

**GOOD GOVERNANCE SISTEM PELAYANAN KANTOR DI  
KEPENDUDUKAN KABUPATEN PINRANG  
(ANALISIS PERSPEKTIF ISLAM)**



**OLEH**

**Juwita Anwar**

**NIM 17.3300.033**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PAREPARE**

**2022 M / 1444 H**

**GOOD GOVERNANCE SISTEM PELAYANAN KANTOR DI  
KEPENDUDUKAN KABUPATEN PINRANG  
(ANALISIS PERSPEKTIF ISLAM)**



**OLEH**

**JUWITA ANWAR**

**NIM 17.3300.033**

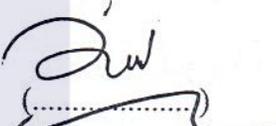
Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos.)  
pada Program Studi Manajemen Dakwah Ushuluddin Adab dan Dakwah  
Institut Agama Islam Negeri Parepare

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PAREPARE  
2022 M / 1444 H**

### PENGESAHAN KOMISI PEMBIMBING

Nama Mahasiswa : Juwita Anwar  
Judul Skripsi : *Good Governance* Sistem Pelayanan Kantor di  
Kependudukan Kabupaten Pinrang (Analisis  
Perspektif Islam)  
Nomor Induk Mahasiswa : 17.3300.033  
Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah  
Program Studi : Manajemen Dakwah  
Dasar Penetapan Pembimbing : SK. Dekan, IAIN Parepare  
B-2038/In.39.7/08/2020

Disetujui Oleh:

Pembimbing Utama : Muhammad Haramain, M.Sos.I (.....)   
NIP : 198403122015031003  
Pembimbing Pendamping : Nidaul Islam, M. Th.I   
NIP : 1990051820201012

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah



Dr. H. Abd. Halim K.M.A.

NIP. 19590624 199803 1 001

### PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Good Governance Sistem Pelayanan Kantor Di  
Kependudukan Kabupaten Pinrang

Nama Mahasiswa : Juwita Anwar

Nomor Induk Mahasiswa : 17.3300.033

Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah

Program Studi : Manajemen Dakwah

Dasar Penetapan Pembimbing : SK. Dekan, IAIN Parepare  
B-2038/In.39.7/08/2020

Tanggal Kelulusan : 21 Februari 2022

Disahkan oleh Komisi Penguji

Muhammad Haramain, M.Sos.I. (Ketua)

Nidaul Islam, M.Th.I. (Sekretaris)

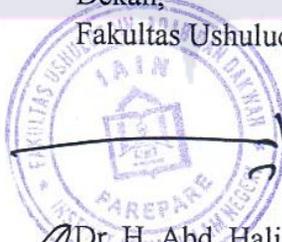
Dr. Iskandar. S.Ag., M.Sos.I. (Anggota)

Dr. Nurhikmah, M.Sos.I. (Anggota)



Mengetahui:

Dekan,  
Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah



Dr. H. Abd. Halim K.M.A.  
NIP. 19590624 199803 1 001

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunia sehingga penulis akhirnya dapat menyelesaikan tulisan ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar “Sarjana Sosial pada Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah” Institut Agama Islam Negeri Parepare. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Allah Muhammad SAW, yang telah membawa, mengarahkan, menunjukkan dan membimbing umatnya kejalan yang benar yaitu jalan yang diridhoi Allah SWT yaitu Islam.

Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, penyelesaian skripsi ini tidak akan terwujud. Oleh karena itu dengan ketulusan dan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih untuk semua perjuangan dan penghargaan setinggi-tingginya kepada ibunda tercinta Nur Hayati dan ayahanda Anwar yang telah mendoakan, memberi *support*, kerja keras, dan segala bentuk pengorbanannya. Gelar sarjana ini penulis persembahkan untuk kalian.

Penulis telah menerima banyak bimbingan dan bantuan dari bapak Muhammad Haramain, M.Sos.I. dan bapak Nidaul Islam, M.Th.I. selaku pembimbing utama dan pembimbing pendamping, atas segala bantuan dan bimbingannya yang telah diberikan, penulis ucapkan terima kasih yang sebesar besarnya.

Selanjutnya, penulis juga mengucapkan dan menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si. sebagai Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare.
2. Bapak Dr. H. Abd. Halim K.M.A. sebagai Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah. Atas pengabdianya telah menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa IAIN Parepare.
3. Ibu Dr. Nurhikmah, M.Sos.I. sebagai “Penanggung Jawab Program Studi “Manajemen Dakwah”, terima kasih atas dedikasi dan bimbingannya.
4. Bapak Iskandar. S.Ag., M.Sos. I. Selaku dosen “Pembimbing Akademik” yang telah membimbing penulis mulai dari semester 1 sampai penulis dapat menyelesaikan studi.
5. Bapak Iskandar selaku dosen “Penasehat Akademik” yang telah membimbing penulis mulai dari semester 1 sampai penulis dapat menyelesaikan studi
6. Bapak dan Ibu dosen “Program Studi Manajemen Dakwah” yang telah meluangkan waktu mereka dalam mendidik penulis selama studi di IAIN Parepare.
7. Bapak dan Ibu Staf dan Admin Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah yang telah membantu penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare.
8. Kepala Perpustakaan IAIN Parepare beserta seluruh stafnya yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare.
9. Bapak Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.

10. Ibu Rahmatia Rahim yang turut berjasa selama saya menempuh pendidikan di IAIN Parepare. Terima kasih banyak atas dukungan tenaga dan materi yang telah dikorbankan.
11. Terimakasih kepada Nadilla dan Mirna Anwar yang telah membantu, memberikan semangat serta doa dan menemani saya dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
12. Teman-teman Mahasiswa, Program Studi Manajemen Dakwah, terkhusus kepada Harya Ningsi Harjono, Jumriah, Kasmida, Dan Nur Aini, terima kasih atas pengorbanan, serta perjuangannya menemani, memberi motivasi serta support dan juga segenap kerabat yang tidak sempat disebutkan satu persatu.

Penulis tak lupa mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik moril maupun materil hingga skripsi ini dapat diselesaikan. Semoga Allah SWT, berkenan menilai segala kebaikan sebagai amal jariyah dan memberikan rahmat pahala-Nya.

Akhirnya, penulis menyampaikan kiranya pembaca berkenan memberikan saran konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini, karena penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna akan tetapi besar harapan penulis, semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Parepare, 08 Januari 2022  
Penulis,



Juwita Anwar  
NIM. 17.3300.033

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Juwita Anwar  
NIM : 17.3300.033  
Tempat/Tgl. Lahir : Tuppu, 07 Juni 1998  
Program Studi : Manajemen Dakwah  
Judul Skripsi : *Good Governance* Sistem Pelayanan Kantor di  
Kependudukan Kabupaten Pinrang (Analisis Perspektif  
Islam).

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 ini dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 08 Januari 2022

Penyusun,



Juwita Anwar  
NIM. 17.3300.033

## ABSTRAK

**Juwita Anwar**, *Good Governance Dalam Sistem Pelayanan Kantor di Kependudukan Kabupaten Pinrang (Analisis Perspektif Islam)*. di Bimbing oleh Bapak Muhammad Haramain, M.Sos.I. dan Bapak Nidaul Islam, M.Th.I.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk pelayanan sosial di Kantor Kependudukan Kabupaten Pinrang dan mengetahui kendala-kendala apakah yang terjadi dalam pelayanan sosial di Kantor Kependudukan Kabupaten Pinrang.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Pengumpulan data melalui observasi dan wawancara langsung dengan pegawai pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang, Sebagian data juga diperoleh dari literature review, bersumber dari instansi terkait, berupa dokumentasi-dokumentasi sebagai informasi pelengkap. Selanjutnya data terkumpulkan akan diolah dan dianalisis sesuai dengan permasalahan yang ada.

Hasil penelitian yang dilakukan mengenai *good governance* sistem pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang (Analisis Perspektif Islam), maka dapat diketahui bahwa pelayanan yang diterapkan sudah sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance* dan juga nilai-nilai islam, namun belum maksimal dari segi kualitas pelayanan masih perlu ditingkatkan lagi, kurangnya kedisiplinan waktu dalam mengerjakan dokumen pengurusan, serta perlunya di tingkatkan keramahan bagi pegawai selaku pemberi layanan.

Kata Kunci: *Good governance*, Pelayanan, Nilai-nilai Islam, Kantor Kependudukan.

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	vi
ABSTRAK .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
TRANSLITERASI.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xxi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxii
BAB I     PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II    TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Tinjauan Penelitian Relevan .....	8
B. Tinjauan Teori.....	10
1. <i>Good Government Governance</i> .....	10
2. <i>Teori Good Governance</i> Dalam Perspektif Islam.....	12
C. Tinjauan Konseptual .....	15

	D. Kerangka Pikir .....	30
BAB III	METODE PENELITIAN.....	31
	A. Pendekatan Jenis Penelitian .....	31
	B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	31
	C. Fokus Penelitian .....	34
	D. Jenis Data dan Sumber Data.....	34
	E. Uji Keabsahan Data.....	36
	F. Teknik Pengumpulan Data .....	36
	G. Pengelolaan dan Teknik Analisis Data.....	37
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	39
	A. Profil Singkat Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang .....	39
	B. <i>Good Governance</i> Sistem Pelayanan Kantor di Kependudukan Kabupaten Pinrang Analisis Perspektif Islam.....	47
	C. Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> Dalam Islam Yang Diterapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang.....	52
	D. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang.....	56
	E. Hambatan Dalam Pelayanan Sosial di Kantor Kependudukan Kabupaten Pinrang.....	58
BAB V	PENUTUP.....	62
	A. Simpulan .....	62
	B. Saran .....	62
	DAFTAR PUSTAKA .....	I

LAMPIRAN-LAMPIRAN..... IV  
BIOGRAFI PENULIS .....XXIV



## TRANSLITERASI DAN SINGKATAN

### 1. Transliterasi

#### 1.1 Konsonan

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf latin: Huruf arab

Huruf	Nama	Huruf latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba	B	be
ت	ta	T	te
ث	tha	Tha	te dan he
ج	jim	J	je
ح	ha	H	he (dengan titik di bawah)
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

سین	syin	Sy	es dan ye
شاد	shad	S	es (dengan titik di bawah)
داد	dad	D	de (dengan titik di bawah)
ط	ta	T	te (dengan titik di bawah)
ظ	za	Z	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	Koma terbalik ke atas
غ	gain	G	ge
ف	fa	F	ef
ق	qaf	Q	qi
ك	kaf	K	ka
ل	lam	L	el
م	mim	M	em
ن	nun	N	en
و	wau	W	we

	ha	H	ha
ء	hamzah	‘	aporstrof
ي	Ya	Y	ye

Hamzah yang terletak di awa kata megikuti vokalnya tanpa di beri tanda apapun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis tanda (‘)

## 1.2 Vokal

Vokal bahasa arab, seperti vokal bahasa indonesia, terdiri atas vokal tinggi atau monoftog dan vokal rangkap atau diftong.

1.2.1 Vokal tunggal bahasa arab yang dilambangnyanya berupa tanda atau harakat, transliterasi sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf	Nama
آ	fathah	A	a
إ	kasrah	I	i
أ	dammah	U	u

1.2.2 Vokal rangkap bahasa arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
آي	fathah dan ya	Ai	a dan i
أو	fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *Kaifa*

حَوْلَ : *Haula*

### 1.3 Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Huruf dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
أَ/ا	fathah dan lif atau ya	a	a dan garis di atas
إِ	kasrah dan ya	i	i dan garis di atas
أُ	dammah dan wau	u	u dan garis di atas

Contoh:

مَاتَ : *Mata*

رَمَى : *Rama*

قِيلَ : *Qila*

يَمُوتُ : *Yamutu*

### 1.4 Ta Marbutah

Transliterasi untuk *ta marbutoh* ada dua:

1.4.1 *Ta marbutoh* yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah [t]

1.4.2 *Ta marbutoh* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h]

1.4.3 Kalau pada kata yang terakhir dengan ta marbutah diikuti dengan kata yang menggunakan kata sandang al- serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbutah* itu di transliterasikan dengan ha [h]

Contoh:

رَوْضَةُ الْجَنَّةِ : *Raudah al-jannah* atau *raudatul jannah*

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *Al-madnah al-fadilah* atau *al-madinatul fadilah*

الْحِكْمَةُ : *Al-hikmah*

## 1.5 Syaddah (Tasdid)

*Syaddah* atau yang dalam sistem tulisan arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasdid ( ّ ), dalam transliterasinya ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda syaddah.

Contoh:

رَبَّنَا : *Rabbana*

نَجَّيْنَا : *Najjaina*

الْحَقُّ : *Al-haqq*

الْحَجُّ : *Al-hajj*

نُعَمُّ : *Nu' 'ima*

عُدُّوْ : *'aduwwun*

Jika huruf (ء) bertasydid diakhit sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah maka ia ditransliterasikan seperti huruf madda (i)

Contoh:

عَرَبِيٌّ : 'arabi (Bukan 'arabiyy atau 'araby)

عَلِيٌّ : 'ali (bukan 'alyy atau 'aly)

## 1.6 Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan arab dilambangkan dengan huruf (لا) (Alif lam ma'rifah). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi 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 kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-)

Contoh:

الشَّمْسُ : Al-syamsu (bukan asy-syamsu)

الزَّلْزَلَةُ : Al-zalزالah (az-zalزالah)

الفِلسَفَةُ : Al-falsafah

الْبِلَادُ : Al-biladu

## 1.7 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 : Ta'muruna

النَّوْءُ : Al-nau'

شَيْءٌ : *Syai'un*

أُمِرْتُ : *Umirtu*

### 1.8 Penulisan Kata arab yang lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, Istilah atau kalimat arab yang di transliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibukukan dalam bahasa indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa indonesia, atau sudah sering tulis ditulis dalam bahasa indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata al-qur'an dari (qur'an), umum. Namun bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

*Fi zilal al-qur'an*

*Al-sunnah qabl al-tadwin*

*Al-ibarat bi'umum al-lafz la bi khusus al-sabab*

### 1.9 Lafz al-jalalah (الله)

Kata “Allah” yang di dahului partikel seperti huruf jar dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai mudaf ilaih (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

دِينُ اللَّهِ : *Dinullah*

بِاللَّهِ : *Billah*

Adapun ta marbutah di akhir kata yang disandarkan kepada lafz al-jalalah, ditransliterasi dengan huruf [t]

Contoh:

هُم فِي رَحْمَةِ اللَّهِ : *Hum fii rahmatillah*

#### 1.10 Huruf Kapital

Walaupun sistem tulisan arab tidak mengenal huruf kapital, dalam transliterasinya ini huruf tersebut digunakan juga berdasarkan pada pedoman ejaan bahasa indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama 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 ma muhammadun illa rasul*

*Inna awwala baitin wudi'a linnasi lalladhi bi bakkata mubarakan*

*Syahru ramadhan al-ladhi fih al-qur'an*

*Nasir al-din al-tusi*

*Abu nasr al-farabi*

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

Contoh:

*Abu al-walid muhammad ibnu rusyd, ditulis menjadi: ibnu rusyd, abu al-walid muhammad ( bukan: rusyd, abu al-walid muhammad ibnu)*

*Nasr hamid abu zaid, ditulis menjadi: abu zaid, nasr hamid (bukan: zaid, nasr hamid abu)*

## 2. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

- 2.1 Swt. : Subhanahu wa ta'ala
- 2.2 Saw. : Sallallahu 'alaihi wa sallam
- 2.3 A.s : 'alaihi al-sallam
- 2.4 H : Hijriyah
- 2.5 M : Masehi
- 2.6 Sm : sebelum masehi
- 2.7 W. : Wafat tahun
- 2.8 I : Tahun Lahir
- 2.9 Qs.../...:4 : Qs. Ali-Imran/
- 2.10 HR : Hadis Riwayat

Beberapa singkatan dalam bahasa Arab:

- 12.1 صفحة : ص
- 12.2 بدون مكان : دم

- 12.3 صلى الله عليه وسلم : صلعم  
12.4 طبعة : ط  
12.5 بدون ناشر : دن  
12.6 ألى اخرها : الخ  
12.7 جزء : ج



## DAFTAR GAMBAR

No Tabel	Judul Gambar	Halaman
1	Bagan kerangka pikir	30
2	Budaya malu pegawai	41
3	Struktur organisasi	42
4	Nilai survey kepuasan masyarakat	56
5	Tempat bermain anak	57
6	Informasi tempat duduk di ruang pelayanan	57
7	Tempat layanan skm <i>online</i>	57
8	Tersedia bahan bacaan di ruang tunggu pelayanan	57

## DAFTAR LAMPIRAN

No. Lamp	Judul Lampiran
1.	Surat izin meneliti dari IAIN Parepare
2.	Surat izin melaksanakan penelitian dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pinrang
3.	Surat izin penelitian dari IAIN Parepare
4.	Surat Keterangan Selesai Meneliti
5.	Pedoman Wawancara
6.	Surat Keterangan Wawancara
7.	Dokumentasi
8.	Biografi Penulis



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

*Good Governance* mulai muncul di Indonesia setelah era reformasi. Hal ini dilatar belakangi oleh berbagai macam permasalahan yang muncul, tuntutan pemerintah orde baru yaitu Presiden sebagai pusat kekuasaan. Sebagai akibat dari konstitusi maupun akibat dari lembaga tinggi negara lainnya yang tidak berjalan dengan baik, dan juga tersumbatnya *control social* yang berasal dari partisipasi masyarakat. Namun pada kenyataannya, hingga saat ini pun masih belum menemukan pemahaman yang baik mengenai apa itu *Good Governance* sehingga dalam implementasinya, konsep ini belum dapat berjalan dengan baik. Pemerintah pun mulai mempunyai komitmen untuk menjadikan *Good Governance* sebagai landasan atau pondasi nilai pemerintahan.<sup>1</sup>

Penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan publik sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai dalam melaksanakan tugasnya, untuk itu pemerintah merancang prinsip-prinsip *Good Governance* yang tertuang dalam peraturan pemerintah No. 101 Tahun 2000 tentang pendidikan dan pelatihan jabatan Pegawai Negeri Sipil dalam bab 2 pasal 2 huruf C yang isinya “Menciptakan kesamaan visi dan dinamika pola pikir dalam melaksanakan tugas pemerintah umum dan pembangunan demi terwujudnya pemerintahan yang baik”.

