitas digunakan untuk menentukan keabsahan data atau menyakini keabsahan data dengan menggunakan triangulasi. Menurut sugiyono uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif menggunakan uji kepercayaan atau kredibilitas diartikan sebagai pengecekan dengan beberapa triangulasi baik itu dengan sumber, teknik(cara) ataupun waktu.⁴⁸

2. Uji *dependability*

Dalam penelitian kualitatif disebut juga dengan *reliabilitas*. Dikatakan penelitian reliable karena apabila orang lain mengulangi/mereplikasikan dalam sebuah penelitian, dimana biasanya seseorang tidak lagi melakukan penelitian lapangan karena dia memiliki data, sehingga perlu dilakukan uji penelitian secara *dependability*.⁴⁹

⁴⁷ Sugiyono, *metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*, h.241

⁴⁸ Sugiyono, *metode penelitian kuantitatif, kualitatif, R&D*, bandung: alfabeta, 2016 h. 121

⁴⁹ Sugiyono, *metode penelitian kuantitatif dan kualitatif, R&D*, bandung: alfabeta, 2016, h.

G. Teknik Analisis Data

Tahap akhir dari sebuah penelitian adalah analisis data. Dimana peneliti telah melakukan penelitian kemudian mengolah dan diteliti, sehingga pada akhirnya dapat mendiskripsikan menjadi sebuah penelitian. Analisis data dapat dilakukan pada saat berada di lapangan dan setelah kembali dari lapangan.⁵⁰

Analisis data kualitatif yang bersifat induktif berarti suatu proses yang digunakan untuk menganalisis data berdasarkan data yang bersifat khusus kemudian menarik sebuah kesimpulan yang bersifat khusus. Namun dalam penelitian ini peneliti menganalisis data dengan analisis data kualitatif yang bersifat deduktif suatu proses yang digunakan peneliti untuk menganalisis data yang sifatnya umum kemudian menarik sebuah kesimpulan penelitian.

Menurut Miles dan Huberman bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sehingga datanya sangat banyak. Adapun dalam analisis data kualitatif terdapat tiga metode⁵¹, yaitu sebagai berikut:

1) Reduksi data

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan, perhatian, pengabstrakan, pengtransformasian data yang kasar dari lapangan,⁵² Dimana

⁵⁰ Sugiyono, *Metode penelitian kuantitatif,kualitatif, R&D*, Bandung: Alfabeta, 2016

⁵¹ Sugiyono, *metode penelitian pendidikanpendekatan kuantitatif,kualitatif, R&D*, bandung: Alfabeta, 2014, h. 246

⁵² Basrowi dan suwandi, *memahami penelitian kualitatif*, Jakarta: Renika Cipta, 2008, h. 209

peneliti harus memilih data yang paling akurat dan valid untuk disimpulkan menjadi hasil penelitian.

Data yang diperoleh lapangan jumlahnya sangat banyak, sehingga perlu dicatat dengan cara teliti dan rinci. Semakin lama waktu penelitian yang dilakukan lapangan maka jumlah data akan semakin banyak pula, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu dilakukan analisis reduksi data. Reduksi data berarti data yang didapat dirangkum, mencari hal-hal pokok, kemudian memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.

2) *Data display*

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bias dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antara kategori, dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dalam hal ini peneliti akan menyajikan data dalam bentuk teks, untuk memperjelas hasil penelitian maka perlu dicantumkan table atau gambar.

3) Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti yang telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif bersifat sementara dan akan berkembang setelah melakukan penelitian lapangan. Kesimpulan penelitian kualitatif akan memunculkan kesimpulan baru yang sebelumnya tidak ada dalam penelitian

yang berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih samar kemudian setelah diteliti hal tersebut menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab IV ini peneliti akan mengemukakan hal-hal yang berkaitan dengan pelaksanaan penelitian yang telah dilakukan baik itu berupa interview (wawancara) maupun observasi.

A. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Baranti Berdasarkan Konsep Pelayanan Publik.

Pelayanan Publik merupakan hak seluruh masyarakat Indonesia, salah satunya adalah pada Kecamatan Baranti. Pelayanan publik dianggap perlu adanya peningkatan sebagai penguatan pada Pasal 2 UU No. 25 Tahun 2009 yang berbunyi “Untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik.”⁵³ Hal ini dimaksudkan agar pelayanan publik harus dilaksanakan dengan efisien, akurat dan sejalan dengan keinginan dan aspirasi masyarakat. Pelayanan Publik memiliki klasifikasi yaitu termasuk pelayanan administrasi. Peningkatan Pelayanan Publik harus menjadi fokus utama oleh pemerintahan yang bergelut didalam dunia pelayanan terutama pada Kantor Kecamatan Baranti yang merupakan tempat penelitian peneliti.

Pelayanan administrasi memiliki beragam macam jenis untuk pengurusan administrasi masyarakat yang ada di Kecamatan Baranti. Pelayanan administrasi

⁵³ Nurmadjito, SH., MH. “Tanya jawab Undang-undang Pelayanan Publik”, Penerbit CV. Mandar Maju, Februari 2015. Hal 58

merupakan salah satu pelayanan wajib yang harus ada pada suatu kantor yang melayani pelayanan publik.

Adapun aspek-aspek dalam pelaksanaan pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Baranti berdasarkan konsep pelayanan publik :

a. Jenis pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Baranti

Produk atau jenis pelayanan administrasi yang ada di Kantor Kecamatan Baranti, dari Hasil Wawancara pada tanggal 5 Juli 2022 oleh Ibu Dra. Hj. Kasmawati Temmeng selaku Kasi Pelayanan Umum menjelaskan:

“Jenis pelayanan administrasi yang kami layani pada Kantor Kecamatan Baranti yang paling sering yaitu pastinya pengurusan Kartu Keluarga, Pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Pindah domisili kependudukan, Pindah wilayah bertempat tinggal, IMB, Surat pengantar ke Kabupaten, Izin keamanan, Ada juga masyarakat yang meminta surat izin keramaian misalnya untuk kegiatan pengantin, aqiqah yang menggunakan sebagian jalan untuk acaranya, pengantar SKCK, pengurusan KTP seperti pemotretan dan surat pengantar kemudian seperti yang adek lakukan yaitu izin penelitian dll.”⁵⁴

Berdasarkan hasil wawancara diatas dari paparan jenis pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Baranti ditinjau dari Pasal 4 ayat (1) Peraturan Daerah No. 16 Tahun 2010 tentang Ruang Lingkup Pelayanan Pemerintahan Daerah Pemerintah Kabupaten Sidenreng Rappang yang berbunyi: “Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang

⁵⁴ Dra. Hj. Kasmawati Temmeng, Kepala Seksi Pelayanan Umum Kantor Kecamatan Baranti, Wawancara, pada tanggal 05 Juli 2022

publik dan jasa publik serta pelayanan administrasi”⁵⁵ hal ini telah sesuai dengan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Baranti.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti menjabarkan jenis pelayanan administrasi yang sering dilakukan masyarakat di Kantor Kecamatan Baranti secara umum yaitu:

- a) Pengurusan Kartu Keluarga;
- b) Pengurusan Pindah domisili dan pindah wilayah kependudukan;
- c) Izin Membangun Bangunan (IMB);
- d) Surat pengantar;
- e) Izin keamanan;
- f) Izin keramaian;
- g) Pengantar SKCK;
- h) Pengurusan dan pemotretan KTP;
- i) Izin penelitian;

Kemudian, wawancara dengan Kasi Pemberdayaan Masyarakat, ibu Hj. Darwanti Nongki, S. Sos mengenai pelayanan yang dilayani di Kantor Kecamatan Baranti sebagai penyedia pelayanan administrasi sebagai berikut:

⁵⁵ Peraturan Daerah No.16 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Sidenreng Rappang.

“Pelayanan administrasi yang paling banyak dilayani lebih kepada pengantar dari kantor Kelurahan setempat, lebih banyak yaitu surat pindah domisili dll.”⁵⁶

Dari hasil wawancara diatas ditemukan bahwa pelayanan yang paling sering dilayani di Kantor Kecamatan Baranti yaitu keperluan administrasi terusan dari kantor kelurahan Ditinjau dari Pasal 4 ayat (2) Peraturan Daerah No. 16 Tahun 2010 tentang Ruang Lingkup Pelayanan Pemerintahan Daerah Pemerintah Kabupaten Sidenreng Rappang yang berbunyi: “Ruang Lingkup yang dimaksud meliputi; Pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunitas dan informasi, lingkungan hidup, Kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, pariwisata dan sektor strategis lainnya.”⁵⁷ Dengan ini sesuai dengan pelayanan di Kantor Kecamatan Baranti yaitu terusan peradministrasian dari Kantor Kelurahan yang notabene mengenai pekerjaan dan usaha dan perubahan pindah domisili.

- b. Jam kerja pelayanan, Ketepatan waktu dan aspek keandalan (*reability*) dalam pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Baranti.