---

<sup>1</sup>Fitria Andalus Handayani dan Mohamad Ichana Nur, *Implementasi Good Governance di Indonesia*, *Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, Vol 11, No 1, (2019), h. 2.

Yang dimaksud dengan pemerintahan yang baik dalam ayat ini adalah Pemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokratis, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum, dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat.<sup>2</sup>

Pelayanan publik menjadi tolok ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi. Pelayanan publik sebagai penggerak utama juga dianggap penting oleh semua aktor dari unsur *Good Governance*. Para pejabat publik, unsur-unsur dalam masyarakat sipil dan dunia usaha sama-sama memiliki kepentingan terhadap perbaikan kinerja pelayanan publik. Ada tiga alasan penting yang melatar belakangi bahwa pembaharuan pelayanan publik dapat mendorong praktik *Good Governance* di Indonesia. Pertama, perbaikan kinerja pelayanan publik dinilai penting oleh *stakeholders* (pemangku kepentingan), yaitu Pemerintah, Warga, dan sektor usaha. Kedua, Pelayanan publik adalah ranah dari ketiga unsur *Governance* melakukan interaksi yang sangat intensif. Ketiga, nilai-nilai yang selama ini mencirikan praktik *Good Governance* diterjemahkan secara lebih mudah dan nyata melalui pelayanan publik.

Fenomena pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah sarat dengan permasalahan, misalnya prosedur pelayanan yang bertelele, ketidak pastian waktu dan harga yang menyebabkan pelayanan menjadi sulit dijangkau secara wajar oleh masyarakat. Hal ini menyebabkan terjadi ketidak percayaan kepada pemberi pelayanan dalam hal ini birokrasi sehingga masyarakat mencari jalan alternatif untuk

---

<sup>2</sup>Andreas Noviyanto, Titin Rohayatin, Lukman Munawar Fauzi, 'Pelaksanaan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi', *Jurnal Caraka Prabhu*, Vol 3, No 1, (2019), h. 94.

mendapatkan pelayanan melalui cara tertentu yaitu dengan memberikan biaya tambahan.<sup>3</sup>

Reformasi diharapkan sebagai langkah awal untuk membangun *good governance* sebagai pemerintahan yang bersih, transparan, dan akuntabel. Dengan adanya pemerintahan yang baik diharapkan mampu menjadikan masyarakat sebagai bangsa yang makmur dan sejahtera. Artinya, *Good Governance* yang baik adalah Negara yang paling minim kekuasaannya dengan mempertimbangkan kepentingan atau kemaslahatan umum (masyarakat). *Good governance* dapat terwujud bila masyarakat dan aparatur pemerintah menjadikan hukum Islam sebagai pedoman perilaku dalam setiap perbuatan dan perilaku kehidupannya, karena prinsip atau nilai-nilai dasar yang harus dijadikan pegangan dalam penetapan hukum Islam adalah kemaslahatan umum dan norma-norma dasar. Dengan mengaktualisasikan hukum Islam dalam perilaku berbangsa dan bernegara, diharapkan dapat mewujudkan *Good Governance*.

*Good Governance* di dalam alquran menjelaskan bagaimana seharusnya pemerintahan dijalankan, Al-Quran secara garis besar menjelaskan tentang konsep *accountability, transparency, justice, dan equity*. Sebagaimana dalam Q.S. Al Hajj/22:41 yang berbunyi:

الَّذِينَ إِن مَّكَّنَّاهُمْ فِي الْأَرْضِ أَقَامُوا الصَّلَاةَ وَآتَوُا الزَّكَاةَ وَأَمَرُوا بِالْمَعْرُوفِ وَنَهَوْا  
عَنِ الْمُنْكَرِ ۗ وَاللَّهُ عَاقِبَةُ الْأُمُورِ ﴿٤١﴾

<sup>3</sup>Neneng Siti Maryam, 'Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik', *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, Vol 6, No 1, (2016), h. 2.

Terjemahnya:

“(Yaitu) orang-orang yang jika kami teguhkan kedudukan mereka di muka bumi niscaya mereka mendirikan sembahyang, menunaikan zakat, menyuruh berbuat ma'ruf dan mencegah dari perbuatan yang mungkar; dan kepada Allah-lah kembali segala urusan”.<sup>4</sup>

Dari ayat ini kita dapat melihat bahwa *Good Governance* dalam perspektif syari'ah adalah suatu penggunaan otoritas kekuasaan untuk mengelola pembangunan yang berorientasi pada, penciptaan suasana kondusif bagi masyarakat untuk pemenuhan kebutuhan spiritual dan rohaniannya sebagaimana di simbolkan oleh penegakan shalat, penciptaan kemakmuran dan kesejahteraan ekonomi sebagaimana dilambangkan oleh tindakan membayar zakat dan penciptaan stabilitas politik dan keamanan sebagaimana di ilhamkan oleh tindakan *amar ma'ruf nahi munkar*.<sup>5</sup>

Dalam Islam, faktor keimanan (*faith*) adalah modal pertama secara individu untuk menciptakan birokrasi yang bersih. Adanya dorongan keyakinan bahwa segala aktivitasnya akan mendapat tanggung jawab di hadapan Allah. Islam sudah lama menyinggung masalah *good governance* meskipun istilah ini belum muncul, tetapi substansi dan tujuan untuk bersikap amanah (tanggung jawab) dan jujur (*honesty*) sudah menjadi anjuran dalam Islam.<sup>6</sup>

Pelayanan publik dalam pemerintahan yang baik mencerminkan pendekatan dari seorang pegawai terhadap masyarakat, sikap menolong, bersahabat, profesional dalam memberikan pelayanan jasa serta menuntut setiap unsur didalam lembaga

---

<sup>4</sup>Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemah, h. 337.

<sup>5</sup>Rahmawati, 'Good Governance Dalam Perspektif Hukum Islam', (Tinjauan Ushul Fiqih), Jurnal Iain Manado, (2016), h. 8.

<sup>6</sup>Ahmad Zayyadi, 'Good Governance Dalam Perspektif Hukum Islam Kontemporer (Tinjauan Usul Fikih Dari Teori Pertingkatan Norma)', Vol 11, No 1, (2017), h. 17.

tersebut untuk berempati kepada masyarakat dan memberikan bantuan serta kemudahan kepada masyarakat agar dapat mencapai tujuan tertentu.

Pemerintah di Sulawesi Selatan berupaya agar *Good Governance* dan sistem pelayanan bisa berjalan dengan baik, dengan itu Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan terus berinovasi dalam mewujudkan pelayanan publik yang terbaik, Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan terus bergerak dalam mewujudkan Provinsi berinovasi terdepan dalam pelayanan publik. Terbukti dengan peluncuran aplikasi aduan publik oleh Gubernur Sulawesi Selatan Nurdin Abdullah, aplikasi ini berbasis media sosial yang nantinya akan menampung keluhan masyarakat terhadap permasalahan masyarakat Sulawesi Selatan, aplikasi ini bisa *download* di *google play store*, melalui aplikasi ini masyarakat diberi ruang untuk menyampaikan aspirasi dan permasalahan yang terjadi.

Pelaksanaan *Good Governance* tentunya sangat membantu masyarakat dalam pelayanan yang di berikan. Pelayanan yang di dapatkan haruslah efektif dan efisien. Kabupaten Pinrang merupakan Kabupaten dari Sulawesi Selatan yang terdiri dari 12 Kecamatan dengan wilayah yang luas dan jarak yang sangat jauh, proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang letaknya di Kota Pinrang.

Pelayanan publik juga dapat dikatakan suatu bentuk dari proses pemenuhan dari berbagai bentuk keinginan dan kebutuhan dari unsur masyarakat oleh unsur penyelenggaraan pemerintah. Pelayanan publik juga merupakan serangkaian atau sejumlah aktivitas pemerintah yang dapat dilakukan oleh unsur institusi pemerintah atau birokrasi publik untuk dapat memenuhi berbagai bentuk kebutuhan yang

dibutuhkan oleh unsur masyarakat.<sup>7</sup> Salah satu kebutuhan dari masyarakat adalah mendapatkan pelayanan publik yang baik dan berkualitas. Akan tetapi melihat fenomena yang terjadi saat ini. Dimana terdapat pada instansi baik negeri maupun swasta melakukan pelayanan administrasi yang belum maksimal.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“*Good Governance* Sistem Pelayanan Kantor di Kependudukan Kabupaten Pinrang (Analisis Perspektif Islam)”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang sebelumnya maka dapat dirumuskan yaitu:

1. Bagaimana bentuk Pelayanan Sosial di Kantor Kependudukan Kabupaten Pinrang?
2. Hambatan apakah yang terjadi dalam Pelayanan Sosial di Kantor Kependudukan Kabupaten Pinrang?

## **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan yang telah dirumuskan maka tujuan penelitian dalam pembahasan ini adalah:

1. Untuk mengetahui bentuk Pelayanan Sosial di Kantor Kependudukan Kabupaten Pinrang.
2. Untuk mengetahui hambatan apa saja yang terjadi dalam Pelayanan Sosial di Kantor Kependudukan Kabupaten Pinrang.

---

<sup>7</sup>Sri Maulidiah, “*Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten)*, (Bandung, CV. Indra Prahasta: 2014), h. 42.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan penelitian ini sebagai berikut:

##### **1. Kegunaan Teoretis**

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan bahan bacaan dalam menambah wawasan pembaca di Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah, khususnya Prodi Manajemen Dakwah pada bidang Pelayanan Publik di Instansi Kependudukan Kabupaten Pinrang (Analisis Perspektif Islam).

##### **2. Kegunaan Praktis**

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan atau pengetahuan yang dapat memberikan informasi dan masukan dari berbagai pihak termasuk pada peneliti sendiri sehingga mengetahui bagaimana *Good Governance* Dalam Sistem Pelayanan di Kantor Kependudukan.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan penelitian relevan

Pada bagian ini, disebutkan beberapa penelitian sebelumnya yang ada hubungannya dengan penelitian yang dilakukan. Dalam penelitian ini dibahas tentang *Good Governance* Sistem pelayanan kantor di Kependudukan Kabupaten Pinrang (analisis perspektif Islam), maka penulis menggunakan beberapa referensi sebagai bahan acuan yang berhubungan dengan skripsi yang penulis teliti, Adapun penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan antara lain sebagai berikut:

Penelitian dari Putri Wahyu Febriani dari Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang pada tahun 2017 yang berjudul “Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Pangarejo Kecamatan Kertek Kabupaten Wonosobo” Tahun 2016. Yang menjadi pembeda antara peneliti Putri Wahyu Febriani dengan peneliti sekarang adalah Peneliti Putri Wahyu Febriani menerapkan prinsip-prinsip *good governance*, dalam penelitian Putri Ayu Febriani ada tindakan yang diterapkan di lokasi penelitiannya. Dari segi persamaan penelitian Putri Wahyu Febriani dengan peneliti sekarang adalah sama-sama meneliti kinerja di bagian pelayanan terhadap masyarakat.<sup>8</sup> Pada penelitian Putri Wahyu Febriani penulis mengambil bahan tinjauan terdahulu karena memiliki subjek penelitian yang sama, membahas mengenai pelayanan dan juga sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif.

---

<sup>8</sup>Putri Wahyu Febriani, “Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Pangarejo Kecamatan Kertek Kabupaten Wonosobo” (Skripsi Sarjana Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar 2019).

Penelitian yang dilakukan oleh Yulin Prabowo dari Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung pada tahun 2017 yang berjudul “Tinjauan Hukum Islam Dalam Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Terhadap Efektifitas Kinerja Aparatur Sipil Negara (Studi Kasus Kelurahan Way Dadi Baru). Peneliti Yulin Prabowo memiliki kesamaan dengan peneliti sekarang yaitu sama-sama meneliti terkait kualitas kinerja. Dan yang menjadi pembeda antara peneliti Yulin Prabowo dengan peneliti sekarang yaitu penelitian Yulin Prabowo mengimplementasikan prinsip-prinsip *good governance* berdasarkan tinjauan hukum Islam kemudian diterapkan di lokasi penelitiannya, sedangkan peneliti yang sekarang melakukan analisis sistem pelayanan dan *good governance* yang menggunakan tinjauan perspektif Islam.<sup>9</sup>

Penelitian yang dilakukan oleh Fatma Fauziah dari Universitas Magelang pada tahun 2019. Dengan judul penelitian “Implementasi *Good Governance* dalam pelayanan administrasi pemerintah desa di Kecamatan Borobudur”. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan peneliti yang sekarang yaitu sama-sama meneliti terkait kinerja administrasi, dan adapun yang menjadi pembeda yaitu peneliti Fatma Fauziah menerapkan implementasi *good governance* terhadap pelayanan. Dan akan diterapkan di lokasi penelitiannya, sedangkan peneliti yang sekarang melakukan analisis di lokasi penelitian terkait *good governance* pada sistem pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup>Yulin Prabowo, “Tinjauan Hukum Islam Dalam Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Terhadap Efektifitas Kinerja Aparatur Sipil Negara (Studi Kasus Kelurahan Way Dadi Baru)”. (Skripsi Sarjana Fakultas: Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang 2017).

<sup>10</sup>Fatma Fauziah, “Implementasi *Good Governance* Dalam Pelayanan Administrasi Pemerintah Desa Di Kecamatan Borobudur”. (Skripsi Sarjana Fakultas: Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Magelang 2019).

## B. Tinjauan teori

### 1. *Good government governance*

Istilah *government* dan *governance*, berkaitan dengan soal pengertian, sifat, hubungan, komponen yang terlibat, pepegang peran dominan, efek, dan hasil akhir yang diharapkan. Dari segi pengertian *government* berarti dapat berupa badan atau lembaga, atau fungsi yang dijalankan oleh suatu organ pemerintahan dalam suatu Negara, sedang *governance* berarti cara atau jalan, penggunaan atau pelaksanaan suatu kewenangan. Komponen yang terlibat dalam *government* hanya satu subjek yakni, hanya berkenaan dengan institusi atau kelembagaan pemerintahan saja, sedang komponen dalam *governance* ada tiga pilar, yakni sektor publik, swasta dan masyarakat. Pemegang peran penting dalam *government* yaitu sektor pemerintah semata sedang dalam *governance* yaitu semua komponen memegang peran sesuai dengan fungsinya masing-masing.<sup>11</sup>

Menurut Dwiyanto:

Istilah *governance* sebagai bentuk kata ganti dari *government*, pemahaman ini sangat umum ditemukan, akan tetapi perlu dipahami bahwa *governance* bukan sinonim dari *government*. *governance* memiliki perhatian terhadap pentingnya keterlibatan para pemangku kepentingan dalam proses pengambilan keputusan, hal ini disebabkan dalam proses pengambilan keputusan dan pelaksanaannya sudah semakin kompleks akan tantangan dan masalah yang dihadapi.<sup>12</sup>

Konsep tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) tanpa disertai dengan upaya peningkatan kapasitas dan kapabilitas aparatur penyelenggara pemerintahan (*government*) tentunya tidak akan banyak mengubah wajah penyelenggaraan pemerintahan. Dalam arti, bahwa harapan masyarakat akan

---

<sup>11</sup>Aminuddin Ilmar, *Hukum Tata Pemerintahan*, (Kencana: 2014). h. 18

<sup>12</sup>A Dwiyanto, *Ilmu Administrasi Publik di Indonesia, Mencari Identitas*. (Gadjah Mada University Press, 2018). h. 32.

terlaksananya peran dan fungsi serta tugas pemerintahan secara optimal tetap akan jauh dari apa yang seharusnya dilakukan sehingga dapat memenuhi aspirasi dan kepentingan serta kebutuhan warga masyarakat.<sup>13</sup>

a. Prinsip *good governance*

1) Partisipasi Masyarakat (*Participation*)

Semua warga masyarakat mempunyai suara dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga-lembaga perwakilan sah yang mewakili kepentingan mereka. Partisipasi menyeluruh tersebut dibangun berdasarkan kebebasan berkumpul dan mengungkapkan pendapat, serta kapasitas untuk berpartisipasi secara konstruktif. Partisipasi bermaksud untuk menjamin agar setiap kebijakan yang diambil mencerminkan aspirasi masyarakat.

2) Transparansi (*Transparency*)

Transparansi adalah keterbukaan atas semua tindakan dan kebijakan yang diambil oleh pemerintah. Prinsip transparansi menciptakan kepercayaan timbal-balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai.

3) Tegaknya supremasi hukum (*Rule of Law*)

Peduli pada *Stake holder* (pemangku kepentingan), Lembaga-lembaga dan seluruh proses pemerintahan harus berusaha melayani semua pihak yang berkepentingan. Dalam konteks praktek lapangan dunia usaha, pihak korporasi mempunyai tanggung jawab moral untuk mendukung bagaimana *good governance* dapat berjalan dengan baik di masing-masing lembaganya.

---

<sup>13</sup>Aminuddin Ilmar, '*Hukum Tata Pemerintahan*', (Kencana: 2014), h. 2.

#### 4) Kesetaraan(*Equity*)

Kesetaraan yakni kesamaan dalam perlakuan dan pelayanan. Semua warga masyarakat mempunyai kesempatan memperbaiki atau mempertahankan kesejahteraan mereka.

#### 5) Akuntabilitas (*Accountability*)

Akuntabilitas adalah pertanggung jawaban pejabat publik terhadap masyarakat yang memberinya kewenangan untuk mengurus kepentingan mereka

#### 6) Visi strategis (*Strategic Vision*).

Visi strategis adalah pandangan-pandangan strategis untuk menghadapi masa yang akan datang. Para pemimpin dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jauh ke depan atas tata pemerintahan yang baik dan pembangunan manusia, serta kepekaan akan apa saja yang dibutuhkan untuk mewujudkan perkembangan tersebut.<sup>14</sup>

## 2. Teori *Good Governance* Dalam Perspektif Islam

### a. *Good Governance* Dalam Perspektif Islam

Pemerintahan yang baik dalam ilmu politik biasanya diistilahkan dengan *good government*. Sedangkan pemerintahan yang baik adalah *good governance*. Islam sejak awal telah memperkenalkan sifat kepemimpinan Rasulullah Saw yang seharusnya menjadi panutan bagi pemimpin sesudahnya. Beliau telah

---

<sup>14</sup>Titi Darmi, '*Penerapan Prinsip Good Governance Untuk Layanan Publik*', Jurnal Administrasi FISIP Universitas Muhammadiyah Bengkulu, Vol 4, No 2, (2016), h. 2.

memberikan lima prinsip utama seorang pemimpin: yang pada dasarnya bisa dieja dengan sifat *shiddiq, istiqamah, fathanah, amanah, dan tabligh*.<sup>15</sup>

Dalam islam, suri teladan yang paling sempurna terdapat pada Nabi Muhammad Saw. Seorang yang mempunyai sifat-sifat yang selalu terjaga dan terjaga oleh Allah. Sifat-sifat yang ada pada diri Nabi Muhammad Saw, juga terdapat pada diri rasul-rasul sebagai penyeru umat. Sifat yang dimaksud dikenal dengan sebutan sifat wajib rasul.

Sifat wajib Rasul merupakan pencerminan karakter Nabi Muhammad Saw dalam menjalankan tugasnya sebagai pemimpin umat. Secara rinci sifat-sifat tersebut, yaitu:

#### 1. *Shiddiq*

kata *shiddiq* adalah bentuk penekanan (*mubalaghah*) dari *shadiq*, yang berarti orang yang didominasi oleh kejujuran. Menjunjung tinggi kejujuran di atas segalanya adalah prinsip hidup Rasulullah SAW.

Seorang ciri pemimpin muslim yang teguh keimanannya, menjadikan kejujuran (*shiddiq*) sebagai landasan untuk mencapai kesuksesan. Dia selalu memperhatikan etika profesi dan moral serta rambu-rambu agama, sehingga *halalan thoyyiban* menjadi proses perjalanannya meniti karir meraih sukses. Jujur lisannya, jujur rasa hatinya dan jujur gerakannya. Itulah sosok pemimpin islam yang profesional dalam gengaman kasih sayang Allah.

Sebagai pemimpin maka sudah hal wajib untuk melakukan upaya-upaya dalam menjalankan *good governance*, dengan mengimplementasikan prinsip-prinsip dari *good governance* yang tentunya sesuai dengan perspektif hukum Islam.

---

<sup>15</sup>Muhammadong, 'Good Governance Dalam Perspektif Hukum Islam' (Edukasi Mitra Grafika: 2017), H. 67.

## 2. Amanah

*Amanah* atau dapat dipercaya. Inilah sifat kedua yang semestinya menjadi landasan terbangunnya karakter profesional seorang muslim. Seperti dalam hadist H.R. Bukhari:6617 tentang amanat kepemimpinan

عَنْ مَعْقِلِ بْنِ يَسَارٍ: سَمِعْتُ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَقُولُ:

مَا مِنْ عَبْدٍ اسْتَرْعَاهُ اللَّهُ رَعِيَّةً فَلَمْ يَحْطُهَا بِنَصِيحَةٍ إِلَّا لَمْ يَجِدْ رَائِحَةَ الْجَنَّةِ.

Terjemahnya:

Dari Ma'qil Ibn Yasar: Aku mendengar Nabi Muhammad SAW bersabda:

“Tidaklah seorang hamba yang Allah beri amanat kepemimpinan, namun dia tidak melaksanakan kewajibannya dengan baik, melainkan ia tidak akan mendapatkan bau surga”.<sup>16</sup>

## 3. Fathonah

*Fathonah* Secara harfiah *Fathonah* diartikan dengan pintar tapi jika ditelaah lebih jauh *Fatonah* ini lebih identik dengan kepintaran, kecerdikan dan kearifan sekaligus. Jadi bukan sekedar pintar tapi juga arif bijaksana. Memahami kecerdasan Nabi jelas bukan hanya cerdas secara intelektual (IQ), tapi juga cerdas secara emosional dan spiritual (ESQ). Sifat *fathonah* (kecerdasan) di dalam diri Rasulullah lebih dimatangkan oleh kecerdasan emosional dan spiritual. Sebuah kecerdasan yang memunculkan kearifan yang luar biasa.

## 4. Tabligh

*Tabligh* adalah tugas Rasulullah menyampaikan risalah-Nya. Bagi umat Islam tabligh bisa menjadi inspirasi dalam banyak makna yang bisa diaplikasikan

<sup>16</sup>Ensiklopedi Hadist, (H.R Bukhari,6617, Hadist No. 7150).

dalam bisnis dan profesi. Bisa dimaknai mengkomunikasikan dengan baik dan intensif produk dan jasa yang ditawarkan. Komunikatif dalam menyampaikan apapun kepada siapapun. Memberikan layanan terbaik kepada siapapun. Bisa dimaknai semangat menciptakan kebaikan bersama. Orang tidak cukup berbuat baik untuk diri sendiri. Kebaikan harus juga dinikmati oleh sebanyak-banyaknya manusia yang lain. Dan silahkan diterjemahkan dalam konteks kebaikan yang lain.<sup>17</sup>

#### 5. Istiqamah

Yang bermakna teguh dalam pendirian. Sifat kepemimpinan nabi muhammad saw ini bertumpu pada ketegaran dalam jiwa, agar tidak akan bergeser walaupun penuh dengan rayuan, bujukan, dan paksaan.<sup>18</sup>

### C. Tinjauan konseptual

#### 1. *Good governance*

Secara konseptual pengertian kata baik (*good*) dalam istilah pemerintahan yang baik (*Good governance*) mengandung dua pemahaman: Pertama, nilai yang menjunjung tinggi keinginan rakyat dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam pencapaian tujuan (nasional) kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial. Kedua, aspek fungsional dari pemerintah yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan tersebut.<sup>19</sup>

---

<sup>17</sup>Abd. Rahman Rahim, *Manajemen Kepemimpinan Islam*, (Lembaga Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar: 2017), h. 11.

<sup>18</sup>Muhammadong, '*Good Governance Dalam Perspektif Hukum Islam*' (Edukasi Mitra Grafika: 2017), h. 67.

<sup>19</sup>Komisi Pemberantasan Korupsi. '*Good Governance dan Pelayanan Publik* (Jakarta: KPK, 2016), h. 8.

*Good governance* dengan kepemimpinan merupakan sesuatu yang tidak dapat dipisahkan, Islam sebagai agama yang mendatangkan rahmat bagi seluruh manusia menempatkan pemimpin sebagai sesuatu yang sangat penting dalam kehidupannya. Salah satu yang menjadi indikator keberhasilan kepemimpinan dalam pemerintahan dapat dilihat dari terwujudnya pemerintahan yang baik (*good governance*) yang di terapkan oleh pemimpin negara tersebut. Kepemimpinan yang menerapkan prinsip *good governance* ini telah di contohkan oleh Rasulullah Saw. Yang berhasil dalam memajukan kepemimpinan islam di Madinah. Sistem kepemimpinan yang *good governance* ini juga kemudian dilanjutkan oleh masa pemerintahan *khulafaurrasyidin*.<sup>20</sup>

a. *Good governance* dalam sistem pelayanan

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok atau intitusi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.<sup>21</sup> Pelayanan merujuk istilah dalam bahasa inggris yaitu *service*.

Menurut Moenir:

Pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan tertentu, yang mana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.<sup>22</sup>

Pemberian layanan publik merupakan salah satu fungsi dan tugas pokok pemerintah baik pusat maupun daerah. Itu dilakukan oleh perangkat pemerintah ialah

<sup>20</sup>Nana Audina, Raihan, “*Prinsip Good Governance Pada Kepemimpinan Umar Bin Abdul Aziz*”, Jurnal Manajemen Dan Adminitstrasi Islam, No 2,(2018), h. 2.

<sup>21</sup>Nashuddin, ‘*Manajemen Dan Kepemimpinan Dalam Pelayanan Publik*’, (Sanabil: 2016), h. 113.

<sup>22</sup>Nofianty Djafri, *Manajemen Pelayanan (Berbasis Revolusi Mental)*, (Ideas Publishing: 2018), h. 19.

aparatur sipil negara (ASN). Mereka adalah Abdi Negara untuk memberikan layanan kepada warga. Karena itu kedudukan ASN sangat strategis dalam pemberian layanan publik yang berkualitas dan memuaskan. ASN adalah representasi dari pemerintah. Dengan demikian, jika layanan yang diberikan oleh ASN berkualitas dan memuaskan publik, maka citra pemerintah akan positif di mata publik. Ketika pemerintah melalui ASN tidak memberikan layanan publik berkualitas dan memuaskan, itu akan menimbulkan *negative public image*.<sup>23</sup>

Hakikat pelayanan adalah serangkaian proses, karena itu ia merupakan proses kegiatan pelayanan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksud adalah hubungan keperluan antara penerima dan pemberi kebutuhan, yang mana mereka saling menerima baik tanpa adanya keluhan ketidakpuasan pelayanan.<sup>24</sup>

Pelayanan publik merupakan aspek pelayanan pokok bagi aparatur negara sesuai dengan UUD 1945 alinea 4, yaitu melindungi segenap Bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dalam kinerja sektor publik, tidak dapat dipisahkan dari penentuan standar pelayanan publik. Manajemen kinerja sektor publik belum dikatakan lengkap apabila tidak ditetapkan standar pelayanan publik yang menjadi acuan bagi manajemen dalam bertindak. Standar pelayanan publik merupakan standar kinerja minimal yang harus dipenuhi oleh suatu instansi

---

<sup>23</sup>Ulber Silalahi dan Wirman Syafri, *'Desentralisasi dan Demokrasi Pelayanan Publik Menuju Pelayanan Pemerintah Daerah Lebih Transparan, Partisipatif, Responsive dan Akuntabel*, (Ipdn Press: 2015), h. 13.

pemerintah dalam suatu organisasi sektor publik. Dalam rangka memenuhi standar pelayanan publik tersebut, setiap unit pelayanan harus menetapkan standar pelayanan minimum (SPM).<sup>25</sup>

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 pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik..

Menurut Dwiyanto:

Bahkan menyatakan bahwa pelayanan publik menjadi instrumen yang sangat penting untuk dapat mewujudkan *good governance*. Standar pelayanan publik yang dimaksud misalnya terkait dengan jangka waktu penyelesaian berapa untuk suatu urusan tertentu misalnya perizinan, atau waktu layanan, tempat layanan, biaya/tarif, produk layanan, sarana, prasarana, atau fasilitas, dan standar pelayanan lainnya. Persoalannya, mana kala tuntutan pemerintah untuk mengalami perubahan kearah yang lebih baik akan tetapi pola pikir birokrasi pelayanan publik masih menggunakan paradigma lama (*old public administration*) maka pelayanan kepada masyarakat masih rendah.<sup>26</sup>

- 1). Perilaku pelaksanaan pelayanan publik
  - a. Adil dan tidak diskriminatif
  - b. Cermat
  - c. Santun, dan ramah
  - d. Tegas, andil, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut
  - e. Professional
  - f. Tidak mempersulit
  - g. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar

---

<sup>25</sup>kamaruddin sellang, '*administrasi dan pelayanan publik antara teori dan aplikasi*' (Yogyakarta: 2016), h. 70.

<sup>26</sup>Dahyar Daraba, '*Reformasi Birokrasi Dan Pelayanan Publik*', (Leisyah: 2017), h. 194.

- h. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara
  - i. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
  - j. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan.
  - k. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik
  - l. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat.
  - m. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan dan wewenang yang dimiliki.
  - n. Sesuai dengan kepatutan
  - o. Tidak menyimpang dari prosedur.<sup>27</sup>
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan
- beberapa faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam peningkatan pelayanan publik antara lain:
- a. Dedikasi dan Disiplin
- Memberikan sebuah pelayanan bermutu pada seorang manusia haruslah mempunyai rasa pengabdian terhadap tugas dan pekerjaannya. Dalam aktivitas yang merupakan target proses pelayanan harus normatif dan idealis. Sebab seorang yang memiliki dedikasi tinggi adalah manusia yang menyadari arti sebuah profesinya sendiri dan berusaha untuk mewujudkannya.

---

<sup>27</sup>Komisi Pemberantasan Korupsi, 'Good Governance dan Pelayanan Publik' (Direktorat Pendidikan dan Pelayanan Masyarakat kepedulian Bidang Pencegahan Komisi Pemberantasan Korupsi: 2016), h. 7.

b. Jujur

Kejujuran sangat penting, bukan hanya orang lain tetapi juga terhadap diri sendiri. Terhadap orang lain seorang manusia haruslah dapat bekerjasama berdasarkan kepada saling percaya. Kejujuran berhubungan dengan kemampuan sendiri kita harus jujur terhadap apa yang kita buat dan apa yang kita tidak buat. Inilah sikap yang tidak profesionalisme. Kejujuran profesionalisme akan menghasilkan produk yang unggul dan terus-menerus dapat bersaing. Sikap profesionalisme ini ditandai oleh seorang manusia unggul yang mengetahui kapan dia berdiri sendiri dan kapan dia harus bekerjasama.

c. Inovatif

Seorang manusia unggul bukanlah seorang manusia rutin yang puas dengan hasil yang telah dicapai dan telah puas dengan status quo. Seorang manusia unggul adalah seorang yang selalu gelisah dan mencari sesuatu yang baru. Tetapi yang dapat juga menemukan fungsi yang baru dan suatu penemuan.

d. Tekun

Seorang manusia unggul adalah seorang yang memfokuskan perhatian pada tugas dan pekerjaan yang telah diserahkan kepadanya atau suatu usaha yang sedang dikerjakannya. Ketekunan akan menghasilkan sesuatu karenamanusia unggul tidak akan berhenti sebelum ia membuahkannya sesuai dengan kehidupan yang mementingkan mutu.

e. Ulet

Berkaitan dengan sikap tekun dan ulet, manusia unggul dengan hidup berdisiplin tidak mungkin seseorang yang ulet dan menggunakan jalan pintas

dalam tugas dan pekerjaannya. Seseorang tekun dan ulet akan terus menerus melaksanakan tugasnya secara fokus sesuai dengan jadwal tanpa mencari jalan pintas dan merusak disiplin.

f. Sumber daya manusia

Sumber daya manusia merupakan aset yang dimiliki oleh instansi atau organisasi swasta maupun pemerintahan. Tanpa adanya dukungan sumber daya manusia yang handal dan professional aktivitas suatu kantor akan memberikan dampak yang sangat signifikan terhadap perkembangan atau pelayanan suatu organisasi.

g. Kepemimpinan

Merupakan salah satu kunci dalam menentukan terciptanya efisiensi dan efektifitas kerja, serta peningkatan kerja bawahan. Pimpinan dapat berhasil mengelola suatu organisasi yang dikelolanya bila pimpinan yang dimaksud dapat berperan dengan baik. Seorang pemimpin harus melakukan kegiatan dalam hal membimbing, mengarahkan perilaku bawahannya pada suatu tujuan tertentu.<sup>28</sup>

3. Beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya kualitas publik

- a. Konteks monopolistik, dalam hal ini karena tidak adanya kompetisi dari penyelenggara pelayanan publik non pemerintah, tidak ada dorongan yang kuat untuk meningkatkan jumlah, kualitas maupun pemerataan pelayanan tersebut oleh pemerintah

---

<sup>28</sup>Taufiqurohman, dan Evi Satispi, *'Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik'* (Tangerang Selatan: 2018), h. 77.