Ketepatan waktu dalam pelaksanaan pelayanan publik terkhusus pelayanan administrasi menjadi hal utama yang harus diperhatikan oleh pegawai agar terwujudnya pelayanan publik yang prima dan sesuai dengan

⁵⁶ Hj. Darwanti Nonci, S. Sos, Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat Kantor Kecamatan Baranti, Wawancara, pada tanggal 05 Juli 2022

⁵⁷ Peraturan Daerah No.16 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Sidenreng Rappang.

amanat konstitusi. Pelaksanaan pelayanan publik tidak lepas dari aturan-aturan yang mengatur mengenai pelayanan itu sendiri.

Pelayanan yang maksimal harus diimbangi dengan tingginya kebutuhan masyarakat yang menginginkan aparatur untuk cekatan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi. Keandalan adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kecermatan dan ketetapan yang telah ditentukan. Setiap pemberi layanan harus memberikan upaya terbaik dalam pemberian pelayanan sehingga terbentuknya kepuasan dalam proses melayani masyarakat. Hal ini dianggap perlu untuk menjadikan Kantor Kecamatan Baranti menjadi penyedia layanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan sesuai dengan keinginan masyarakat itu sendiri.

Adapun wawancara dengan bapak Abu Bakar M. Amin, S. Sos selaku Kasi Pembangunan menjelaskan bahwa :

“Jam kerja pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Baranti seperti halnya dengan kantor-kantor pemerintahan pada umumnya, yaitu pada hari Senin – Kamis jam 08.00 – 16.00 sedangkan untuk hari Jum’at yaitu jam 08.00 – 16.30.”⁵⁸

Adapun efektivitas ketepatan waktu dalam pelaksanaan pelayanan administrasi yang dikemukakan oleh Kasi Pelayanan Umum di Kantor Kecamatan Baranti dalam pelaksanaan pelayanan administrasi:

⁵⁸ Abu Bakar M. Amin, S. Sos, Kepala Seksi Pembangunan Kantor Kecamatan Baranti, Wawancara, pada tanggal 05 Juli 2022

“Waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian pelayanan administrasi bergantung pada produk pelayanan yang dibutuhkan. Apabila jenis pelayanan seperti izin keramaian dapat diselesaikan diwaktu itu juga. Tetapi apabila pelayanan yang membutuhkan waktu lama, maka akan membutuhkan waktu tertentu juga.”⁵⁹

Berdasarkan hasil wawancara dikaitkan dengan Peraturan Daerah No. 16 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Baranti pada pasal 2(k) dan 2(l) tentang Asas-asas berbunyi: “Ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.”⁶⁰ Hal ini harus diterapkan pada Pelayanan Administrasi agar sesuai dengan amanat konstitusi. Dapat disimpulkan bahwa waktu yang digunakan oleh pegawai dalam menyelesaikan pelayanan administrasi disesuaikan dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan masyarakat.

Pada pelayanan administrasi yang digolongkan mudah, maka waktu penyelesaiannya dikategorikan cepat. Tidak ada penjelasan mengenai berapa jam penyelesaiannya dan jenis pelayanan apa saja yang disebutkan membutuhkan waktu lama dan memiliki waktu yang relatif cepat.

Adapun yang dikatakan oleh wawancara salah satu warga yang pernah menggunakan jasa pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Baranti, Bapak Bahrin Latief menjelaskan:

“Tidak ada durasi tepat yang dijelaskan oleh pegawai, tidak ada brosur maupun papan informasi mengenai waktu yang dibutuhkan dalam

⁵⁹ Dra. Hj. Kasmawati Temmeng, Kepala Seksi Pelayanan Umum Kantor Kecamatan Baranti, Wawancara, pada tanggal 05 Juli 2022

⁶⁰ Peraturan Daerah No.16 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Sidenreng Rappang.

penyelesaian pelayanan administrasi. Tetapi pada saat saya melakukan proses pelayanan administrasi waktu yang dibutuhkan relatif cepat mungkin karena hanya sedikit yang melakukan pelayanan administrasi pada saat itu. Saya hanya membutuhkan waktu sekitar 15 menit untuk menunggu giliran saya dipanggil dalam penyelesaian pelayanan administrasi meminta tanda tangan untuk dokumen ahli waris.”⁶¹

Begitu pula yang dikatakan oleh salah satu informan yang pernah menggunakan jasa pelayanan administrasi pembuatan KTP, Saudara Muh. Fadil yang menjelaskan:

“Yah kalau mengenai ketepatan waktu penyelesaian, saya waktu itu dalam pengurusan KTP diinformasikan untuk kembali esok hari karena ada masalah teknis, tapi pada saat saya datang lagi esok harinya, disuruh kembali lagi, begitu seterusnya sampai saya bisa dilayani beberapa hari kemudian dan memakan waktu seminggu untuk dilayani. Jadi menurut saya pemberian waktu yang tepat itu merupakan hal yang sangat penting karena kami juga capek bolak balik.”⁶²

Dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan administrasi ahli waris membutuhkan waktu yang relatif sebentar dan mendapatkan kepuasan oleh masyarakat tetapi pada kasus penyelesaian administrasi KTP memiliki kendala.

Telah diatur didalam UU No. 25 Tahun 2009 pada pasal 28 ayat (1), “setiap penyelenggara wajib mengumumkan dan mencantumkan batas

⁶¹ Bahrun Latief, Masyarakat pengguna layanan administrasi Kantor Kecamatan Baranti, Wawancara, pada tanggal 03 Juli 2022

⁶² Muh. Fadil, Masyarakat Pengguna Layanan Administasi Kantor Kecamatan Baranti, Wawancara, pada tanggal 04 Juli 2022

waktu penyelesaian pekerjaan secara jelas dan terbuka.”⁶³ Telah jelas dijabarkan bahwa transparansi dalam pelaksanaan pelayanan publik harus dijabarkan secara langsung melalui tanda pemberitahuan baik itu dalam bentuk pengumuman maupun pemberitahuan secara langsung oleh pegawai kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat memperhitungkan dan mengetahui kondisi secara jelas dan terbuka.

Meskipun terdapat kekurangan seperti tidak adanya transparansi dalam durasi yang harus disebutkan oleh aparatur untuk menjadikan patokan kepada masyarakat yang menerima pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Baranti. Hal ini harus selalu dipertahankan dan harus selalu ditingkatkan oleh pegawai maupun aparatur negara yang bergelut di pelayanan administrasi agar ketepatan waktu maupun kemampuan dalam pelayanan harus selalu menjadi titik focus utama yang selalu diutamakan untuk terwujudnya pelayanan administrasi yang prima dan kompeten.

Kurangnya transparansi waktu penyelesaian mengakibatkan terjadinya hambatan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi yang baik sesuai dengan prinsip *Good Governance* yang salah satunya menyatakan bahwa pemerintahan yang baik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang salah satunya memiliki aspek kepastian waktu yaitu

⁶³ UU No. 25 Tahun 2009 pada pasal 28 ayat (1)

pelayanan publik harus dapat segera diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Belum efisiensinya waktu pelayanan administrasi disebabkan oleh keterbatasan sarana, dan kecakapan pegawai yang kurang. Maka dari itu, perlu adanya peningkatan pelayanan ataupun solusi yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Baranti yaitu dengan membuat pelayanan dengan sistem online atau biasa disebut dengan layanan sistem online agar terciptanya pelayanan yang cepat dan meringankan masyarakat.

Tetapi hal ini juga perlu diperhatikan melihat jika memberlakukan layanan sistem online, diperlukan kesiapan dari dua belah pihak baik pegawai Kecamatan Baranti dan masyarakat yang menggunakan layanan administrasi.

c. Sarana dan prasarana pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Baranti

Sarana dan prasarana merupakan hal penting yang harus diperhatikan dalam mewujudkan pelayanan administrasi yang prima, sarana dan prasarana adalah hal utama dalam menunjang pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat.