- b. Tekanan dari lingkungan, dimana faktor lingkungan amat mempengaruhi kinerja organisasi pelayanan dalam transaksi dan interaksinya antara lingkungan dengan organisasi publik
  - c. Budaya patrimonial, dimana budaya organisasi penyelenggara pelayanan publik di Indonesia masih banyak terikat oleh tradisi-tradisi politik dan budaya masyarakat setempat yang seringkali tidak kondusif dan melanggar peraturan-peraturan yang telah ditentukan.
4. Mengatasi masalah pelayanan publik dalam pemerintahan yang baik

Ada beberapa cara yang dilakukan untuk mengatasi masalah pelayanan publik dalam pemerintahan yang baik, antara lain:

- a. Merubah tekanan-tekanan sistem pemerintahan yang sifatnya sentralistik otoriter menjadi sistem pemerintahan desentralistik demokratis.
- b. Membentuk asosiasi perserikatan kerja dalam pelayanan publik.
- c. Meningkatkan keterlibatan masyarakat, baik dalam perumusan kebijakan pelayanan publik, proses pelaksanaan pelayanan publik maupun dalam monitoring dan pengawasan pelaksanaan pelayanan publik.
- d. Adanya kesadaran perubahan sikap dan perilaku dari aparat birokrasi pelayanan publik menuju model birokrasi yang lebih humanis.
- e. Menyadari adanya pengaruh kuat perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam menunjang efektivitas kualitas pelayanan publik.
- f. Pentingnya faktor aturan dan perundang-undangan yang menjadi landasan kerja bagi aparat pelayanan publik.

- g. Pentingnya perhatian terhadap faktor pendapatan dan penghasilan yang dapat memenuhi kebutuhan minimum bagi aparat pelayanan publik.
- h. Pentingnya faktor keterampilan dan keahlian petugas pelayanan publik.
- i. Pentingnya faktor sarana fisik pelayanan publik.
- j. Adanya saling pengertian dan pemahaman bersama (mutual *understanding*) antara pihak aparat birokrasi pelayan publik dan masyarakat yang memerlukan pelayanan untuk mematuhi peraturan dan perundang-undangan yang berlaku khususnya dalam pelayanan publik melayani masyarakat dengan baik merupakan tanggungjawab bagi semua pegawai.

Dengan demikian maka setiap pegawai harus melayani masyarakat dan mempelajari cara meningkatkan keterampilan untuk melayani. Di dalam keterampilan melayani, termasuk pula di dalamnya adalah penguasaan terhadap pengetahuan jasa layanan yang diberikan, karena hal ini akan menunjukkan kepada masyarakat bahwa pegawai tersebut adalah seorang profesional di bidang Manajemen Pelayanan Publik. Seorang profesional dalam dunia pelayanan publik seharusnya menguasai kebutuhan masyarakat dan mengetahui cara memuaskandan memenuhi kebutuhan masyarakat.<sup>29</sup>

#### 5. Asas pelayanan publik

- a. Partisipasi masyarakat (*Participation*)

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, keluhan dan harapan masyarakat.

- b. Transparansi (*Transparency*)

Bersifat terbuka

---

<sup>29</sup>Taufiqurohkman dan Evi Satispi, '*Teori dan Perkembangan Menejemen Pelayanan Pablik*' (Tangerang Selatan: 2018), h. 91.

c. Kondisional

Sesuai kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

d. Kesetaraan(*Equity*)

Tidak diskriminatif, tidak membedakan suku, ras, agama, gender, golongan dan ekonomi.

e. Akuntabilitas (*Accountability*)

Dapat bertanggung jawab sesuai dengan peraturan perundang undangan

f. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima layanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.<sup>30</sup>

## 2. Konsep *good governance* dalam perspektif islam

Dalam perspektif Islam, elemen-elemen pemerintahan yang baik (*good governance*) secara normatif haruslah berangkat dari beberapa landasan antara lain: Pertama, Syura atau musyawarah merupakan suatu prinsip yang di mana pengambilan keputusan dilakukan melalui partisipasi terbuka.

Kedua, *al-adlah* atau keadilan. Prinsip ini merupakan prinsip utama dalam pemerintahan yang baik. Baik itu dalam konteks hukum atau dalam kerangka membangun pemerataan sumber-sumber ekonomi-politik. Prinsip moral ini bersikap tegas pada anti kolusi dan nepotis

---

<sup>30</sup>Komisi Pemberantasan Korupsi, '*Good Governance* dan Pelayanan Publik' (Direktorat Pendidikan dan Pelayanan Masyarakat kepedulian Bidang Pencegahan Komisi Pemberantasan Korupsi: 2016), h. 6.

Ketiga, *al-musawah* atau egaliterianisme (persamaan) yakni semua elemen dalam masyarakat sama haknya sebagai warga negara dan diperlakukan yang sama pula dalam hak-haknya untuk hidup. Tidak ada pihak yang merasa lebih tinggi dari yang lain sehingga dapat memaksakan kehendaknya. Penguasa tidak bisa memaksakan kehendaknya terhadap rakyat, berlaku otoriter dan eksploitatif. Sebagaimana dalam Q.S Al-Hujurat:13

يٰۤاَيُّهَا النَّاسُ اِنَّا خَلَقْنٰكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَّاُنْثٰى وَجَعَلْنٰكُمْ شُعُوْبًا وَّقَبَاۤىِٕلَ لِتَعَارَفُوْۤا ۗ اِنَّ اَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللّٰهِ اَتْقٰىكُمْ ۗ اِنَّ اللّٰهَ عَلِيْمٌ خَبِيْرٌ ﴿١٣﴾

Terjemahnya:

“Hai manusia, Sesungguhnya Kami menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan dan menjadikan kamu berbangsa - bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling kenal-mengenal. Sesungguhnya orang yang paling mulia diantara kamu disisi Allah ialah orang yang paling taqwa diantara kamu. Sesungguhnya Allah Maha mengetahui lagi Maha Mengenal”<sup>31</sup>

Elemen pemerintahan yang baik dalam Islam yang keempat adalah Al masuliyah atau tanggung jawab. Sebagaimana kita ketahui bahwa, kekuasaan adalah suatu karunia dan nikmat Allah Swt yang merupakan suatu amanah kepada manusia untuk dipertanggung jawabkan dan dilaksanakan sebaik-baiknya, perkataan amanah tercantum di dalam Q.S An-Nisaa: 58.

﴿ اِنَّ اللّٰهَ يٰۤاْمُرُكُمْ اَنْ تُوْدُوْا الْاٰمَنٰتِ اِلٰى اَهْلِهَا وَاِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ اَنْ تَحْكُمُوْا بِالْعَدْلِ ۗ اِنَّ اللّٰهَ نَعِيْمًا يَعِظُكُمْ بِهٖ ۗ ۙ اِنَّ اللّٰهَ كَانَ سَمِيْعًا بَصِيْرًا ﴿٥٨﴾

Terjemahnya:

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

<sup>31</sup>Departemen Agama RI, Alqur'an dan Terjemahannya, h.517.

pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat”<sup>32</sup>.

Elemen *good governance* dalam pandangan Islam yang kelima adalah *Alhurriyyah* adalah kebebasan, artinya bahwa setiap orang, setiap warga masyarakat diberi hak dan kebebasan untuk mengekspresikan pendapatnya, asalkan dalam rangka *amar ma'ruf nahi munkar*. Sebagaimana dalam Q.S Ali-Imran: 114.

يُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَيُسْرِعُونَ فِي الْخَيْرَاتِ وَأُولَئِكَ مِنَ الصَّالِحِينَ

Terjemahnya:

“Mereka beriman kepada Allah dan hari penghabisan, mereka menyuruh kepada yang ma'ruf, dan mencegah dari yang Munkar dan bergegas kepada (mengerjakan) pelbagai kebajikan; mereka itu Termasuk orang-orang yang saleh”<sup>33</sup>.

Dapat disimpulkan bahwa dalam perspektif Islam konsep pemerintahan yang baik (*good governance*) terdiri dari beberapa elemen, yaitu musyawarah, dimana setiap keputusan harus dilakukan bersama. keadilan, merupakan prinsip yang paling utama dalam sebuah pemerintahan yang baik. kesamaan hak, bahwa setiap elemen dalam pemerintahan mempunyai hak yang sama. Bertanggung jawab, pemimpin harus bertanggung jawab terhadap kepemimpinan yang diberikan kepadanya. Dan kebebasan, setiap orang mempunyai kebebasan untuk menyampaikan pendapatnya untuk *amar makruf nahi mungkar*.<sup>34</sup>

<sup>32</sup>Departemen Agama RI, Alqur'an dan Terjemahannya, h.87.

<sup>33</sup> Departemen Agama RI, Alqur'an dan Terjemahannya, h.64.

<sup>34</sup>Nana Audina, “Sistem Pemerintahan Good Governance Umar Bin Abdul Aziz”. (skripsi sarjana fakultas: dakwah dan komunikasi 1439 /2018 ), h. 37.

### 3) Hadist tentang *good governance* (kepemimpinan yang baik)

حَدَّثَنَا عَبْدُ اللَّهِ بْنُ مَسْلَمَةَ عَنْ مَالِكٍ عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ دِينَارٍ عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ عُمَرَ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ أَلَا كُفُّكُمْ رَاعٍ وَكُفُّكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ فَالْأَمِيرُ الَّذِي عَلَى النَّاسِ رَاعٍ عَلَيْهِمْ وَهُوَ مَسْئُولٌ عَنْهُمْ وَالرَّجُلُ رَاعٍ عَلَى أَهْلِ بَيْتِهِ وَهُوَ مَسْئُولٌ عَنْهُمْ وَالْمَرْأَةُ رَاعِيَةٌ عَلَى بَيْتِ بَعْلِهَا وَوَلَدِهِ وَهِيَ مَسْئُولَةٌ عَنْهُمْ وَالْعَبْدُ رَاعٍ عَلَى مَالِ سَيِّدِهِ وَهُوَ مَسْئُولٌ عَنْهُ وَكُفُّكُمْ رَاعٍ وَكُفُّكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ

Terjemahnya:

Ibn Umar r.a berkata : saya telah mendengar Rasulullah saw bersabda : setiap orang adalah pemimpin dan akan diminta pertanggungjawaban atas kepemimpinannya. Seorang kepala negara akan diminta pertanggungjawaban perihal rakyat yang dipimpinnya. Seorang suami akan ditanya perihal keluarga yang dipimpinnya. Seorang isteri yang memelihara rumah tangga suaminya akan ditanya perihal tanggungjawab dan tugasnya. Bahkan seorang pembantu/pekerja rumah tangga yang bertugas memelihara barang milik majikannya juga akan ditanya dari hal yang dipimpinnya. Dan kamu sekalian pemimpin dan akan ditanya (diminta pertanggung jawaban) darihal hal yang dipimpinnya. (HR Muslim, 1983:1460, Hadits No.1829).<sup>35</sup>

Hadis di atas bercerita tentang pertanggungjawaban dari seorang pemimpin, baik itu kepala desa, seorang kepala rumah tangga (suami), bahkan seorang pembantu sekalipun, akan dimintai pertanggungjawaban atas kepemimpinannya kelak. Pokok dari kepemimpinan adalah tanggung jawab. Semua orang yang hidup masing-masing merangkul tanggung jawab terhadap dirinya sendiri, mulai dari tanggung jawab seorang hamba kepada tuhan-Nya, seorang pemimpin terhadap rakyatnya, seorang anak kepada orang tuanya, seorang suami kepada istrinya, seorang atasan kepada bawahannya dan lain lain. tugas setiap pemimpin bukan hanya sekedar melaksanakan tugas tetapi juga upaya dari seorang pemimpin untuk mewujudkan kesejahteraan dari pihak yang dipimpinnya.

<sup>35</sup>Ensiklopedi Hadist, (H.R Muslim, 1983:1460, Hadist No 1829).

Hadits ini menjelaskan 3 pokok yang pertama yaitu pemimpin, subyeknya, manusia harus mampu memimpin dirinya sendiri, yang kedua yaitu kepemimpinan, dinamika terapan. Dalam dimensi ini hanya mengandung secara eksternal, sedangkan dimensi internal hilang. Padahal keduanya harus serentak, karena kepemimpinan juga untuk diri sendiri. Dari sini suri tauladan akan secara otomatis muncul. Sebenarnya batas antara pemimpin dengan yang dipimpin sifatnya labil (situasional), maka pada suatu waktu orang melakukan dua status saling bersamaan atau bergantian. Yang ketiga yaitu pertanggungjawaban, resikonya. Resiko sebagai konsekuensi logis dari keberhasilan atau kegagalan, resiko akan menghitung sampai sejauh mana nilai kepemimpinan terapan yang diharapkan bisa tercapai.

a. Sifat kepemimpinan yang baik (*good governance*) dalam islam

1. Adil

Dalam pandangan Islam para penguasa atau pemimpin dapat dikatakan adil apabila mereka dapat menjaga standar hidupnya sesuai dengan standar hidup orang-orang yang berpenghasilan rendah. Taraf kehidupan seorang penguasa muslim harus sama dengan taraf hidup orang-orang yang paling rendah (miskin) yang hidup dalam wilayah kekuasaannya, agar terdapat suatu ikatan yang nyata antara si penguasa dengan orang-orang yang miskin itu.

2. *Istiqamah*

*Istiqamah* diterjemahkan sebagai bentuk kualitas batin yang melahirkan sikap konsisten (taat azas) dan teguh pendirian untuk menegakkan dan membentuk sesuatu menuju pada kondisi yang lebih baik. Seorang pemimpin yang *istiqamah* memiliki sikap menghargai waktu, disiplin, tanggung jawab, tidak menunda-nunda pekerjaan dan sabar dalam pencapaian tujuan kepemimpinan.

### 3. Visioner

Karakter sejati seorang pemimpin yaitu dia harus mempunyai visi yang jelas dan dibagikan kepada para karyawannya. Salah satu tugas seorang pemimpin adalah mewujudkan visi bersama menjadi sebuah rencana aksi dengan membangun, merencanakan, serta menetapkan sasaran yang jelas bagi timnya.