Adapun wawancara oleh Kasi Pelayanan Umum di Kantor Kecamatan Baranti dalam pelaksanaan pelayanan administrasi:

“Seperti yang kita lihat, sarana dan prasarana di Kantor Kecamatan Baranti belum memenuhi standar yang seharusnya, seperti kurangnya

meja untuk masyarakat apabila ada yang harus mereka tulis, kemudian alat pendingin ruangan, kita lihat bahwa disetiap ruangan masih banyak yang tidak memiliki alat pendingin ruangan seperti kipas angin maupun AC yang dapat memungkinkan menghambat jalannya pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Baranti ini, kemudian seharusnya terdapat komputer pada setiap meja pegawai untuk memudahkan pelayanan, karena memang sudah seharusnya yah setiap meja pegawai dilengkapi dengan alat elektronik yang memadai seperti komputer, tetapi saat ini masih belum ada.”⁶⁴

Sejalan dengan itu, wawancara dengan Kasi Pemberdayaan mengatakan:

“Mengenai sarana dan prasaran tidak lepas dari fasilitas yang disediakan yah, memang benar sarana dan prasarana belum memadai, contoh kecil adalah meja maupun kursi pegawai yang sebenarnya belum SNI ya, kemudian kurangnya wifi untuk penunjang pelayanan elektronik.”⁶⁵

Berdasarkan hasil wawancara oleh Kasi Pelayanan Umum dan Kasi Pemberdayaan di Kantor Kecamatan Baranti dilihat dari Pasal 19 ayat (1) Perda Penyelenggaraan Pelayanan Publik No. 16 Tahun 2010 yang menyebutkan “Penyelenggara pelayanan publik wajib menyediakan sarana dan prasarana pelayanan khusus bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan ibu menyusui.”⁶⁶ dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana masih belum memadai seperti kurangnya kursi untuk masyarakat yang datang, hanya terdapat satu kursi panjang dan tidak ada meja untuk masyarakat apabila masyarakat harus menggunakan meja, dan

⁶⁴ Dra. Hj. Kasmawati Temmeng, Kepala Seksi Pelayanan Umum Kantor Kecamatan Baranti, Wawancara, pada tanggal 05 Juli 2022

⁶⁵ Hj. Darwanti Nonci, S. Sos, Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat Kantor Kecamatan Baranti, Wawancara, pada tanggal 05 Juli 2022

⁶⁶ Peraturan Daerah Penyelenggaraan Pelayanan Publik No. 16 Tahun 2010

tidak ada tempat tunggu untuk mereka yang harus diberikan pelayanan khusus seperti yang tertuang didalam

Adapun hasil wawancara oleh salah satu masyarakat yang melakukan pelayanan mengenai sarana dan prasarana yaitu Ibu Nuraina mengatakan:

“Saya melihat masih banyaknya kekurangan dalam sarana dan prasarana pada Kantor Kecamatan Baranti seperti tidak disediakan meja tulis untuk masyarakat di ruang tunggu dan tidak ada sarana pendukung seperti mesin fotocopy untuk memudahkan masyarakat yang memerlukan Salinan berkasnya. Hal ini harusnya menjadi bahan untuk meningkatkan pelayanan.”⁶⁷

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa dilihat dari Perda Kabupaten Sidrap No. 16 Tahun 2010 pasal 21 ayat (1) yang berbunyi bahwa “Standar pelayanan administrasi meliputi sarana, prasarana, dan/atau fasilitas.”⁶⁸ Sarana dan prasarana di Kantor Kecamatan Baranti belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai, seperti kursi maupun meja untuk menunggu belum mencukupi, fasilitas penunjang pelayanan belum tersedia, tidak adanya mesin foto copy dan print sebagai alat penunjang pelayanan yang sempurna. Pemasangan genset yang tidak ada sehingga apabila masyarakat yang melakukan pelayanan ketika listrik mati maka pelayanan akan berhenti dilakukan yang artinya masyarakat tidak dapat mendapatkan pelayanan. Begitu pula dengan fasilitas pengaduan yang tidak ada.

⁶⁷ Nuraina, Masyarakat Yang Menggunakan Layanan Administrasi di Kantor Kecamatan Baranti, Wawancara, pada tanggal 04 Juli 2022

⁶⁸ Peraturan Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang No. 16 Tahun 2010

Dengan pernyataan tersebut, sarana dan prasarana yang di Kantor Kecamatan Baranti diharapkan dapat segera dilengkapi dengan alat penunjang pelayanan administrasi sehingga pelayanan dapat terlaksana dengan baik. Hal tersebut sejalan dengan amanat Pasal 15 huruf d UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang berisi : “menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;”⁶⁹

Penerapan pelayanan administrasi yang kompeten dan sesuai harapan masyarakat merupakan tujuan utama dalam perbaikan pelayanan administrasi di Indonesia, terlebih di Kantor Kecamatan Baranti. Pengadaan fasilitas yang memadai untuk perbaikan pelayanan administrasi dianggap perlu untuk dilakukan agar supaya masyarakat maupun pegawai yang ada diranah pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang bermutu.

d. Penyelenggaraan pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Baranti.

Penyelenggaraan pelayanan administrasi tidak lepas dari persyaratan maupun mekanisme agar keperluan dalam administrasi dapat cepat diselesaikan. Hal ini sejalan dengan masyarakat yang membutuhkan layanan administrasi.

⁶⁹ UU No. 25 Tahun 2009

Adapun hasil wawancara dengan Kasi Pelayanan Umum pada tanggal di Kantor Kecamatan Baranti dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi:

“Dalam penyelenggaraan administrasi di Kantor Kecamatan Baranti tergantung oleh kebutuhan masyarakat itu sendiri, karena mereka memiliki jenis pelayanan yang berbeda-beda. Hanya saja apabila masyarakat ingin mengurus pelayanan administrasi sama-sama harus menuju ke loket pendaftaran terlebih dahulu untuk proses registrasi yah kemudian tidak lupa membawa KK untuk mengetahui apakah benar masyarakat yang ingin mengurus di Kantor ini adalah asli warga Baranti. Kemudian tidak lupa syarat dalam pelayanan adalah vaksin yah karena sekarang dalam musim pandemi covid-19 makanya kita biasanya menanyakan apakah yang bersangkutan sudah memiliki sertifikat vaksin. Kemudian membawa kelengkapan-kelengkapan berkas yang dibutuhkan dalam pelayanan masing-masing jenis pelayanan administrasi.”⁷⁰

Berdasarkan hasil wawancara diatas dan dikaitkan didalam Peraturan Daerah pasal 5(a) No.16 Tahun 2010 tentang Hak Penerima Layanan Publik yang menyatakan: “Mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai standar pelayanan publik yang telah ditentukan.”⁷¹ disimpulkan bahwa mekanisme dalam pelayanan administrasi dilaksanakan cukup mudah dan terarah. Yang pertama adalah apabila ada masyarakat ingin memakai pelayanan administrasi dimulai dari pendaftaran pada bagian registrasi kemudian memperlihatkan kartu keluarga untuk pembuktian bahwa benar masyarakat tersebut benar berdomisili di Kecamatan Baranti. Dan vaksin sebagai syarat wajib dalam persyaratan untuk menerima

⁷⁰ Dra. Hj. Kasmawati Temmeng, Kepala Seksi Pelayanan Umum Kantor Kecamatan Baranti, Wawancara, pada tanggal 05 Juli 2022

⁷¹ Peraturan Daerah No.16 Tahun 2010

elayanan administrasi. Kemudian setelah itu masyarakat memperlihatkan dan melengkapi data-data pelengkap untuk keperluan administrasi.

e. Daya tanggap (*responsiveness*) pada pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Baranti

Responsivitas pegawai sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal ini menjadi bukti serta tindakan nyata yang dilakukan organisasi dalam menjawab serta mengenali kebutuhan dan aspirasi dari masyarakat. Daya tanggap disini dapat berarti respon atau kesigapan petugas dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Untuk mengetahui tanggapan masyarakat mengenai ketanggapan pegawai dalam pelaksanaan pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Baranti, peneliti mewawancarai masyarakat yang menggunakan pelayanan administrasi mengatakan:

“Pada saat itu mereka melayani kami, cuma pada saat saya datang untuk pengurusan tidak langsung dilayani, Cuma ditunjukkan ruangannya untuk melakukan perizinan keramaian, tapi mereka cukup tanggap dalam penyelesaian karena kami diperintahkan dulu untuk menunggu kepala Camat pada saat itu. Cukup baik cuma mungkin bisa ditingkatkan ketanggapan pegawainya.”⁷²

Melanjutkan pernyataan dari masyarakat mengenai daya tanggap pegawai dalam pengurusan pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Baranti, peneliti mewawancarai Bu Kasmawati Tammeng mengatakan:

⁷² Nuraina, Masyarakat Yang Menggunakan Layanan Administrasi di Kantor Kecamatan Baranti, Wawancara, pada tanggal 04 Juli 2022

“Kami berupaya dengan sigap dalam penyelesaian pelayanan administrasi seperti apabila ada masyarakat yang menanyakan mengenai kelengkapan berkas yang harus dilengkapi untuk menyelesaikan urusan administrasinya kami dengan sigap memberitahukan apa-apa syaratnya.”⁷³

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi ditinjau dari Peraturan Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang No. 16 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Pasal 5 (b) berbunyi: “Mendapatkan informasi selengkap-lengkapya mengenai mekanisme pelayanan publik yang berkualitas, cepat/tidak berbelit-belit, mudah, terukur dan tidak diskriminatif”⁷⁴ dapat disimpulkan bahwa pegawai kantor Kecamatan Baranti berupaya untuk membantu masyarakat dalam penyelesaian pelayanan administrasi seperti pegawai cekatan dalam membantu masyarakat apabila masyarakat mengalami kesusahan dalam penyelesaian berkas maupun kendala yang dirasakan.

Pegawai berupaya untuk meningkatkan pelayanan dengan membantu masyarakat yang membutuhkan bantuan maupun masyarakat yang kesulitan dalam penyelesaian pelayanan.

Pada penjelasan peraturan perundang-undangan diatas dapat dijabarkan bahwa pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dimana pegawai yang bergelut didalam pelayanan administrasi dapat

⁷³ Dra. Hj. Kasmawati Temmeng, Kepala Seksi Pelayanan Umum Kantor Kecamatan Baranti, Wawancara, pada tanggal 05 Juli 2022

⁷⁴ Peraturan Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang No. 16 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik

memberikan informasi maupun penjelasan mengenai penyelesaian pelayanan dengan selengkap-lengkapnyanya kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan tetapi masing bingung atau mengalami kesulitan.

Selain itu masyarakat juga berhak dalam pemberian penjelasan yang berkualitas dan tidak berbelit-belit, pegawai kantor Kecamatan Baranti harus lebih memperhatikan mengenai pemberian informasi yang tepat, mudah, terjangkau maupun tidak diskriminatif sebagai penyedia layanan administrasi.

B. Hambatan-Hambatan yang dihadapi oleh pegawai Kantor Kecamatan Baranti dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi.

Dalam pelaksanaan pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Baranti, pegawai tidak lepas dari hambatan-hambatan yang terjadi pada saat penyelenggaraan pelayanan administrasi. Hambatan-hambatan tersebut dapat terjadi dikarenakan banyak factor yang membuat pelayanan administrasi tidak efektif dan mengalami kesulitan tersendiri.

Hambatan-hambatan yang dirasakan oleh pegawai Kantor Kecamatan Baranti tidak lepas dari beberapa faktor, antara lain:

a. Kesadaran masyarakat

Salah satu faktor yang menghambat pelayanan administrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yaitu kesadaran masyarakat. Kesadaran masyarakat yang dimaksudkan adalah kesadaran dalam melengkapi persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan dalam pelayanan administrasi.

Kesadaran masyarakat merupakan pokok utama dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi. Hambatan yang dihadapi oleh pegawai Kantor Kecamatan Baranti melalui wawancara oleh Ibu Kasmawati Temmeng selaku Dra. Hj. Kasmawati Temmeng, Kepala Seksi Pelayanan Umum Kantor Kecamatan Baranti:

“Kalau untuk hambatan kami selaku penyedia layanan publik atau tepatnya layanan administrasi adalah pertama yaitu kesadaran masyarakat yang kurang dalam pelengkapan berkas, padahal itu adalah hal utama ya disini kalau mau mengurus berkas.”⁷⁵

Berdasarkan hasil wawancara diatas sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku yaitu pada pasal 6(a) Peraturan Daerah No.16 Tahun 2010 Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Sidenreng Rappang tentang Hak Kewajiban Penerima Layanan Publik yang menyatakan: “Mengikuti mekanisme dan prosedur yang telah ditentukan oleh penyelenggara pelayanan publik.”⁷⁶ Hal ini harus sesuai dengan kenyataan yang terjadi di Kantor Kecamatan Baranti, masih adanya masyarakat yang kurang dalam kesadaran pelengkapan berkas.

Dalam hal ini, masyarakat harus dibekali dengan informasi yang tepat dan lengkap sehingga masyarakat tidak kesulitan dalam memenuhi kelengkapan-kelengkapan administrasi yang dibutuhkan. Hal ini harus sejalan dengan pegawai yang harus membantu masyarakat pula untuk melengkapi maupun memberikan arahan dan saran mengenai masyarakat yang kekurangan berkas

⁷⁵ Dra. Hj. Kasmawati Temmeng, Kepala Seksi Pelayanan Umum Kantor Kecamatan Baranti, Wawancara, pada tanggal 05 Juli 2022

⁷⁶ Peraturan Daerah No.16 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Sidenreng Rappang.

administrasi yang akan diurusnya. relasi antara aparat pemerintah dengan masyarakat memang harus saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang di harapkan, baik itu dari pihak masyarakat maupun dari aparat pemerintah sendiri.

b. Sarana dan prasarana

Sesuai dengan amanat peraturan perundang-undangan yang membahas mengenai pelayanan administrasi yaitu pada Pasal 15 huruf d UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang berisi : “menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;”⁷⁷ begitupun dengan Peraturan Daerah Kabupaten Sidrap No. 16 Tahun 2010 pasal 21 ayat (1) yang berbunyi bahwa “Standar pelayanan administasi meliputi sarana, prasarana, dan/atau fasilitas.”⁷⁸

Hal ini dapat dinilai dari wawancara dengan salah satu pegawai di Kantor Kecamatan Baranti Sarana dan prasarana Hj. Darwanti Nonci, S. Sos, Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat Kantor Kecamatan Baranti:

“Kalau untuk hambatan ada di sarana prasarana di Kantor Kecamatan Baranti seperti yang paling terlihat adalah komputer yah hanya berfokus pada satu ruangan saja sehingga akan bertumpuk semua administrasian disana.”⁷⁹

Berdasarkan hasil wawancara diatas sarana dan prasarana merupakan hal krusial yang harus diutamakan oleh pegawai agar terciptanya pelayanan

⁷⁷ UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik

⁷⁸ Peraturan Daerah Kabupaten Sidrap No. 16 Tahun 2010

⁷⁹ Hj. Darwanti Nonci, S. Sos, Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat Kantor Kecamatan Baranti, Wawancara, pada tanggal 05 Juli 2022

administrasi yang kompeten dan sesuai dengan keinginan masyarakat, kurangnya sarana dan prasarana di Kantor Kecamatan Baranti merupakan hambatan yang dirasakan oleh pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi, seperti masing banyaknya ruangan yang belum memenuhi standar nyaman dan efisien dalam pelayanan administrasi. Banyaknya ruangan yang belum dilengkapi dengan alat pendingin ruangan dan meja pegawai yang tidak memenuhi standar.

Kurangnya pemenuhan fasilitas dilihat dari kurangnya kursi tunggu, tidak ada fasilitas untuk yang membutuhkan pelayanan khusus, kemudian tidak adanya meja untuk masyarakat yang ingin menulis, dan tidak adanya genset apabila listrik padam.

Selain itu fasilitas penunjang seperti komputer setiap ruangan dan alat cetak kemudian mesin *fotocopy* yang tidak ada membuat pelayanan administrasi kurang optimal.

c. Penanaman prinsip *Good Governance*

Salah satu prinsip yang harus ada didalam pribadi masing-masing pegawai maupun pemerintah secara umum adalah penanaman prinsip *Good Governance*. Sesuai dengan amanat perundang-undangan pada Peraturan Daerah No.16 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Sidenreng Rappang pada pasal 2(h) yang

menyinggung mengenai Profesionalisme⁸⁰ pegawai Kecamatan Baranti. Hal ini yang masih harus ditingkatkan oleh pegawai Kecamatan Baranti dalam meningkatkan kualitas dalam membenahi kekurangan pelayanan administrasi. Dengan ini kami mewawancarai salah satu pengguna layanan administrasi yaitu Bapak Bahrin Latief:

“Kami cukup puas dengan pelayanannya Cuma masih banyak yang harus dibenahi seperti halnya dengan ketepatan waktu dalam pelayanan yah yang merupakan salah satu pokok penting dalam pelayanan publik.”⁸¹

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat dinilait bahwa penanaman *Good Governance* contohnya adalah ketepatan waktu bagi pegawai pemerintahan terkhusus pegawai Kantor Kecamatan Baranti Hal ini berkaitan dengan memperbaiki pemenuhan kualitas maupun sarana dan perbaikan yang dikeluhkan masyarakat sebagai tolak ukur pemenuhan kriteria Pemerintahan yang baik (*Good Governance*).

C. Analisis Al Idarah Al Islamiyah terhadap Sistem Pelayanan Administrasi di Kecamatan Baranti.

Agama Islam merupakan agama *rahmatan lil alamin* untuk siapa saja dan dimana saja berada. Islam adalah agama yang satu-satunya bisa beradaptasi maupun menyesuaikan diri didalam kondisi apapun tanpa menghilangkan nilai-nilai dasar dari ajaran-ajaran Islam yang luhur. Oleh karena itu, Islam bisa berlaku selama-lamanya dan dimanapun, tidak musnah termakan zaman yang selalu terjadi perubahan.

⁸⁰ Peraturan Daerah No.16 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Sidenreng Rappang.

⁸¹ Bahrin Latief, Masyarakat pengguna layanan administrasi Kantor Kecamatan Baranti, Wawancara, pada tanggal 10 Juli 2022

Dalam sudut pandang Islam, administrasi dikenal dengan istilah *al-idarah*. Kata *al-idarah* pada perspektif Islam merupakan kata yang mulai digunakan pada era modern saat ini. Sehingga para ahli administrasi modern menggunakan kata *al-idarah* sebagai istilah administrasi dalam Islam.

Begitu pula pada zaman Nabi Muhammad SAW menggunakan cincinnya sebagai stempel kerajaan untuk mengirimkan surat kepada sahabat maupun surat kerajaan. Hal ini sesuai dengan penyelenggaraan pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Baranti yang menggunakan stempel untuk legalitas surat dan pengurusan administrasi lainnya.