### 4. Terbuka

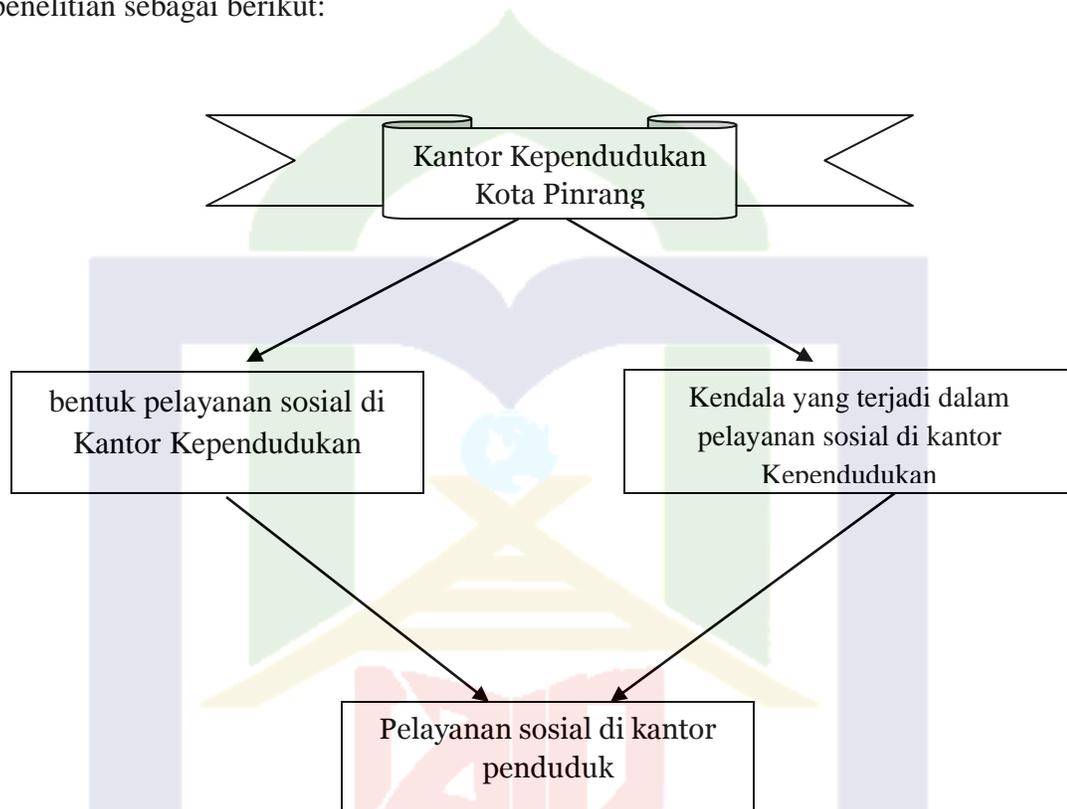
Sikap terbuka yang dimiliki seorang pemimpin adalah terbuka terhadap lingkungan perubahan baik internal maupun eksternal. Lingkungan eksternal yang cepat berubah memang dituntut oleh setiap organisasi untuk cepat mengadaptasi organisasi yang dipimpinnya. Kepemimpinan terbuka juga menonjolkan kejelasan dalam pengambilan keputusan, proses perencanaan yang memberikan kesempatan kepada semua anggota organisasi menyampaikan pendapatnya dan apabila pendapat anggota organisasi tersebut ditolak akan dilengkapi dengan alasan penolakannya. Kepemimpinan yang terbuka akan membuat semua anggota organisasi merasa jelas, keberhasilan membawa *reward* dan kesalahan mendatangkan *punishment*.<sup>36</sup>

---

<sup>36</sup>Abd. Rahman Rahim, 'Manajemen Kepemimpinan Islam' (Lembaga Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar: 2017), h. 19.

#### D. Kerangka pikir

Kerangka pikir merupakan teori yang mendasari untuk menyelesaikan masalah. Adapun dalam sub bab ini penulis mencoba menggambarkan kerangka pikir dari penelitian sebagai berikut:



Gambar 2.1

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan jenis penelitian**

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian lapangan. Penelitian lapangan (*Field Research*) merupakan penelitian yang bertujuan melihat lebih mendalam tentang suatu unit sosial sedemikian rupa sehingga menghasilkan gambaran yang terorganisir dengan baik dan lengkap. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif, yang mana peneliti akan berusaha mencari informasi atau data di lapangan atau tempat meneliti, memahami dan menafsirkan data, lalu data tersebut diolah agar dapat menyimpulkan hasil akhir penelitian ini.

Peneliti menggunakan metode kualitatif karena dengan metode ini, peneliti dapat mengetahui cara pandang objek penelitian lebih mendalam. Melalui metode kualitatif, peneliti dapat mengenal orang (*subyek*) secara pribadi dan melihat mereka mengembangkan definisi mereka sendiri tentang objek penelitian yang peneliti lakukan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif, artinya penelitian ini tentang data yang dikumpulkan berupa gambar dan diuraikan dengan kata-kata, misalnya hasil wawancara antara peneliti dan informan.

#### **B. Lokasi dan waktu penelitian**

##### **1. Lokasi penelitian**

Lokasi penelitian yang akan dijadikan sebagai tempat penelitian adalah Kantor Kependudukan Kabupaten Pinrang, terletak Jl. Jend. Sukawati no.40. Macorawalie. Watang sawitto. Kabupaten Pinrang. Sulawesi selatan 91212.

#### a. Wilayah

Kabupaten Pinrang yang Ibu kotanya bernama Kota Pinrang, dikenal dengan sebutan: “Bumi Lasinrang” yang terletak di Provinsi Sulawesi Selatan. Kabupaten Pinrang mempunyai luas wilayah 1.961,77 km<sup>2</sup> terdiri atas 12 (dua belas) kecamatan, 39 Kelurahan, 69 Desa, Kedua belas kecamatan tersebut adalah Kecamatan Mattiro Sompe, Suppa, Mattiro Bulu, Watang Sawitto, Patampanua,

#### b. Kondisi Demografis

Jumlah penduduk Kabupaten Pinrang pada Semester I Tahun 2021 adalah 407.882 jiwa, terdiri dari 201.389 laki-laki dan 206.493 perempuan. Rasio jenis kelamin Kabupaten Pinrang 97,58 persen, ini menunjukkan bahwa penduduk laki-laki lebih sedikit dibandingkan dengan penduduk perempuan.

Penduduk terbesar Kabupaten Pinrang terdapat di Kecamatan Watang Sawitto yaitu 57.671 jiwa dan terkecil di Kecamatan Batu Lappa 11.407 jiwa pada Semester I Tahun 2021.

#### c. Luas Wilayah

Kabupaten Pinrang mempunyai luas wilayah 1.961,77 km<sup>2</sup> terdiri atas 12 (dua belas) kecamatan, 39 Kelurahan, 69 Desa, Kedua belas kecamatan tersebut adalah Kecamatan Mattiro Sompe, Suppa, Mattiro Bulu, Watang Sawitto, Patampanua, Duampanua, Lembang, Cempa, Tiroang, Lanrisang, Paleteang dan Kecamatan Batu Lappa

##### Luas Wilayah Menurut Kecamatan

1. Mattiro Sompe : 97 Km<sup>2</sup>
2. Suppa : 74 Km<sup>2</sup>
3. Mattiro Bulu : 132Km<sup>2</sup>

4. Watang Sawitto : 59 Km<sup>2</sup>
5. Patampanua : 137 Km<sup>2</sup>
6. Duampanua : 292 Km<sup>2</sup>
7. Lembang : 733 Km<sup>2</sup>
8. Cempa : 90 Km<sup>2</sup>
9. Tiroang : 78 Km<sup>2</sup>
10. Lanrisang : 73 Km<sup>2</sup>
11. Paleteang : 37 Km<sup>2</sup>
12. Batu Lappa : 159 Km<sup>2</sup>

d. Letak Geografi

Kabupaten Pinrang terletak antara 03°19'13" – 04°10'30" lintang selatan dan 119°26'30" -119°47'20" bujur timur.

Wilayah ini memiliki garis pantai sepanjang 93 km sehingga terdapat areal pertambakan sepanjang pantai, pada dataran rendah didominasi oleh areal persawahan bahkan sampai perbukitan dan pegunungan

Kondisi ini mendukung Kabupaten Pinrang sebagai daerah potensial untuk sektor pertanian dan memungkinkan berbagai komoditi pertanian (tanaman pangan, perikanan, perkebunan dan peternakan) untuk dikembangkan. Ketinggian wilayah 0-500 m di atas permukaan laut (60,41%), ketinggian 500-1000 m di atas permukaan laut (19,69%) dan ketinggian 1000 m di atas permukaan laut (9,90%)

Kabupaten Pinrang berbatasan dengan Kabupaten lain yaitu:

Sebelah Utara : berbatasan dengan Kabupaten Toraja

Sebelah Timur : berbatasan dengan Kabupaten Enrekang dan Kabupaten Sidrap

Sebelah Selatan : berbatasan dengan Kota Parepare

Sebelah Barat : berbatasan dengan Kabupaten Polewali Mandar dan selat  
Makassar

## 2. Waktu Penelitian

Setelah penyusunan proposal penelitian dan telah diseminarkan serta telah mendapat surat izin penelitian, maka penulis akan melakukan penelitian yang akan dilaksanakan kurang lebih ( $\pm$  30) hari.

### C. Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada bagaimana *good governance* sistem pelayanan yang ada di kantor Kependudukan Kabupaten Pinrang. Fokus penelitian merupakan pemusatan konsentrasi terhadap tujuan penelitian yang sedang dilakukan. Fokus penelitian harus diungkapkan secara eksplisit untuk mempermudah peneliti sebelum melaksanakan observasi. Fokus penelitian ini di fokuskan kepada masyarakat selaku penerima layanan pada pegawai yang ada di kantor Kependudukan Kabupaten Pinrang dengan mengangkat permasalahan, yaitu: Bagaimana kinerja adminisrasi dalam memberi pelayanan terhadap masyarakat.

### D. Jenis Data dan Sumber Data

#### 1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif artinya data yang berbentuk kata-kata. Data kualitatif ini diperoleh melalui berbagai macam teknik pengumpulan data yaitu wawancara, dokumen atau bentuk lain berupa pengambilan gambar melalui pemotretan, rekaman maupun video.

## 2. Sumber Data

Sumber data yaitu semua keterangan yang diperoleh dari informan maupun dari dokumen-dokumen, sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua bagian yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.<sup>37</sup> Sumber data dalam penelitian kualitatif adalah berupa kata-kata dan tindakan serta adanya dokumen-dokumen yang dianggap perlu dan lainnya. Selain itu data-data dalam penelitian ini juga berasal dari para informan yang dianggap paling mengetahui secara rinci dan jelas mengenai fokus penelitian.

## 3. Data Primer

Sumber data primer yaitu sumber data yang didapatkan dari informan mengenai suatu data dari seseorang tentang masalah yang sedang diteliti oleh peneliti. Data primer adalah ragam kasus baik berupa orang, barang, binatang atau yang lainnya yang menjadi subjek penelitian (sumber informasi pertama, *first hand* dalam mengumpulkan data penelitian).<sup>38</sup> Sumber data yang dimaksud dalam penelitian ini, adalah dengan wawancara langsung dengan pegawai pelayanan yang ada di kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang dan penilaian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan melalui *google form*.

## 4. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapatkan dari hasil literatur buku yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti oleh peneliti baik dari hasil penelitian, seperti jurnal, skripsi, dan lain-lain.

---

<sup>37</sup> Ardial, *Pradigma dan Model Penelitian Komunikasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), h. 359.

<sup>38</sup> Dewi Sadiyah, *Metode Penelitian Dakwah*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2015), h. 87.

### **E. Uji keabsahan data**

Keabsahan data adalah data yang tidak berbeda antara data yang diperoleh peneliti dengan data yang terjadi sesungguhnya pada objek penelitian sehingga keabsahan data yang disajikan dapat dipertanggungjawabkan.<sup>39</sup> Karena teknik keabsahan data pada penelitian kualitatif dilakukan untuk membuktikan dan menguji data yang diperoleh peneliti.

### **F. Teknik pengumpulan data**

Teknik pengumpulan data adalah segala sesuatu yang menyangkut bagaimana cara atau dengan apa dapat dikumpulkan. Adapun pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan tiga teknik yaitu: observasi, wawancara, dan dokumentasi, sebagai berikut:

#### **1. Wawancara (*Interview*)**

Wawancara adalah proses tanya jawab secara lisan antara dua orang atau lebih yang dilakukan secara langsung atau tatap muka, dengan tujuan untuk mendapatkan informasi yang valid (sah, sah).<sup>40</sup> Wawancara yang digunakan peneliti, yaitu wawancara semi terstruktur yaitu wawancara yang dilakukan dengan spontan, artinya kemampuan mengembangkan pertanyaan-pertanyaan yang dikemukakan kepada narasumber.

#### **2. Dokumentasi**

Dokumentasi adalah pengumpulan data-data diperoleh dari dokumen- dokumen dan pustaka sebagai bahan analisis dalam penelitian ini. Metode ini merupakan

---

<sup>39</sup> Muhammad Kamal Zubair, dkk. Pedoman Penulisan Karya Ilmiah IAIN Parepare (Parepare: IAIN Parepare, 2020), h. 23.

<sup>40</sup> Dewi Sadiyah, *Metode Penelitian Dakwah*, h. 88.

suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah dan bukan berdasarkan perkiraan. Metode ini hanya mengambil data dokumentasi berupa foto dan file atau arsip yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang.<sup>41</sup>

## G. Pengelolaan dan Teknik Analisis Data

### 1. Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data dalam penelitian ini melalui dua cara yaitu:

- a) *editing* merupakan kegiatan untuk meneliti kembali rekaman catatan data yang telah dikumpulkan dalam suatu penelitian.
- b) Verifikasi peninjauan kembali mengenai kegiatan yang telah dijalankan sebelumnya sehingga hasilnya benar-benar dapat dipercaya. Data yang sudah diperoleh kemudian disajikan dalam bentuk naratif deskriptif.

### 2. Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses pengumpulan data secara sistematis mempermudah peneliti dalam memperoleh kesimpulan. Analisis data menurut Miles dan Huberman (1992:16) analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/ verifikasi<sup>42</sup>.

Mengenai ketiga alur tersebut secara lengkapnya adalah sebagai berikut:

#### 1. Reduksi data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada

---

<sup>41</sup> Basrowi dan Suandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2008), h. 15.

<sup>42</sup> Miles dan Huberman, *Analisis Data Kualitatif*, Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1992, h. 16

penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data berlangsung terus-menerus selama proyek yang berorientasi penelitian kualitatif yang berlangsung. Antisipasi akan adanya reduksi data sudah tampak waktu penelitian memutuskan (seringkali tanpa disadari sepenuhnya) kerangka konseptual wilayah penelitian. Permasalahan penelitian, dan pendekatan pengumpulan data mana yang dipilihnya.

## 2. Penyajian data

Miles dan Huberman membatasi suatu penyajian sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Mereka meyakini bahwa penyajian-penyajian yang lebih baik merupakan suatu cara yang utama bagi analisis kualitatif yang valid, yang meliputi: berbagai jenis matrik, grafik, jaringan dan bagan. Semuanya dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih.

## 3. Menarik kesimpulan

Penarikan kesimpulan menurut Miles dan Huberman sebagian dari suatu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Verifikasi itu mungkin sesingkat pemikiran kembali yang melintas dalam pikiran penganalisis (peneliti) selama ia menulis, suatu tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan, atau mungkin menjadi begitu seksama dan menghabiskan tenaga dengan peninjauan kembali serta tukar pikiran di antara teman sejawat untuk mengembangkan kesepakatan intersubjektif atau juga upaya yang luas untuk menempatkan salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain harus diuji kebenarannya, kekokohnya, dan kecocokannya.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Profil singkat kantor kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang

##### 1. Visi, misi dan motto kantor kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Pinrang

###### a. Visi

Terwujudnya masyarakat Kabupaten Pinrang yang sejahtera, religious, harmonis, mandiri, dan tangguh mengelola potensi daerah

###### b. Misi

Memantapkan sistem birokrasi dan akuntabel, berorientasi pada pelayanan prima yang didukung dengan teknologi informasi dan komunikasi (*e governance*)

###### c. Motto

Membahagiakan masyarakat dengan layanan JELITA (Jelas, Efektif, Dan Efisien, Legal, Independen, Transparan Akuntabel).

##### 2. Tugas pokok dan fungsi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang merupakan instansi pemerintah yang bertugas menyelesaikan urusan di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan tugas lainnya yang diberikan sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya di wilayah Pinrang. Fungsi dan tugas DUKCAPIL tersebut merupakan pelayanan dalam mengurus berbagai persuratan seperti membuat surat akta lahir atau akta kelahiran, surat dokumen kependudukan, kartu keluarga, akta perkawinan, surat keterangan pindah, hingga pembuatan KTP-el untuk warga yang

akan mengurus dokumen kependudukan agar dapat menyiapkan syarat-syarat kelengkapan berkas, informasi, cara, syarat dan biaya pengurusan dapat diperoleh melalui *call center* DUKCAPIL.

### 3. Nilai-nilai budaya kerja

#### a. Integritas

- 1). Konsisten dan keteguhan yang tak tergoyahkan dalam menjunjung tinggi nilai-nilai luhur dan keyakinan.
- 2). Konsisten dengan nilai-nilai dan kode etik

#### b. Jujur

- 1). Menjaga amanah, ucapan sejalan dengan perbuatan.
- 2). Sikap yang selalu berupaya menyesuaikan atau mencocokkan antara informasi dan realita.

#### c. Disiplin

- 1). Sikap kejiwaan seseorang atau kelompok yang senantiasa berkehendak untuk mengikuti atau mematuhi peraturan yang telah ditentukan

#### d. Profesional

- 1). Memberikan pelayanan sesuai dengan protokol dan peraturan dalam bidang yang dijalaninya.

#### e. Kebersamaan

- 1). Ikatan yang terbentuk karena rasa kekeluargaan atau persaudaraan lebih dari sekedar bekerja sama.