Dalam ranah administrasi, dalam arti sempit jika administrasi itu bermakna urusan surat-menyurat, maka islam juga sudah mengimplementasikan ketika para sahabat diperintahkan untuk mencatat ayat-ayat Al-Qur'an pada pelepah kurma, kulit binatang atau item lainnya. Lebih luas, penerapan administrasi kerasa ketika islam sudah memegang kekuasaan, adanya kekuasaan dibutuhkan aturan untuk mengatur jalannya pemerintahan, proses tersebut tentu tidak dapat berjalan dengan baik tanpa ada fungsi peran administrasi didalamnya.

Administrasi negara dalam Islam dibangun berdasarkan falsafah:

“Dan jika (orang yang berhutang itu) dalam kesukaran, maka berilah tangguh sampai dia berkelapangan...”⁸²

⁸² QS. Al-Baqarah ayat 280

Dengan demikian ia bersifat untuk memudahkan urusan dan bukan untuk menekan apalagi memeras orang yang menghendaki kemaslahatannya dipenuhi atau ditunaikan. Dan strategi yang di jalankan dalam rangka mengurus masalah administrasi ini adalah dilandasi dengan suatu kaedah: “Sederhana dalam peraturan, cepat dalam pelayanan, serta profesional dalam penanganan”. Hal ini diambil dari realitas pelayanan terhadap kebutuhan itu sendiri. Karena umumnya orang yang mempunyai kebutuhan tersebut menginginkan agar kebutuhannya dilayani dengan cepat dan terpenuhi dengan sempurna (memuaskan).

Didalam perspektif administrasi Islam, terdapat sistem pelayanan administrasi yang sesuai dengan ajaran Islam. Hal ini berkaitan dengan yang terjadi di Kantor Kecamatan Baranti dengan melihat bagaimana sistem ataupun prinsip administrasi Islam berjalan disana. Tolak ukur dalam mengamati administrasi Islam di Kantor Kecamatan Baranti yaitu menganalisa *Al-Idarah al-Islamiyah* dalam kendala yang dihadapi.

Adapun hasil analisis *Al-Idarah* sesuai dengan hasil penelitian diantaranya adalah dari sudut pandang kesadaran masyarakat, penyediaan sarana dan prasarana dan penanaman *Good Governance* dapat dijabarkan sebagai berikut:

- 1) Kesadaran Masyarakat

Dalam sudut pandang Islam, saling menolong haruslah dilakukan dengan pegawai Kecamatan Baranti dan Masyarakat pengguna layanan yaitu masyarakat Kecamatan Baranti yang merupakan salah satu prinsip Islam, hal ini diketahui

bahwa kesadaran masyarakat dalam kelengkapan berkas harus ditunjang dengan tolong menolong dengan pegawai Kecamatan Baranti.

2) Sarana dan prasarana

Dalam hal ini sarana dan prasarana yang harus dilengkapi untuk memenuhi salah satu prinsip dalam Islam adalah pemenuhan sarana dan prasarana untuk lebih menguatkan dalam menebar kebaikan untuk orang lain sesuai dengan prinsip Islam. Didalam administrasi Islam adalah memberikan manfaat maupun menebar kebaikan kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan pelayanan jasa pada Kantor Kecamatan Baranti. Hal ini selaku seorang muslim yang mewajibkan pribadi masing-masing agar tetap sesuai dengan syariat Islam.

3) Penanaman *Good Governace*

Penanaman *Good Governace* dalam prinsip Islam adalah salah satu hal yang terpenting untuk pemenuhan Pelayanan Publik yang sempurna dan memuaskan masyarakat dalam penilaian administrasi publik. Hal ini dilihat dari tanggung jawab para pemberi layanan publik sesuai dengan yang diajarkan oleh Islam itu sendiri.

Adapun prinsip-prinsip Islam yang dapat diukur dari beberapa poin penting untuk menganalisa pelaksanaan pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Baranti antara lain:

a. Prinsip *Ta'awun* (Tolong menolong)

Istilah dari kata *Ta'awun* berasal dari Bahasa Arab yang memiliki pengertian saling membantu atau tolong menolong. Prinsip Islam dalam administrasi Islam tidak jauh dari prinsip tolong menolong dalam membantu masyarakat yang kesusahan maupun memiliki urusan dalam pengadministrasian di Kantor Kecamatan Baranti.

Sesuai dengan perintah kepada manusia untuk memiliki sifat *ta'awun* disebutkan dalam firman Allah SWT pada surah Al-Ma'idah Ayat 2 :

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

Terjemahnya:

“...Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sungguh Allah sangat berat siksaan-Nya” [Q.S Al-Ma'idah]⁸³

Dapat dijabarkan bahwa sesuai dengan ayat diatas menyebutkan bahwa sebaik-baiknya manusia adalah dia yang tolong menolong sesama manusia dalam melakukan kebaikan, dan jangan tolong-menolong dalam keburukan. Hal ini sesuai dengan prinsip Islam didalam administrasi, bahwa segala sesuatu yang bersifat kebaikan maka harus saling membantu.

⁸³ Kementerian Agama Republik Indonesia, Al- Qur'an Al-Karim Dan Terjemahannya

Dari hasil observasi pada pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Baranti, prinsip tolong menolong terjadi dengan baik antara masyarakat yang memerlukan bantuan terhadap penyelesaian administrasi. Hal ini dapat terealisasi dengan baik karena adanya kesadaran pegawai dalam membantu masyarakat sesuai dengan prinsip administrasi Islam.

b. Menebarkan Kebajikan dan Manfaat Untuk Orang Lain

Prinsip selanjutnya didalam administrasi Islam adalah memberikan manfaat maupun menebarkan kebaikan kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan pelayanan jasa pada Kantor Kecamatan Baranti. Hal ini selaku seorang muslim yang mewajibkan pribadi masing-masing agar tetap sesuai dengan syariat Islam.

Hal ini sejalan dengan Menjadi pribadi yang bermanfaat adalah salah satu karakter yang harus dimiliki oleh seorang Muslim. Seorang Muslim lebih diperintahkan untuk memberikan manfaat bagi orang lain, bukan hanya mencari manfaat dari orang atau memanfaatkan orang lain. Ini adalah bagian dari implementasi konsep Islam yang penuh cinta, yaitu memberi.

Berdasarkan hasil observasi di Kantor Kecamatan Baranti, pegawai dan yang terlibat langsung didalam pelayanan administrasi sudah memenuhi prinsip memberi manfaat dan kebaikan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan untuk keperluan berkas dan administrasi, hal ini sesuai dengan prinsip Islam yang menyerukan mengenai menyebarkan

kebaikan kepada sesame dan menjadikan diri berguna dan bermanfaat bagi orang lain terutama apabila hal tersebut memang merupakan tugas dan tanggung jawab.

Hal ini dijelaskan bahwa apabila kita memberikan manfaat pada orang lain dan menyebarkan kebaikan maka sebenarnya kita sudah berbuat baik kepada diri kita sendiri. Dijelaskan oleh Allah SWT pada salah satu ayat. Dijelaskan oleh Allah SWT pada Q.S. Al Israa’/17:7.

إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ وَإِنْ أَسَأْتُمْ فَلَهَا فَإِذَا جَاءَ وَعْدُ الْآخِرَةِ لِيَسْتَعُوْا وُجُوْهَكُمْ وَلِيَدْخُلُوا الْمَسْجِدَ كَمَا دَخَلُوهُ أَوَّلَ مَرَّةٍ وَلِيُتَبَرُوا مَا عَلَوْا تَتَبِيرًا ﴿٧﴾

Terjemahnya :

“jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri dan jika kamu berbuat jahat, Maka (kejahatan) itu bagi dirimu sendiri, dan apabila datang saat hukuman bagi (kejahatan) yang kedua, (kami datangkan orang-orang lain) untuk menyuramkan muka-muka kamu dan mereka masuk ke dalam mesjid, sebagaimana musuh-musuhmu memasukinya pada kali pertama dan untuk membinasakan sehabis-habisnya apa saja yang mereka kuasai.”⁸⁴

Dijelaskan pada ayat diatas bahwa apabila kita sebagai umat muslim yang senantiasa berada didalam jalur yang benar yaitu salah satunya adalah berbuat baik kepada sesame manusia, maka hal baik tersebut akan kembali kepada diri masing-masing yang manusia yang berbuat kebaikan tersebut. Maka tidak ada

⁸⁴ Kementerian Agama Republik Indonesia, Al-Qur’an Dan Terjemahnya

hal baik yang sia-sia karena akan kembali kepada pribadi masing-masing yang telah berbuat kebaikan.

Begitu pula apabila kita berbuat keburukan maka akan berbalik ke pribadi masing-masing. Hal ini sesuai dengan hasil observasi di lapangan. Pegawai Kantor Kecamatan Baranti yang selalu menebar kebaikan kepada sesama terkhusus kepada masyarakat pengguna jasa layanan administrasi. Hal ini dilihat dari hasil wawancara oleh Bapak Bahrun Latief selaku pengguna jasa pelayanan administrasi:

“Alhamdulillah, untuk pegawai disini sudah sigap dan ramah kepada kami apabila ada kesulitan. Mereka memberikan solusi untuk penyelesaian berkas administrasi kami yang belum lengkap. Saya kira itu adalah hal yang baik.”⁸⁵

Sesuai dengan hasil wawancara diatas maka dapat dikatakan bahwa pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Baranti sudah sesuai dengan harapan publik dan sesuai dengan ajaran Islam. Sikap dan perilaku pegawai Kantor Kecamatan Baranti harusnya akan selalu seperti ini dan dapat dipertahankan untuk kepuasan masyarakat selaku pengguna pelayanan administrasi.

Sudah menjadi kewajiban kita sebagai umat yang beragama dan taat kepada Al-Qur'an untuk mengikuti dan mengamalkan segala hal baik kepada diri sendiri maupun kepada sesama. Hal ini juga yang telah dilakukan oleh pegawai Kecamatan Baranti dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi.

⁸⁵ Bahrun Latief, Masyarakat pengguna layanan administrasi Kantor Kecamatan Baranti, Wawancara, pada tanggal 03 Juli 2022

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Setelah peneliti melakukan penelitian lapangan, peneliti menganalisa dan menguraikan serta menjabarkan hasil dari pembahasan, maka peneliti mengambil kesimpulan.

1. Berdasarkan Peraturan Daerah No. 16 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Sidenreng Rappang maka Peraturan Daerah di Kantor Kecamatan Baranti belum berjalan efektif.
2. Hambatan yang dihadapi oleh pegawai Kantor Kecamatan Baranti berdasarkan hasil penelitian yaitu kesadaran masyarakat yang kurang, sarana dan prasarana yang kurang memadai dan belum terpenuhinya penanaman prinsip *good governance*.
3. Pada dasarnya penerapan *Al-idarah al-islamiyah* merupakan penerapan dari prinsip-prinsip saling tolong menolong (*Ta'awun*) dan menebar kebaikan dan manfaat kepada orang lain terutama masyarakat yang memerlukan pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Baranti.

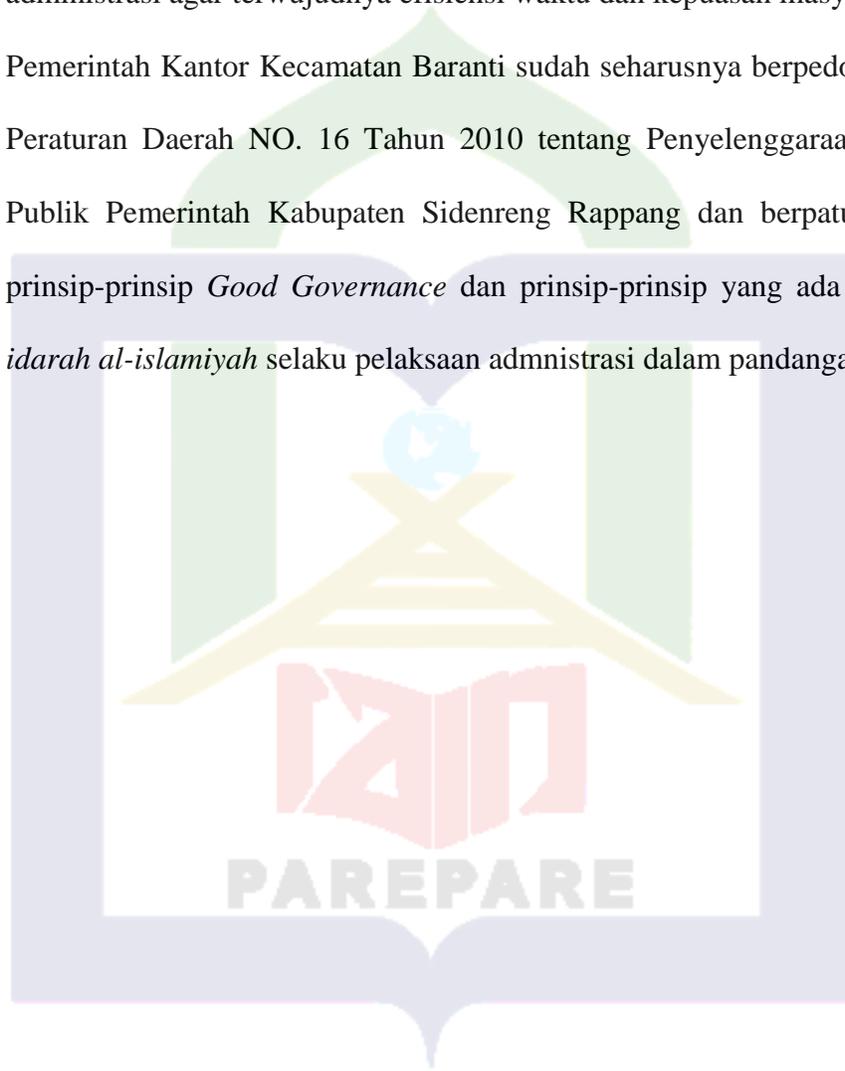
B. Saran

Adapun saran-saran yang diberikan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Kantor kecamatan Baranti selaku pemberi layanan administrasi harus sesegera mungkin melakukan perbaikan pelayanan dan melengkapi setiap fasilitas

sarana dan prasarana yang belum memadai agar terciptanya kepuasan masyarakat dalam pemberian hak pelayanan yang efektif.

2. Memberlakukan Sistem layanan online untuk mempermudah pengurusan administrasi agar terwujudnya efisiensi waktu dan kepuasan masyarakat.
3. Pemerintah Kantor Kecamatan Baranti sudah seharusnya berpedoman kepada Peraturan Daerah NO. 16 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Sidenreng Rappang dan berpatukan kepada prinsip-prinsip *Good Governance* dan prinsip-prinsip yang ada didalam *Al-idarah al-islamiyah* selaku pelaksanaan admnistrasi dalam pandangan islam.



DAFTAR PUSTAKA

Al- Qur'an dan Al- Karim

Abu Bakar M. Amin, S. Sos, Kepala Seksi Pembangunan Kantor Kecamatan Baranti, Wawancara, pada tanggal 05 Juli 2022

Agus Dwiyanto, *“Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik”*, Yogyakarta (Gadjah Mada University Press, 2018).

Ahmad Rifai, *Efektivitas Pelayanan Publik di Kelurahan Babakan Kalanganyar Kecamatan Pandeglang*, Volume 13 No. 7/September 2018,

Atmadjati Arista, *Layanan Prima dama Praktik Saat ini*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018)

Ayu Tri Wardhani, *“Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa”*, 2015.

Bab I Pasal 1 Ayat 1 Undang- Undang No. 25 Tahun 2009

Bahrin Latief, Masyarakat pengguna layanan administrasi Kantor Kecamatan Baranti, Wawancara, pada tanggal 10 Juli 2022

Barda Nawawi Arief, *Kapita Selekta Hukum Pidana*, Bandung, 2010

Basrowi, suwandi, *memahami penelitian kualitatif*, Jakarta: Renika Cipta, 2008,

Creswell.J.W. *“Researh Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed”*. (Yogyakarta : Pustaka Belajar, 2010).

Definisi ini dijadikan sandaran oleh para pakar admnistrasi di Barat. Demikian dikutip oleh Sulaiman Muhammad at-Thamawi, *“Mabadi ilm al-idarah al-Amaah”*, cet. III th. 1965

Dra. Hj. Kasmawati Temmeng, Kepala Seksi Pelayanan Umum Kantor Kecamatan Baranti, Wawancara, pada tanggal 05 Juli 2022

Dwiyanto Agus, *“Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif dan Kolaborasi”*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2017

Efendy Jonaedi, Johnny Ibrahim, *“Metode Penelitian Hukum: Normatif dan Empiris”* (Depok: Prenamedia Group, 2016).