### 4. Budaya kerja harian

- 1). Minimal satu pekerjaan tuntas setiap hari
- 2). Minimal dua kebaikan setiap hari

- 3). Senyum, sapa, salam.
  - 4). Hadir empat menit sebelum kegiatan dimulai.
  - 5). Ringkas, rapi, resik, rawat dan rajin.
5. 10 Budaya malu pegawai



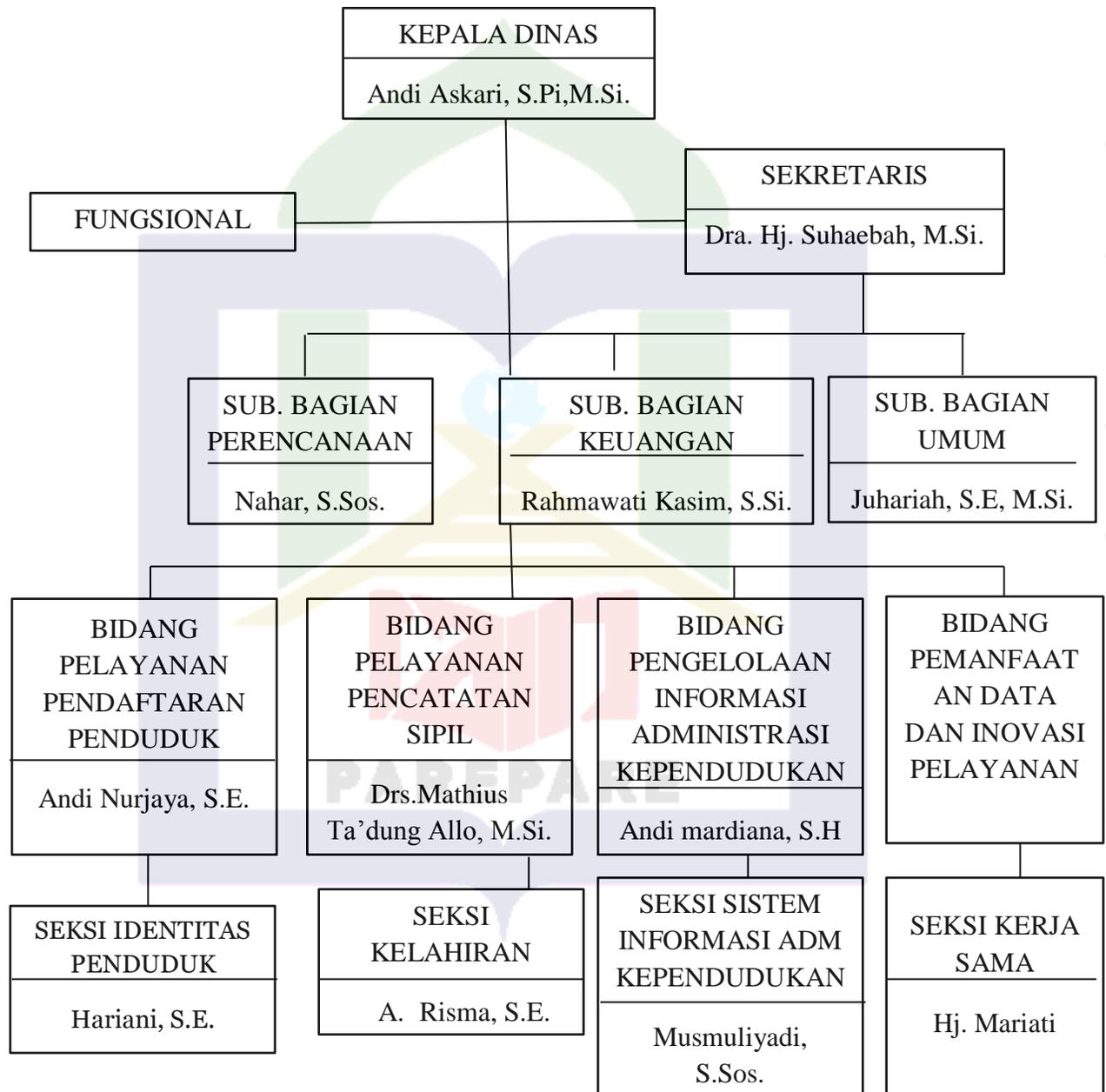
Gambar 4.1

#### 6. Janji Pelayanan

- 1). Melayani dengan sepenuh hati
- 2). Memberikan pelayanan secara cepat, tepat, akurat berbasis teknologi informasi.
- 3). Memberikan informasi secara tepat dan transparan
- 4). Menerima pengaduan kritik dan saran membangun
- 5). Menentukan waktu layanan dengan tepat sesuai SOP

## 7. Struktur Organisasi.

Struktur organisasi kantor di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang sebagai berikut:





Bagan 4.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang dapat dilihat seperti berikut:



Gambar 4.2

8. Jenis pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang

1. Dokumen kartu keluarga (KK)

a. Persyaratan

- 1). Asli surat pengantar dari kelurahan atau desa 1 lembar
- 2). Asli surat keterangan pindah datang bagi yang pindah datang satu lembar
- 3). Fotokopi keterangan lahir bagi anggota keluarga yang baru lahir satu lembar
- 4). Fotokopi surat nikah bagi anggota keluarga yang baru menikah satu rangkap.
- 5). Fotokopi surat cerai dari pengadilan bagi anggota keluarga yang bercerai satu lembar
- 6). Fotokopi surat kematian bagi anggota keluarga yang meninggal satu lembar
- 7). Mengisi formulir F1.01 (dapat diambil pada kantor desa atau kelurahan setempat)
- 8). Mengisi formulir F1.05 untuk perubahan data pada kartu keluarga (dapat diambil pada kantor desa dan kelurahan setempat)

2. Dokumen kartu tanda penduduk elektronik (ktp-el)

a. Persyaratan

- 1). Asli surat pengantar dari kelurahan/desa 1
- 2). Fotokopi kartu keluarga 1 (satu) lembar
- 3). Fotokopi surat nikah bagi yang baru menikah 1 (satu) rangkap
- 4). Fotokopi surat cerai dari pengadilan yang bercerai 1 (satu) lembar

### 3. Surat keterangan pindah warga Negara Indonesia (SKPWNI)

#### a. Persyaratan

- 1). Asli surat pengantar dari kelurahan /desa diketahui oleh camat 1 (satu) lembar
- 2). Foto terbaru ukuran 3x4 berwarna sebanyak dua lembar
- 3). Asli kartu keluarga
- 4). Fotokopi kartu keluarga 1 lembar
- 5). KTP yang bersangkutan

### 4. Kartu identitas anak (KIA)

#### a. Persyaratan

- 1). Fotokopi kutipan akta kelahiran dan menunjukkan aslinya
- 2). Kartu keluarga asli orang tua/wali
- 3). KTP asli orang tua atau wali
- 4). Pas foto berwarna ukuran 2x3 dua lembar bagi usia lima tahun sampai dengan 17 tahun (-) hari

### 5. Akta perkawinan non muslim

#### a. persyaratan

- 1). Surat nikah dari gereja atau pemuka pengangkat kepercayaan 1(satu) rangkap
- 2). Fotokopi kartu keluarga dan KTP suami istri masing-masing satu lembar
- 3). Fotokopi kutipan akta kelahiran suami istri masing-masing satu lembar
- 4). Mengisi formulir pelaporan perkawinan atau f2.12 (dapat diambil pada dinas kependudukan dan capil.
- 5). Fotokopi surat cerai dari pengadilan bagi yang pernah bercerai 2 (satu)

- lembar
- 6). Surat izin dari pimpinan bagi TNI/Polri satu lembar
  - 7). Foto berdampingan suami istri ukuran 4x6 sebanyak 5 lembar
6. Akta Kematian
- a. Persyaratan
    - 1). Asli surat keterangan kematian dari dokter/rumah sakit satu lembar
    - 2). Asli kartu keluarga satu lembar
    - 3). Asli kartu tanda penduduk alamarhum atau almarhumah
7. Akta kematian online
- a. Persyaratan
    - f. Surat keterangan kematian dari dokter atau *paramedic*
    - g. Surat keterangan kematian dari desa
  3. Mengisi formulir (f2 01)
  4. KTP asli dan fotokopi kartu keluarga almarhum
  - III. Fotokopi KTP-el pelapor
  - IV. Fotokopi KTP-el dua orang saksi
  - V. Untuk orang asing:
  - VI. Fotokopi surat keterangan tempat tinggal pagi pemegang izin tinggal terbatas
  9. Fotokopi *passport*
8. Akta kelahiran online
- a. Syarat
    - 1). Kartu keluarga orang tua
    - 2). Keterangan lahir penolong kelahiran

- 3). Akta nikah atau akta perkawinan orang tua (fotokopi)
  - 4). Sptjm perkawinan bagi orang tua yang tidak memiliki akta nikah atau akta perkawinan
  - 5). Sptjm kelahiran bagi anak yang tidak memiliki keterangan lahir
9. Akta pengangkatan anak
- a. Syarat
    - 1). Salinan penetapan pengadilan
    - 2). Kutipan akta kelahiran anak
    - 3). Kartu keluarga/ KTP orang tua
    - 4). Dokumen perjalanan orang tau angkat dan orang tua asing
10. Akta pengesahan anak
- a. Syarat
    - 1). Kutipan akta kelahiran anak
    - 2). Kutipan akta perkawinan
    - 3). Kartu keluarga orang tua
    - 4). KTP-el orang tua

## **B. *Good Governance* Sistem Pelayanan Kantor di Kependudukan Kabupaten Pinrang Analisis Perspektif Islam**

### **a. *Good governance* sistem pelayanan**

*Good governance* sistem pelayanan merupakan tata kelola pemerintahan yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah yang wajib diberikan sebaik-baiknya oleh pejabat publik. Penerapan prinsip-prinsip *good governance* diharapkan dapat memenuhi pelayanan prima terhadap masyarakat, serta terwujudnya pelayanan

publik yang berkualitas yang menjadi salah satu ciri pemerintahan yang baik, maka dari itu aparatur Negara diharapkan melaksanakan tugas dan tanggung jawab secara efektif dan efisien.

Agar “*good governance*” dapat menjadi kenyataan dan berjalan dengan baik, maka dibutuhkan komitmen dan keterlibatan semua pihak yaitu pemerintah dan masyarakat. *Good governance* yang efektif menuntut adanya koordinasi yang baik dan integritas, profesional serta etos kerja dan moral yang tinggi. Dengan demikian penerapan konsep “*good governance*” dalam penyelenggaraan kekuasaan pemerintah negara merupakan tantangan tersendiri. Terselenggaranya *good governance* merupakan prasyarat utama untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dalam mencapai tujuan.

Prinsip prinsip *good governance* sebagai harapan agar terwujudnya penerapan pelayanan publik yang baik:

#### 1. Partisipasi Masyarakat

Keterlibatan masyarakat menjadi bagian yang perlu dioptimalkan, dengan adanya keterlibatan masyarakat, para pihak dapat bersama-sama untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Fungsi kontrol dari masyarakat juga dapat membantu bagaimana pelayanan publik dapat terselenggara dengan sebagaimana mestinya. Untuk mewujudkan keterlibatan masyarakat maka dibutuhkan kesadaran dan pengetahuan kepada masyarakat mengenai seperti apa peran masyarakat didalam pelayanan publik. Termasuk seperti apa hak dan kewajiban masyarakat. Masyarakat berkewajiban untuk memenuhi ketentuan yang tercantum dalam standar pelayanan penyelenggaraan pelayanan publik dan mematuhi peraturan terkait. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Masyarakat tidak hanya sebagai penerima

layanan publik. Melainkan juga sebagai pengawas eksternal, masyarakat berhak untuk mengawasi pelaksanaan standar pelayanan yang diselenggarakan oleh setiap penyelenggara pelayanan publik, namun untuk pengawasan tersebut harus berdasarkan dengan ketentuan yang berlaku.

## 2. Penegakan Hukum Yang Bersifat Adil

Peduli pada *Stakeholder* (pemangku kepentingan) dunia usaha, lembaga-lembaga dan seluruh proses pemerintahan harus berusaha melayani semua pihak yang berkepentingan. Dalam konteks praktek lapangan dunia usaha, pihak korporasi mempunyai tanggung jawab moral untuk mendukung bagaimana *good governance* dapat berjalan dengan baik di masing-masing lembaganya.

## 3. Transparansi

Prinsip transparansi adalah keterbukaan penyedia layanan terhadap masyarakat serta menciptakan kepercayaan timbal balik antar pemerintah dan masyarakat melalui penyedia informasi dan menjamin kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai.

## 4. Akuntabilitas

Ialah pertanggungjawaban pemerintah kepada masyarakat, hal tersebut sangat dibutuhkan guna menghilangkan patologi birokrasi, seperti kolusi dan nepotisme. Prinsip akuntabilitas mengharuskan pemerintah menata seluruh pelayanannya dengan sebaik-baiknya karena merupakan salah satu prinsip yang harus dilaksanakan secara utuh oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

## 5. Kesenjangan

Prinsip kesetaraan yakitu kesamaan dalam perlakuan dan pelayanan, artinya

semua masyarakat mempunyai atau mempertahankan kesejahteraan mereka. Prinsip-prinsip *good governance* tentunya mempunyai peran penting dalam menciptakan pelayanan publik yang baik, di kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang menerapkan prinsip-prinsip tersebut dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat, selaras dengan yang dikatakan oleh ibu Hariani, SE selaku kasi identitas penduduk di kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang. Ia menjelaskan sebagai berikut:

“Empat prinsip-prinsip *good governance* itu di terapkan ji dalam pelayanan terhadap masyarakat, apalagi dari segi transparansi, ada *item*, alur cara, umpan balik dari masyarakat dalam bentuk skm, ada juga berupa poster yang dipublikasikan di ruang pelayanan masyarakat, ada semua di situ terpampang, jadi itumi salah satu contoh dari bukti transparannya pelayanan disini”<sup>43</sup>

Berdasarkan apa yang disampaikan dapat ditarik kesimpulan bahwa empat prinsip *good governance* sangat penting adanya dalam menunjang pelayanan yang baik. Adanya keterbukaan atau transparansi informasi sangat penting dalam memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengurus berbagai macam kepentingan di DUKCAPIL, bersamaan dengan itu akuntabilitas, yaitu tanggung jawab pemberi layanan terhadap masyarakat juga sama pentingnya, prinsip tegaknya hukum yang bersifat adil yang dimana pemerintahan harus berusaha melayani semua pihak yang berkepentingan dan kesetaraan (kesamaan dalam perlakuan dan pelayanan) dan yang terahir diperuntuhkan kepada masyarakat yaitu prinsip partisipasi masyarakat yakni melibatkan masyarakat menjadi bagian yang perlu dioptimalkan, dengan adanya keterlibatan masyarakat, para pihak dapat bersama-sama untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Fungsi kontrol dari masyarakat juga dapat membantu bagaimana pelayanan publik dapat terselenggara dengan

---

<sup>43</sup>Hariani, Kasi Identitas Penduduk, Wawancara di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pinrang, 30 Desember 2021.

sebagaimana mestinya.

Pelayanan yang baik merupakan faktor keberhasilan sebuah perusahaan atau instansi tertentu, Kualitas pelayanan yang baik adalah jenis pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan pelayanan yang dapat melampaui harapan dari pengguna layanan. Jenis-jenis pelayanan yang dapat diberikan berupa kemudahan, kecepatan, kemampuan, kepercayaan dan keramah tamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan tindakan langsung dalam melayani masyarakat. selaras dengan yang dikatakan oleh ibu Rismah selaku kasi pendataan penduduk di DUKCAPIL. Ia menjelaskan sebagai berikut:

“Kalau soal kualitas kami selalu menjaga kualitas dengan cara sebelum memulai aktivitas pagi-pagi di *briefing* dulu sama pimpinan, kemudian dikoreksi apa-apa yang kurang tentang layanan kemarin. Kiranya untuk kualitas setiap hari ji ditingkatkan dan tetap memberi layanan yang memuaskan untuk masyarakat”<sup>44</sup>

Berdasarkan apa yang disampaikan dapat ditarik kesimpulan bahwa untuk menjaga kualitas layanan peran pemimpin sangat penting dalam mengatur para anggota untuk selalu menjaga kualitas dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat, serta pentingnya evaluasi kinerja pegawai terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Peranan pimpinan sangat penting, bukan hanya sebagai *leader* tetapi juga sebagi penggerak untuk para anggota dan bersama-sama menciptakan hasil kinerja yang berkualitas dan pegawai yang kompeten.

---

<sup>44</sup>Rismah, Pendataan Penduduk, Wawancara di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pinrang, 30 Desember 2021.

### C. Prinsip-prinsip *good governance* dalam islam yang diterapkan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang

#### a. *Shiddiq*

*Shiddiq* yang artinya adalah jujur, atau berkata benar, sifat ini dimiliki oleh Rasulullah Saw, begitu juga dengan pemegang kekuasaan dalam suatu instansi wajib memiliki sifat *shiddiq* dalam melakukan tugas atau pekerjaan terutama dalam pelayanan masyarakat. Namun sifat *shiddiq* ini tidak dimiliki oleh setiap pegawai pelayanan sebab masih terjadi pungutan liar dalam penyelesaian beberapa berkas, berbeda dari informasi yang dipublikasikan bahwa setiap pengurusan dokumen dokumen gratis. Namun nyatanya masih ada saja masyarakat yang mengeluarkan uang tambahan untuk pengurusan dokumennya, hal tersebut dilakukan agar dokumen yang diurus selesai dalam waktu yang singkat.