Emzir, *Analisis Data: Metodologi Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Rajawali Pers, 2011)

Fu'ad Muhammad Abdul Baqi, *“al-Mu'jam al-Mufahras”*

- Fu'ad Muhammad Abdul Baqi, "*al-Muj'ma al-Mufahras*" (juz 2 /157-158)
- Hardiyansyah, "*Kualitas Pelayanan Publik (edisi revisi)*", (Penerbit Gava Media Yogyakarta, 2018)
- Hardiyansyah, "*Kualitas Pelayanan Publik (edisi revisi)*", (Penerbit Gava Media Yogyakarta, 2018)
- Hasim Hasanuddin, "*Filsafat Hukum*", Parepare: Kaaffah Learning Center, 2019
- Hayat. 2017. "*Manajemen Pelayanan Publik*". Jakarta: Rajawali Pers
- Hj. Darwanti Nonci, S. Sos, Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat Kantor Kecamatan Baranti, Wawancara, pada tanggal 05 Juli 2022
- Iqbal Muhammad, *fiqh siyasah, konstektualisasi doktrin politik islam*, (Jakarta : prenadamedia Group, 2014), cet ke-1
- Kusnadi Dedek, "*Administrasi Publik*", (Sidoarjo: Dwiputra Pustaka Jaya, 2003)
- Laila Erawati, "*Sistem Infomasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Camat Karanganyar Kabupaten Demak*" (Skripsi Sarjana; Jurusan Sistem Informasi: Kudus, 2014)
- Mahdalena, dkk, *Pelaksanaan Good Governance Dalam Meningkatkan Efektivitas Kinerja Pegawai Perempuan Pada Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur Provinsi Kalimantan Tengah)*, Jurnal Respon Publik Vol. 13, No. 2, Tahun 2019,
- Malik Aprilia, dkk, "*Perencanaan Program Akta Online dalam Meningkatkan Pelayanan Akta Kelahiran (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi, Jurnal Administrasi Publik (JAP)*", (Voll. No.5 Maret 2012)
- Muh. Fadil, Masyarakat Pengguna Layanan Administasi Kantor Kecamatan Baranti, Wawancara, pada tanggal 11 Juli 2022
- Muhammad Fu'ad Abdul Baqi, "*al-Mu'jam al-Mufahras*"\
- Muhammad Fu'ad Abdul Baqi, "*al-Muj'ma al-Mufahras*" (juz 2 /157-158)
- Nuraina, Masyarakat Yang Menggunakan Layanan Administrasi di Kantor Kecamatan Baranti, Wawancara, pada tanggal 10 Juli 2022
- Nawawi Badruzzaman, *Pengantar Hukum Tata Negara : Suatu Kajian Dasar-Dasar Hukum Tata Negara Teoritis-Historiografi*, (Yogyakarta, cv.Mine, 2021)

- Nurcholis, H., Teori dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah, (Jakarta: Grasindo, 2005)
- Nurmadjito, SH., MH. “Tanya jawab Undang-undang Pelayanan Publik”, Penerbit CV. Mandar Maju, Februari 2015.
- Pasal 3 Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2020 Tentang Tujuan
Peraturan Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang No. 16 Tahun 2010
- Peraturan Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang No. 16 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Daerah Kabupaten Sidrap No. 16 Tahun 2010
- Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Sidenreng Rappang
- Peraturan Daerah Penyelenggaraan Pelayanan Publik No. 16 Tahun 2010
- Peraturan Pemerintah No. 101 Tahun 2000 Kepemerintahan yang baik
- Plus A. Partanto dan M. Dahlan Al-Barry, *Kamus Ilmiah Populer*, Surabaya, 1994
- Pradana Anugrah Syafaat, Pokok-Pokok Hukum Pemerintahan Daerah, Depok : Rjawali Pers, 2018)hjj
- Rani Abdul Usman, IAIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh, *Metode Dakwah Kontemporer*, Jurnal Al-Bayan Vol. 19, No. 28, Juli – Desember 2013
- Rinaldi Rudi, *Analisis Kualitas Pelayanan Publik*, Vol. 1, No.1, Juni 2012.
- Roudo Muhammad, Asep Saifuddin, *Meningkatkan Pelayanan Publik Melalui Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) : Konsep, Urgensi dan Tantangan*, Riptek, Vol.2, No. 1, Tahun 2008.
- Rusdianto, *Pancasila*, Cet. 1, (Parepare: Percetakan Citra, 2019)
- Sari Nanna, “*Pengaruh Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone*” (Skripsi Sarjana; Jurusan Manajemen: Makassar, 2019)
- Soerjono Soekanto, *Efektivikasi Hukum dan Peranan Saksi*, (Bandung: Remaja Karya CV, 1989)
- Sugiyono, *Metode penelitian kuantitatif,kualitatif, R&D*, Bandung: Alfabeta, 2016

- Susanti Sri, “*Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Gamping*” (Skripsi Sarjana; Jurusan Pendidikan Administrasi: Yogyakarta, 2014)
- Tjiptono. *Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2000)
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Ayat (1) Pasal 225 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Pasal 226 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan.
- UU No. 25 Tahun 2009 pada pasal 28 ayat (1)
- UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik
- Wahid Ali Abdul, *Reformasi Pelayanan Publik di Indonesia*, Jurnal TAPIs No. 14 Vol.01 Januari – Juni 2017
- Wuri Jufandi, “*Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di Era Covid-19*”, Ilmu Pemerintahan FISIP UNSRAT
- Yamit Zulian, “*Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*”, (Yogyakarta: Ekonisia, 2017), hlm. 10
- Yusriadi, “*Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik*”, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hlm. 89.
- Zainuddin Ali, *Sosiologi Hukum*, Jakarta, Sinar Grafika, 2007, hlm. 62



LAMPIRAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM ISLAM

Jalan Amal Bakti No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404
PO Box 909 Parepare 91100, website: www.iainpare.ac.id, email: mail@iainpare.ac.id

Nomor : B.1336/In.39.6/PP.00.9/06/2022

Lamp. :-

Hal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. BUPATI SIDRAP

Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Di

Tempat

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare:

Nama : NABILAH SHALSABILA
Tempat/ Tgl. Lahir : Rappang, 16 Juli 2000
NIM : 18.2600.082
Fakultas/ Program Studi : Syariah dan Ilmu Hukum Islam/
Hukum Tata Negara (Siyasah)
Semester : VIII (Delapan)
Alamat : Duampanua, Kec. Baranti, Kab. Sidrap.

Bermaksud akan mengadakan penelitian di Wilayah Kab. Sidrap dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul:

"Efektivitas Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Baranti Kab. Sidenreng Rappang (Analisis *Al Idarah Al Islamiyah*)"

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan Juni sampai selesai.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.



Parepare, 22 Juni 2022

Dekan.


/Rahmawati



PEMERINTAH KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
JL. HARAPAN BARU KOMPLEKS SKPD BLOK A NO. 5 KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG
PROVINSI SULAWESI SELATAN

Telepon (0421) - 3590005 Email : ptsp_sidrap@yahoo.co.id Kode Pos : 91611

IZIN PENELITIAN

Nomor : 222/IP/DPMTSP/6/2022

DASAR 1. Peraturan Bupati Sidenreng Rappang No. 1 Tahun 2017 Tentang Pendelegasian Kewenangan di Bidang Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang

2. Surat Permohonan **NABILAH SHALSABILA** Tanggal **24-06-2022**

3. Berita Acara Telaah Administrasi / Telaah Lapangan dari Tim Teknis

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE

Nomor **B.1336/In.39.6/PP.00.9/06/2022** Tanggal **22-06-2022**

MENGIZINKAN

KEPADA

NAMA : **NABILAH SHALSABILA**

ALAMAT : **JL. POROS PINRANG, KEL. BARANTI, KEC. BARANTI**

UNTUK : melaksanakan Penelitian dalam Kabupaten Sidenreng Rappang dengan keterangan sebagai berikut :

NAMA LEMBAGA / : **INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE**
UNIVERSITAS

JUDUL PENELITIAN : "**EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR KECAMATAN BARANTI KAB SIDENRENG RAPPANG (ANALISIS AL IDARAH AL ISLAMIYAH)**"

LOKASI PENELITIAN : **KANTOR KECAMATAN BARANTI KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG**

JENIS PENELITIAN : **KUALITATIF**

LAMA PENELITIAN : **27 Juni 2022 s.d 27 Agustus 2022**

Izin Penelitian berlaku selama penelitian berlangsung

Dikeluarkan di : Pangkajene Sidenreng

Pada Tanggal : 24-06-2022



Biaya : Rp. 0.00

Tembusan :

- CAMAT BARANTI KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG
- DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
- PERTINGGAL



NAMA MAHASISWA : NABILAH SHALSABILA
NIM : 18.2600.082
FAKULTAS : SYARIAH DAN ILMU HUKUM ISLAM
PRODI : HUKUM TATA NEGARA
JUDUL : ASPEK HUKUM PELAYANAN ADMINISTRASI
DI KANTOR KECAMATAN BARANTI KAB.
SIDENRENG RAPPANG (ANALISIS *AL IDARAH AL
ISLAMIIYAH*)

PEDOMAN WAWANCARA

Wawancara untuk pegawai di kantor Kecamatan Baranti Kabupaten Sidrap:

1. Produk apa saja yang dilayani di pelayanan administrasi Kantor Kecamatan Baranti?
2. Apakah waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan Kecamatan Baranti ?
3. Apakah sarana prasarana telah mendukung dalam proses pelayanan publik di Kecamatan Baranti ?
4. Bagaimana cara petugas dalam memberikan pelayanan administrasi di Kecamatan Baranti ?

5. Apakah bapak/ibu mengetahui Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten Sidenreng Rappang?
6. Bagaimana tindakan Bapak / Ibu bila terdapat masyarakat yang merasa kesulitan atau bingung dalam pelayanan ?
7. Apa saja hambatan yang dialami dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Baranti?

Wawancara untuk Masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Baranti

1. Apakah disediakan papan informasi untuk mengetahui syarat-syarat pelayanan administrasi di Kecamatan Baranti?
2. Bagaimana tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan di Kecamatan Baranti?
3. Bagaimana tingkat ketepatan waktu proses pelayanan di Kecamatan Baranti?
4. Bagaimana dengan fasilitas yang diberikan dalam menunggu pelayanan di Kecamatan Baranti ?
5. Apakah bapak/ibu mengetahui Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten Sidenreng Rappang? Jika iya, apakah sudah sesuai dengan yang terjadi di Pelayanan Administrasi Kantor Kecamatan Baranti?
6. Hambatan yang Bapak/Ibu/Sdr/sdri temui saat melaksanakan pelayanan di Kecamatan Baranti?
7. Berikan Saran atau kritik kepada Kecamatan Baranti guna perbaikan dalam kegiatan pelayanan kedepannya?

Parepare, 20 Desember 2021

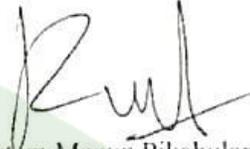
Mengetahui,-

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping



Dr. Agus Muchsin, M.Ag.
NIP: 197311242000031002



Rustam Magun Pikahulan, S.H., M.H.
NIP: 197110042003121002





PEMERINTAH KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG
KECAMATAN BARANTI

Jl. Veteran No. 68 Telp/Fax (0421) 93386 Kode Pos 91652

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Nomor : 410.6 /222/ Baranti

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : BUSTAMAN, S.Sos
NIP : 19720523 199203 1 005
Jabatan : Camat Baranti

Dengan ini menereangkan bahwa Mahasiswa yang beridentitas :

Nama : NABILAH SHALSABILA
NIM : 18.2600.082
Program Studi : Hukum Tata Negara
Alamat : Jl. Poros Pinrang Kecamatan Baranti
Univertitas : INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE

Telah selesai melakukan penelitian di Kantor Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai tanggal 27 Juni s/d 27 Agustus 2022 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan Skripsi dengan judul : **"EFEKTIVAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR KECAMATAN BARANTI KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG (ANALISIS AL IDARAHAL ISLAMIYAH)"**.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Baranti, 07 Oktober 2022

CAMAT

BUSTAMAN, S. Sos
NIP. 19720523 199203 1 005

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dra. Hj. Kasmawati Temmeng
Alamat : Kantor Kec. Baranti
Agama : Islam
Jabatan : Kasi Pelayanan Umum

Menerangkan bahwa.

Nama : Nabilah Shalsabila
NIM : 18.2600.082
Program Studi : Hukum Tata Negara
Fakultas : Syariah dan Ilmu Hukum Islam

Benar-benar telah melakukan wawancara dan pengambilan data pada tanggal 05 Juli 2022 di Kantor Kecamatan Baranti, guna untuk melengkapi data penelitian skripsi yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang (Analisis *Al Idarah Al Islamiyah*)”

Demikian surat keterangan ini saya berikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Baranti, 05 Juli 2022

Yang bersangkutan

Dra. Kasmawati Temmeng
1

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Abu Bakar M. Amin, S. Sor
Alamat : Kantor Kec. Baranti
Agama : Islam
Jabatan : Kasi Pembangunan

Menerangkan bahwa.

Nama : Nabilah Shalsabila
NIM : 18.2600.082
Program Studi : Hukum Tata Negara
Fakultas : Syariah dan Ilmu Hukum Islaam

Benar-benar telah melakukan wawancara dan pengambilan data pada tanggal 05 Juli 2022 di Kantor Kecamatan Baranti, guna untuk melengkapi data penelitian skripsi yang berjudul "Efektivitas Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang (Analisis Al Idarah Al Islamiyah)"

Demikian surat keterangan ini saya berikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Baranti, 05 Juli 2022

Yang bersangkutan



Abu Bakar M. Amin, S. Sor

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hj. Darwanti Nonci, S. Sor
 Alamat : Kantor Kec. Baranti
 Agama : Islam
 Jabatan : Kasi pemberdayaan Masyarakat

Menerangkan bahwa.

Nama : Nabilah Shalsabila
 NIM : 18.2600.082
 Program Studi : Hukum Tata Negara
 Fakultas : Syariah dan Ilmu Hukum Islaam

Benar-benar telah melakukan wawancara dan pengambilan data pada tanggal 05 Juli 2022 di Kantor Kecamatan Baranti, guna untuk melengkapi data penelitian skripsi yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang (Analisis Al Idarah Al Islamiyah)”

Demikian surat keterangan ini saya berikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Baranti, 05 Juli 2022

Yang bersangkutan



Hj. Darwanti Nonci, S. Sor

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nuraena
Alamat : Jl. Poros Pinrang, Baranti
Agama : Islam
Jabatan : Masyarakat

Menerangkan bahwa.

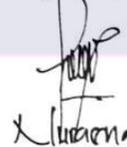
Nama : Nabilah Shalsabila
NIM : 18.2600.082
Program Studi : Hukum Tata Negara
Fakultas : Syariah dan Ilmu Hukum Islaam

Benar-benar telah melakukan wawancara dan pengambilan data pada tanggal 4 Juli 2022 di Kantor Kecamatan Baranti, guna untuk melengkapi data penelitian skripsi yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang (Analisis Al Idarah Al Islamiyah)”

Demikian surat keterangan ini saya berikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Baranti, 4 Juli... 2022

Yang bersangkutan



Nuraena

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Bahrun Latief
Alamat : Jl. Poros Tellang-Tellang, Kec. Baranti
Agama : Islam
Jabatan : Masyarakat

Menerangkan bahwa.

Nama : Nabilah Shalsabila
NIM : 18.2600.082
Program Studi : Hukum Tata Negara
Fakultas : Syariah dan Ilmu Hukum Islam

Benar-benar telah melakukan wawancara dan pengambilan data pada tanggal 03 Juli 2022 di Kantor Kecamatan Baranti, guna untuk melengkapi data penelitian skripsi yang berjudul "Efektivitas Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang (Analisis *Al Idarah Al Islamiyah*)"

Demikian surat keterangan ini saya berikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Baranti, 03 Juli 2022

Yang bersangkutan

Bahrun Latief

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muh. Fadil
Alamat : Baranti
Agama : Islam
Jabatan : Masyarakat

Menerangkan bahwa.

Nama : Nabilah Shalsabila
NIM : 18.2600.082
Program Studi : Hukum Tata Negara
Fakultas : Syariah dan Ilmu Hukum Islaam

Benar-benar telah melakukan wawancara dan pengambilan data pada tanggal 4 Juli 2022 di Kantor Kecamatan Baranti, guna untuk melengkapi data penelitian skripsi yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang (Analisis *Al Idarah Al Islamiyah*)”

Demikian surat keterangan ini saya berikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Baranti, 4 Juli 2022
Yang bersangkutan


Muh. Fadil

DOKUMENTASI



Wawancara dengan Ibu Dra. Kasmawati Temmeng selaku Kepala Seksi Pelayanan Umum Kantor Kecamatan Baranti



Wawancara dengan Ibu Hj. Darwanti Nonci, S. Sos, Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat Kantor Kecamatan Baranti



Wawancara dengan Bapak Abu Bakar M. Amin, S. Sos, Kepala Seksi Pembangunan Kantor Kecamatan Baranti.



Wawancara dengan Bapak Bahrun Latief selaku Masyarakat pengguna layanan administrasi di Kantor Kecamatan Baranti



Wawancara dengan Ibu Nuraena selaku masyarakat yang menggunakan layanan administrasi di Kantor Kecamatan Baranti.



Wawancara dengan Muh. Fadil selaku Masyarakat pengguna layanan administrasi di Kantor Kecamatan Baranti

BIOGRAFI PENULIS



Nabilah Shalsabila lahir pada 16 Juli 2000 di Rappang Kabupaten Sidenreng Rappang Provinsi Sulawesi Selatan, Anak Kedua dari 3 Bersaudara, dari pasangan Bapak Drs. Muh. Nafid dan Ibu Hj. Nurlina. Penulis memulai Pendidikan ditingkat TK di TK Dharma Wanita Simae kemudian sekolah dasar di SDN 5 Baranti Lulus pada Tahun 2012 melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di MTSN 1 Sidrap Lulus tahun 2015 kemudian melanjutkan Sekolah Menengah Atas di SMAN 1 Sidrap Lulus tahun 2018 dan melanjutkan pendidikan Program Strata Satu (S1)

Di Institut Agama Islam Negeri Parepare, Program Studi Hukum Tata Negara. Pengalaman organisasi penulis pernah bergabung pada organisasi Himpunan Mahasiswa Program Studi Hukum Tata Negara IAIN Parepare (HMPS), *Student Debate Forum* (STADIUM) dan Mahasiswa Islam Sidenreng Rappang Indonesia (MASSIDDI). Penulis pernah meraih Juara 1 Lomba Debat Hukum dan menjadi Pembicara terbaik FAKSHI Law Fair 2019 Dan Juara 2 Lomba Praktik Peradilan Semu dan menjadi Hakim terbaik tahun 2021. Dan saat ini penulis telah menyelesaikan studi program strata satu (S1) Di Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Islam Pada Tahun 2022 dengan judul skripsi “Efektifitas Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang (*Analisis Al-Idarah Al-Islamiyah*)”.