Ada banyak keluhan terkait waktu penyelesaian dokumen yang terbilang lama, berbeda dari peraturan yang di publikasikan bahwa waktu penyelesaian dokumen minimal tiga hari, namun masih saja ada yang sampai berbulan bulan dokumennya belum selesai. Hal ini tentu diluar dari sifat *shiddiq* atau jujur.

Seperti yang dinyatakan Mirna Anwar bahwa:

“Pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang sudah cukup baik, namun pemberkasannya yang lumayan ribet, waktu penyelesaian dokumen sekitar satu bulan dan itu tergantung dari bagaimana kita yang aktif menghubungi pihak di Dinas Penduduk, saya berharap ada baiknya pemberkasannya tidak dibuat ribet”.<sup>45</sup>

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, dalam pengurusan dokumen waktu penyelesaian berkas sekitar dua sampai tiga hari. batas waktu

---

<sup>45</sup>Mirna anwar, Masyarakat Pengguna Layanan, Wawancara Oleh Peneliti Pada Tanggal 6 Januari 2022.

tersebut ditentukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang, namun dalam hal penyelesaian dokumen pihak pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil tidak menyelesaikan dokumen tepat waktu.

Nadilla menyatakan bahwa:

“Jenis pengurusan dokumen adalah KTP dan KK, pelayanan diberi cukup baik, keramahan pegawainya juga baik, tapi kendala yang saya temukan ada di waktu penyelesaian berkas yang cukup lama, hampir satu bulan, saya harap agar sebaiknya setiap pengurusan itu di permudah dan di percepat”<sup>46</sup>

Dari hasil wawancara dapat di simpulkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat belum maksimal terutama di bagian waktu penyelesaian berkas yang cukup lama. Berbeda dari ketetapan waktu yang di tetapkan oleh Dukcapil bahwa penyelesaian berkas tiga hari kerja.

b. Amanah

Artinya adalah bisa dipercaya, menjalankan sebaik mungkin apa yang diamanatkan atau dipercayakan kepadanya. Menjalankan sebaik mungkin tanggung jawabnya. Seperti yang di sampaikan oleh Ibu Rismah, S.E. bahwa:

“Setiap pegawai disini itu amanah ji dek karena kita dituntut sama pimpinan untuk selalu bertanggung jawab dalam menjalankan tugas”<sup>47</sup>.

Dari hasil wawancara diatas dapat di simpulkan bahwa para pegawai di tuntut untuk selalu bekerja amanah dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab. Dalam hak ini pimpinan berperan penting dalam mengatur para anggota untuk selalu

---

<sup>46</sup>Nadilla, Masyarakat Pengguna Layanan, Wawancara Oleh Peneliti Pada Tanggal 6 januari 2022.

<sup>47</sup>Rismah, Kasi Pendataan Penduduk, Wawancara di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang, Wawancara Oleh Peneliti Pada Tanggal 30 Desember 2021.

amanah dan menjaga kinerja.

*c. Fathonah*

Artinya adalah cerdas atau pandai. Hal ini wajib dimiliki para pegawai, agar setiap kepentingan pelayanan bisa terselesaikan dengan adanya para pegawai yang memang kompeten di bidangnya. Diharapkan pula agar para pemberi layanan bekerja maksimal, *professional*, dan pandai dalam menyampaikan informasi guna memudahkannya proses pelayanan. Setiap pegawai yang diberi amanat sudah berkompeten di bidangnya, masing-masing bekerja sesuai keahlian masing-masing, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bagian pelayanan ada dua yang khusus melayani pelayanan seperti bidang Dukcapil, dan bidang pencatatan sipil, bidang Dukcapil itu menerbitkan dokumen kartu keluarga, KTP, kartu identitas anak, kartu pindah data penduduk, dan surat keterangan pindah Warga Negara Indonesia, Sedangkan pelayanan di bagian pencatatan sipil membawahi akta kelahiran, akta perkawinan non muslim, akta kematian, akta perceraian, akta pengakuan anak, akta pengesahan anak, akta pengangkatan anak, dan segala dokumen berbentuk akta diurus oleh bidang pencatatan sipil. Untuk segala jenis alat-alat penunjang diurus oleh bidang lain, jadi semuanya terlibat dan menjalankan tugas sesuai keahliannya di bidang masing-masing.

Sesuai dengan yang disampaikan oleh Ibu Hariani, SE dalam wawancara:

“Di bidang pelayanan, di bagi menjadi dua bidang, yang satu itu di bidang Dukcapil, jadi dia tugasnya menerbitkan beberapa dokumen seperti KK, KTP dan lain-lain, sedangkan yang kedua itu bidang pencatatan sipil, tugasnya itu mengurus dan menerbitkan segala dokumen berbentuk akta, seperti akta kelahiran, akta kematian dan jenis dokumen akta lainnya.”<sup>48</sup>

---

<sup>48</sup>Hariani, Kasi Identitas Penduduk, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang, Wawancara Oleh Peneliti Pada Tanggal 30 Desember 2021.

#### d. *Tabligh*

Artinya menyampaikan. Dalam sistem pelayanan sikap tabligh sangat penting, dimana para pegawai dituntut untuk cerdas dan pandai dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat, bertutur kata yang baik, sopan, serta bertanggung jawab dalam melayani kebutuhan masyarakat.

Dari data yang diperoleh melalui *Google Form* masih banyak keluhan terkait keramahan pegawainya yang masih perlu ditingkatkan, pegawai di tuntut untuk cerdas dan pandai dalam menyampaikan informasi namun hal tersebut perlu di barengi dengan sikap yang ramah agar masyarakat yang melakukan pelayanan merasa nyaman dan tidak sungkan untuk bertanya terkait beberap pengurusan. Seperti yang dinyatakan oleh Baso bahwa:

“Pelayanan yang diterima belum memuaskan, pelayanannya buruk, waktu penyelesaian dokumen juga memakan waktu dua tahun, keramahan pegawainya juga kurang dan bisa dibilang cuek”<sup>49</sup>

Dalam meningkatkan pelayanannya petugas pelayanan menerapkan nilai-nilai Islami untuk memberikan pelayanan yang maksimal dan bertanggung jawab terhadap masyarakat. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Rismah, selaku kasi pendataan penduduk. Melalui wawancara mengatakan bahwa:

“Yang jelas pelayanan yang ada disini itu sesuai semua ji dengan nilai-nilai Islam seperti shiddiq, tabligh, amanah, dan fathonah, setiap pegawai pelayanan disini itu jujur dalam memberikan informasi, bertanggung jawab dalam menjalankan pekerjaan, pegawai yang ada juga kompeten, jadi pelayanan disini itu sudah sesuai dengan nilai-nilai islam. Pelayanan disini juga gratis ji, dan setiap pengurusannya masyarakat yang ada masalahnya pasti dicarikan ji solusi bagaimana supaya terpenuhi dokumen kependudukannya.”<sup>50</sup>

---

<sup>49</sup>Baso, Masyarakat pengguna layanan. Wawancara Oleh Peneliti pada tanggal 6 Januari 2022.

<sup>50</sup>Rismah, Kasi Pendataan Penduduk, Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang, Wawancara Oleh Peneliti Pada Tanggal 30 Desember 2021.

Dari hasil wawancara dapat di simpulkan bahwa setiap pegawai telah menerapkan nilai-nilai islam dalam pelayanannya.

#### D. Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di kantor kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Pinrang

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja para pegawai bisa dilihat dari gambar yang ada di bawah:

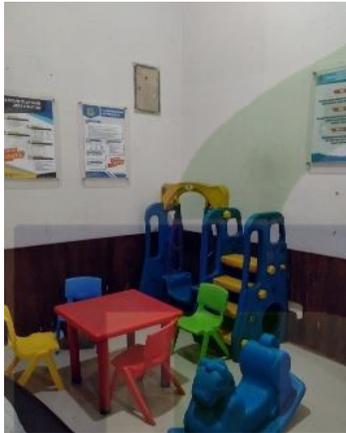
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat DISDUKCAPIL Tahun 2021 Bulan April - Juni			
No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks (3) * 0,111
1	2	3	4
1	Persyaratan Pelayanan	3.18	0.35
2	Prosedur Pelayanan	3.22	0.36
3	Waktu Pelayanan	3.08	0.34
4	Biaya / Tarif Pelayanan	3.99	0.44
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3.53	0.39
6	Kompetensi Pelaksana	3.11	0.35
7	Prilaku Pelaksana	3.12	0.35
8	Penanganan Pelaksana	2.84	0.32
9	Sarana dan Prasarana	3.83	0.43
Total Nilai			3.32
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			83.03
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Total Responden		359	
Unsur Pelayanan Tertinggi		Biaya / Tarif Pelayanan	
Unsur Pelayanan Terendah		Penanganan Pelaksana	

Gambar 4.3

Segala macam pelayanan yang ditujukan kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan, kecepatan pelayanan dan bertanggung jawab terhadap pekerjaan merupakan hal yang akan membuat masyarakat percaya terhadap pelayanan yang ada di Kependudukan. Semakin baik pelayanan yang diberikan maka semakin baik pula citra pelayanan tersebut dimata masyarakat terkhusus pada para pegawai dan instansi tersebut.

Dalam lingkup kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang dapat dilihat bahwa di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang menyediakan berbagai sarana yang dapat membuat masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dapat dilihat dari lingkungan kantor yang selalu bersih menciptakan kenyamanan kepada masyarakat, ada tempat bermain di sediakan untuk anak, ada layanan skm *online* atau pengisian survey kepuasan

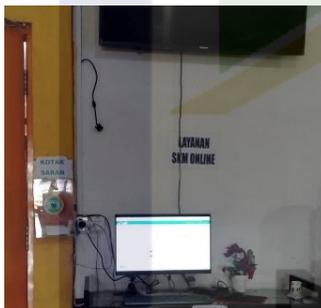
masyarakat terhadap pelayanan yang ada di Kependudukan, ada pula bahan bacaan yang tersedia, mushollah bagi umat muslim, ruang tunggu yang bersih, serta papan informasi terkait alur atau beberapa prosedur pembuatan dokumen-dokumen Kependudukan terpampang di ruang tunggu pelayanan.



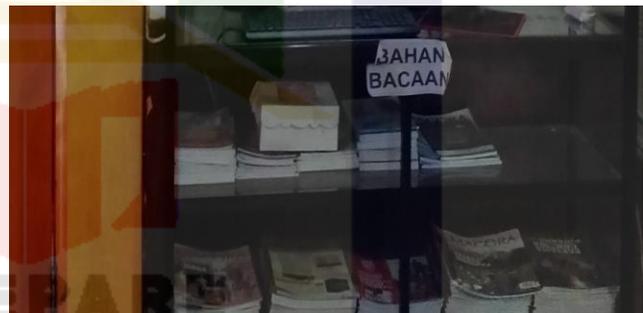
Gambar 4.4



Gambar 4.5



Gambar 4.6



Gambar 4.7

Gambar 4.6, Tempat layanan skm *online* Gambar 4.7, Tersedia bahan bacaan di ruang

Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa sarana yang di sediakan oleh pihak DISDUKCAPIL sudah memadai, mulai dari papan pengumuman, brosur informasi yang berisi tentang alur pendaftaran dan syarat-syarat pengurusan beberapa dokumen yang di publikasikan di ruang tunggu pelayanan. Juga dapat diketahui bahwa pihak

DISDUKCAPIL transparan. Serta penyediaan sarana yang lain seperti tempat bermain anak dan tersedianya bahan bacaan yang menjamin kenyamanan para masyarakat ketika sedang menunggu.

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga menyediakan *survey online*, kepada masyarakat. Sesuai dengan yang dikatakan oleh Ibu Hariani, selaku kasi identitas penduduk dalam wawancara ia mengatakan:

“Disini ada surveynya setiap hari, masyarakat mengisi langsung, jadi ada hasilnya, tidak ada yang dibuat-buat. Setiap orang yang sudah dilayani dia diarahkan untuk mengisi survey/skm *online*, disitu ada pertanyaan yang akan terangkum, jadi surveynya itu bukan manual tapi masyarakat sendiri yang isi, ada juga hasil kepuasan masyarakat yang dipublikasikan. Setiap enam bulan kita rangkum kalau jadi bisa kita lihat distu jenis layanan mana yang kurang, yang rendah nilainya, dan jenis layanan apa yang tinggi nilainya.”<sup>51</sup>

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa untuk mengetahui kepuasan masyarakat, pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyediakan sarana kepada masyarakat untuk mengisi survey, yang nantinya di rangkum setiap enam bulan. Survey tersebut penting untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan, agar pihak DISDUKCAPIL selalu melakukan evaluasi kinerja terkait jenis-jenis layanan apa yang tinggi dan rendah nilainya.

#### **E. Hambatan dalam pelayanan sosial di kantor kependudukan Kabupaten Pinrang**

Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang ditemukan masalah yang biasa terjadi dalam pelayanannya, seperti yang dikatakan oleh Ibu Hariani dalam wawancara ia mengatakan:

“hambatan dalam pengurusan ada banyak, salah satunya di pengurusan

---

<sup>51</sup>Hariani, Kasi Identitas Penduduk, Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang, Wawancara Oleh Peneliti Pada Tanggal 30 Desember 2021.

dokumen KTP elektronik, di tahun-tahun lalu kendalanya selalu ada blangko yang tidak cukup, tapi Alhamdulillah di tahun ini sudah lancar, dan masalah yang kedua itu dari masyarakat sendiri yang nanti mau mengurus pada saat dia mau butuhkan jadi itu biasa yang buat lambat karena dia maunya mengurus hari ini dan jadinya harus hari ini juga, sementara dalam mengurus dokumen ada alurnya, harus di ajukan dulu, jadi pencetakan itu tahap terakhir, dan pencetakannya itu tidak secara manual tapi pake jaringan dan jaringannya itu bukan jaringan biasa, tapi jaringan langsung dari pusat, jadi kalau jaringannya terganggu otomatis pengurusannya terhambat.”<sup>52</sup>

Dari hasil wawancara diatas dapat di simpulkan bahwa, ada beberapa hambatan yang belum bisa diatasi para pegawai apabila banyaknya pengurusan di dokumen sedangkan blangko hanya terbatas, dan hambatan pada jaringan pusat yang sewaktu-waktu mengalami gangguan.

Tingginya antusias masyarakat Kabupaten Pinrang dalam pengurusan dokumen-dokumen menjadi salah satu penyebab banyaknya permasalahan yang dijumpai dilapangan. Tidak hanya antusias masyarakat, tapi juga terkadang mengapa prinsip-prinsip *good governace* belum maksimal terlaksana pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang karena kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan para pegawai, seperti kurang disiplin dalam mengerjakan dokumen hingga penyelesaian dokumen selesai dalam waktu yang lama.

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang disiplin kerja pegawai dalam melaksanakan pekerjaan, mengatur bahwa kewajiban yang harus ditaati dan larangan yang harus di jauhi oleh setiap pegawai negeri sipil. Adapun PP No.53.2010 itu menyatakan antara lain:

1. Mentaati ketentuan jam kerja.
2. Menciptakan dan memelihara suasana kerja yang baik.

---

<sup>52</sup>Hariani, Kasi Identitas Penduduk, Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang, Wawancara Oleh Peneliti Pada Tanggal 30 Desember 2021.

3. Memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat terhadap bidang dan tugasnya masing-masing.
4. Memperhatikan dan menyelesaikan dengan sebaik-baiknya setiap laporan yang diterima mengenai disiplin kerja pegawai.

Hal itu juga diperkuat dengan Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 tahun 2009, tentang pelayanan publik. Dinyatakan bahwa setiap pegawai harus memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Semua peraturan yang berkaitan dengan pelayanan tersebut adalah hanya bertujuan untuk menciptakan dan memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat dalam rangka untuk penerapan *Good governance*

1. Tanggapan masyarakat terkait pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang

Dari hasil pendataan melalui *google form* masih ada masyarakat mengeluhkan tentang pelayanan yang lambat, padahal pengurusan data Kependudukan memakan waktu sampai dua hari kerja, tapi ada yang lebih dari itu bahkan ada yang menunggu dokumennya selesai sampai dua tahun.

Hal serupa juga di sampaikan oleh Baso, ia menyatakan bahwa:

“Pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil buruk, waktu penyelesaian KTP sangat lama, memakan waktu sampai dua tahun, dan pegawainya agak cuek, saya berharap semoga pengurusan KTP dan dokumen yang lainnya bisa dipercepat”<sup>53</sup>

Tidak dapat di pungkiri bahwa kualitas pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan belum berjalan dengan baik, masih ada beberapa masalah-masalah

---

<sup>53</sup> Baso, Masyarakat pengguna layanan, Wawancara Oleh Peneliti Pada Tanggal 6 Januari 2022.

yang dikeluhkan oleh masyarakat, tentunya hal ini membuat instansi dan para pegawai pelayanan menjadi buruk citranya di mata masyarakat.

Seperti yang di nyatakan oleh Salma Fita Safani, selaku masyarakat yang menyatakan bahwa:

“Tingkat kepuasan saya terhadap pelayanan di kependudukan sangat buruk, sebab lamanya menunggu berkas selesai, waktu selesainya pun menunggu sampai tiga bulan, selain itu, soal keramahan pegawainya kurang. Saya berharap para pegawai bekerja *on time* jangan menyepelekan berkas orang, dan jangan suka marah-marah.”<sup>54</sup>

Dapat disimpulkan bahwa sistem pelayanan di Kependudukan belum bisa di kategorikan sebagai pelayanan yang baik, sebab beberapa masyarak masih ada yang mengeluhkan sitem pelayanan yang kurang maksimal.

Menurut observasi dan pengamatan peneliti dilapangan, masih banyaknya masyarakat yang menunggu lama dalam pengurusan dalam pelayanan, Dengan demikian dapat dikatakan bahwa untuk indikator pertama dari penerapan prinsip *Good Governance* masih kurang baik berdasarkan hasil wawancara, analisa peneliti dilapangan dan tanggapan masyarakat terkait pelayanan di DISDUKCAPIL yang peneliti buat di gogle form.

---

<sup>54</sup>Salma Fita Safari, Masyarakat pengguna layanan, Wawancara Oleh Peneliti Pada Tanggal 6 Januari 2022

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

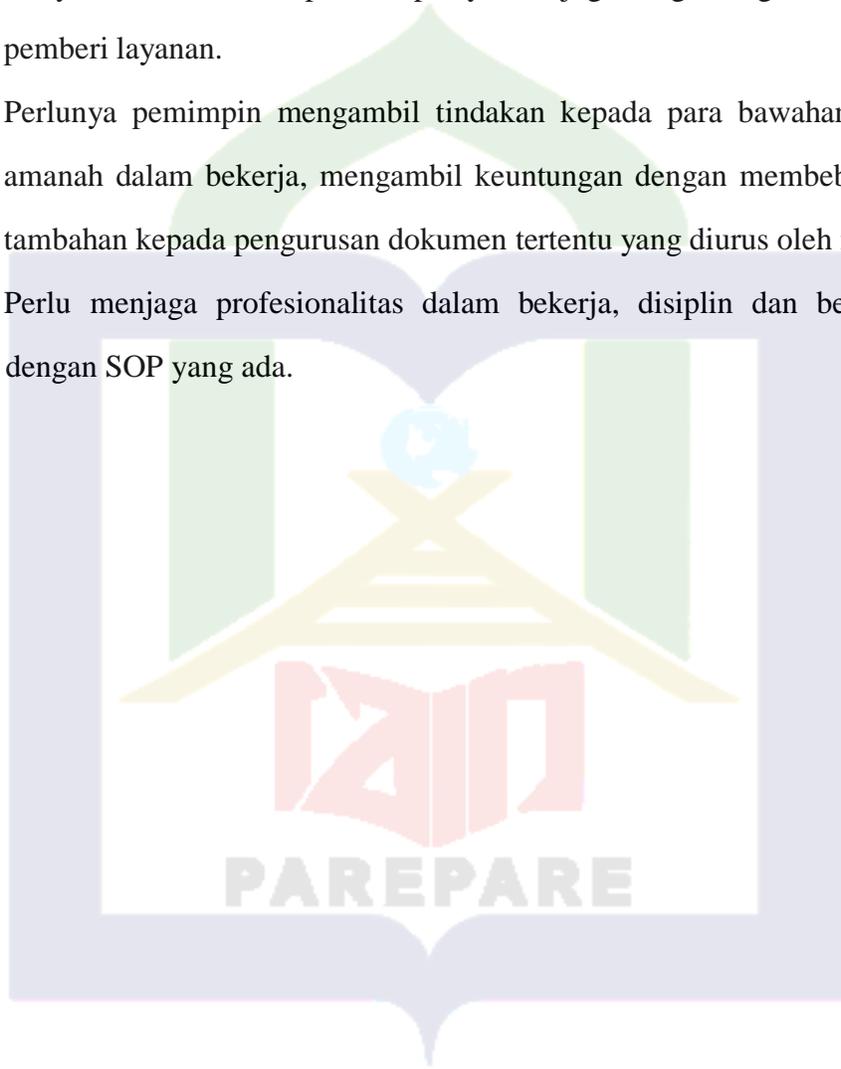
Berdasarkan dari hasil dan analisis dari tinjauan teori dan hasil penelitian yang dilakukan mengenai *Good Governance* Sitem Pelayanan Kantor di Kependudukan Kabupaten Pinrang (Analisis Perspektif Islam), maka ditarik kesimpulan bahwa:

1. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang telah menerapkan prinsip-prinsip *good governance* dan nilai-nilai Islam dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat, Para pemberi layanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bekerja sesuai dengann SOP yang ada, di tunjang dengan para pegawai yang ahli di bidangnya masing-masing. namun belum maksimal dari segi kualitas pelayanan masih perlu di tingkatkan lagi.
2. Dari hasil analisis maka diketahui masalah yang terjadi dalam pelayanan yaitu, kurangnya kedisiplinan waktu dalam menyelesaikan dokumen pengurusan, serta sikap para pemberi layanan kurang ramah.

#### **B. Saran**

Dari hasil penelitian yang dilakukan mengenai *Good governance* sistem pelayanan di Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang (Analisis Perspektif Islam), maka dapat diketahui bahwa pelayanan yang diterapkan sudah sesuai dengan prinsip-prinsip *good governace* dan juga nilai-nilai islam, namun belum maksimal dari segi kualitas pelayanan masih perlu di tingkatkan lagi, sehingga penulis memberikan saran agar kedepanya dapat ditingkatkan dengan maksimal:

1. Perlu meningkatkan kualitas pelayanan, dengan bekerja mempergunakan waktu seefektif dan seefisien mungkin.
2. Perlunya menjaga keramahan ketika melakukan pelayanan terhadap masyarakat. Sebab kepuasan pelayanan juga tergantung dari sikap para pemberi layanan.
3. Perlunya pemimpin mengambil tindakan kepada para bawahan yang tidak amanah dalam bekerja, mengambil keuntungan dengan membebankan biaya tambahan kepada pengurusan dokumen tertentu yang diurus oleh masyarakat.
4. Perlu menjaga profesionalitas dalam bekerja, disiplin dan bekerja sesuai dengan SOP yang ada.



## DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an Al-Karim

Ardial. 2014. *Pradigma dan Model Penelitian Komunikasi* (Jakarta: Bumi Aksara).

Audina, Nana dan Raihan, '*Prinsip Good Governance Pada Kepemimpinan Umar Bin Abdul Aziz*', Jurnal Manajemen Dan Adminitstrasi Islam, No 2, (2018).

Audina,Nana. '*Sistem Pemerintahan Good Governance Umar Bin Abdul Aziz 2018/2019.*'(skripsi sarjana fakultas: dakwah dan komunikasi 1439/2018)

Basrowi dan Suandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Rineka Cipta, (2008).

Baso, Masyarakat pengguna layanan. Wawancara Oleh Peneliti pada tanggal 6 Januari 2022.

Daraba, Dahyar. 2017. *Reformasi Birokrasi Dan Pelayanan Publik*, leisyah.

Darmi, Titi. '*Penerapan Prinsip Good Governance Untuk Layanan Publik*', Jurnal Administrasi FISIP Universitas Muhammadiyah Bengkulu, No 2, (2016).

Djafri, Nofianty, 2018. *Manajemen Pelayanan (Berbasis Revolusi Mental)*, (Ideas Publishing).

Dwiyanto, A. 2018. *Ilmu Administrasi Publik Di Indonesia, Mencari Identitas*. Gadjah Mada University Press.

Ensiklopedi Hadits. (H.R Muslim, 1983:1460, Hadist No 1829).

Ensiklopedi Hadist, (H.R Bukhari,6617, Hadist No. 7150).

Fauziah,Fatmah. *Implementasi Good Governance Dalam Pelyanan Administrasi Pemerintah Desa Di Kecamatan Borobudur*. (Skripsi Sarjana Fakultas: Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Magelang 2019)

- Febriani, Putri Wahyu. “Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Pangarejo Kecamatan Kertek Kabupaten Wonosobo” (Skripsi Sarjana Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar 2019).
- Hariani. 2021. Kasi Identitas Penduduk, Wawancara di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pinrang.
- Ilmar, Aminuddin. 2014. *Hukum Tata Pemerintahan*, Kencana.
- Kamal Zubair, Muhammad dkk. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah IAIN Parepare* (Parepare:IAIN Parepare,2020).
- Komisi Pemberantasan Korupsi. 2016. *Good Governance dan Pelayanan Publik* Jakarta: (Komisi Pemberantasan Korupsi).
- Muhammadong. 2017. ‘*Good Governance Dalam Perspektif Hukum Islam*’ (Edukasi Mitra Grafika).
- Miles dan Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif*, (Jakarta: Universitas Indonesia Press).
- Mirna anwar. Masyarakat Pengguna Layanan, Wawancara Oleh Peneliti Pada Tanggal 6 Januari 2022.
- Nashuddin, 2016. *Manajemen Dan Kepemimpinan Dalam Pelayanan Publik*, (Sanabil).
- Nadilla, Masyarakat Pengguna Layanan, Wawancara Oleh Peneliti Pada Tanggal 6 januari 2022.
- Noviyanto, Andreas, Titin Rohayatin, dan Lukman Munawar Fauzi, *Pelaksanaan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan*

- Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi*, Jurnal Caraka Prabu (2019).
- Prabowo, Yulin. *Tinjauan Hukum Islam Dalam Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Terhadap Efektifitas Kinerja Aparatur Sipil Negara (Studi Kasus Kelurahan Way Dadi Baru)*. (Skripsi Sarjana Fakultas: Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang 2017).
- Rahmawati, 'Good Governance Dalam Perspektif Hukum Islam', (Tinjauan Ushul Fiqih), Jurnal Iain Manado, (2016).
- Rahim, Abd Rahman. 2017. *Manajemen Kepemimpinan Islam*, (Lembaga Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar).
- Rismah. Pendataan Penduduk, Wawancara di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pinrang, 30 Desember 2021.
- Sadiyah, Dewi, *Metode Penelitian Dakwah*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2015.
- Sakdiah, 'Karakteristik Kepemimpinan Dalam Islam (Kajian Hiostoris Filosofis) Sifat –Sifat Rasulillah'. Jurnal Al Bayan, (2016).
- Safari, Salma Fita. Masyarakat pengguna layanan, Wawancara Oleh Peneliti Pada Tanggal 6 Januari 2022
- Sellang, Kamaruddin. 2016. *Administrasi Dan Pelayanan Publik Antara Teori Dan Aplikasi*. Yogyakarta.
- Silalahi, Ulber dan wirman syafri. 2015. *Desentralisasi Dan Demokrasi Pelayanan Publik Menuju Pelayanan Pemerintah Daerah Lebih Transparan, Partisipatif, Responsive Dan Akuntabel*, Ipdn Press.
- Siti Maryam, Neneng, 'Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik', *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, (2016)

- Taufiqurohkman, dan Evi Satsipi. 2018. *Teori Dan Perkembangan Menejemen Pelayanan Pablik*. Tangerang Selatan.
- Zayyadi, Ahmad, 'Good Governance Dalam Perspektif Hukum Islam Kontemporer' (Tinjauan Usul Fikih Dari Teori Peningkatan Norma) (2017).
- Zubair, Muhammad Kamal, dkk. 2020. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah IAIN Parepare*, (Parepare:IAIN Parepare,2020),





# LAMPIRAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE  
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH

Jalan Amal Bakti No. 8 Sorowang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404  
PO Box 909 Parepare 91106 website: www.iainpare.ac.id, email: mail@iainpare.ac.id

Nomor : B-1603 /In.39.7/PP.00.9/12/2021 Parepare, 16 Desember 2021  
Lamp : -  
Hal : Izin Melaksanakan Penelitian

Kepada Yth.  
Kepala Daerah Kabupaten Pinrang  
Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pinrang  
Di-  
Tempat

*Assalamu Alaikum Wr. Wb.*

Yang bertandatangan dibawah ini Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) parepare menerangkan bahwa:

Nama : JUWITA ANWAR  
Tempat/Tgl. Lahir : Salusape, 07 Juni 1998  
NIM : 17.3300.033  
Semester : IX  
Alamat : Tuppu

Adalah mahasiswa Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) parepare bermaksud akan mengadakan penelitian di Daerah **KAB. PINRANG** dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

**GOOD GOVERNANCE SISTEM PELAYANAN KANTOR DI KEPENDUDUKAN KABUPATEN PINRANG (ANALISIS PERSPEKTIF ISLAM)**

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan **Desember 2021 S/d Januari 2022.**

Schubungan dengan hal tersebut dimohon kerjasamanya agar kiranya yang bersangkutan dapat diberi izin sekaligus dukungan dalam memperlancar penelitiannya.

Demikian, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

*Wassalamu Alaikum Wr. Wb*

Dekan,  
Fakultas Ushuluddin, Adab Dan Dakwah



*Dr. H. Abd. Halim K.,M.A*  
NIP. 19590624 199803 1 001



**PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
**UNIT PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
**Jl. Jend. Sukawati Nomor 40. Telp/Fax : (0421)921695 Pinrang 91212**

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PINRANG**  
Nomor : 503/0627/PENELITIAN/DPMPTSP/12/2021

Tentang

**REKOMENDASI PENELITIAN**

- Menimbang** : bahwa berdasarkan penelitian terhadap permohonan yang diterima tanggal 23-12-2021 atas nama JUWITA ANWAR, dianggap telah memenuhi syarat-syarat yang diperlukan sehingga dapat diberikan Rekomendasi Penelitian.
- Mengingat** : 1. Undang - Undang Nomor 29 Tahun 1959;  
2. Undang - Undang Nomor 18 Tahun 2002;  
3. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2007;  
4. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009;  
5. Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014;  
6. Peraturan Presiden RI Nomor 97 Tahun 2014;  
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014;  
8. Peraturan Bupati Pinrang Nomor 48 Tahun 2016; dan  
9. Peraturan Bupati Pinrang Nomor 38 Tahun 2019.
- Memperhatikan** : 1. Rekomendasi Tim Teknis PTSP : 1155/R/T.Teknis/DPMPTSP/12/2021, Tanggal : 23-12-2021  
2. Berita Acara Pemeriksaan (BAP) Nomor : 0624/BAP/PENELITIAN/DPMPTSP/12/2021, Tanggal : 23-12-2021

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan** :
- KESATU** : Memberikan Rekomendasi Penelitian kepada :
1. Nama Lembaga : INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE
  2. Alamat Lembaga : JL. AMAL BAKTI NO. 08 SOREANG
  3. Nama Peneliti : JUWITA ANWAR
  4. Judul Penelitian : GOOD GOVERNANCE SISTEM PELAYANAN KANTOR DI KEPENDUDUKAN KABUPATEN PINRANG (ANALISIS PERSPEKTIF ISLAM)
  5. Jangka waktu Penelitian : -1 Bulan
  6. Sasaran/target Penelitian : PEGAWAI BAGIAN PELAYANAN MASYARAKAT
  7. Lokasi Penelitian : Kecamatan Watang Sawitto
- KEDUA** : Rekomendasi Penelitian ini berlaku selama 6 (enam) bulan atau paling lambat tanggal 23-06-2022.
- KETIGA** : Peneliti wajib mentaati dan melakukan ketentuan dalam Rekomendasi Penelitian ini serta wajib memberikan laporan hasil penelitian kepada Pemerintah Kabupaten Pinrang melalui Unit PTSP selambat-lambatnya 6 (enam) bulan setelah penelitian dilaksanakan.
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, dan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Pinrang Pada Tanggal 27 Desember 2021



Ditandatangani Secara Elektronik Oleh :

**ANDI MIRANL AP, M.Si**

NIP. 197406031993112001

**Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP**  
Selaku Kepala Unit PTSP Kabupaten Pinrang

Biaya : Rp 0,-



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE

Nama : Juwita Anwar

Nim : 17.3300.033

Fakultas : Ushuluddin Adab Dan Dakwah

Prodi : Manajemen Dakwah

Judul : *Good Governance* Sistem Pelayanan Kantor Di Kependudukan Kabupaten Pinrang  
(Analisis Perspektif Islam)

### Pedoman Wawancara

1. Bagaimana mekanisme pelayanan pembuatan Ktp-el?
2. Bagaimana manajemen pelayanan di kantor kependudukan apakah sesuai dengan perspektif manajemen Islam?
3. Apa kendala yang sering terjadi dalam pelayanan, terkhusus pada pembuatan ktp-el?
4. Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan SOP?
5. Bagaimana tingkat kepuasan pemberi layanan terhadap penerima layanan (masyarakat)?
6. Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance* dalam Islam seperti penerapan prinsip *siddiq*, *amanah*, *tabligh* dan *fathonah* dalam pelayanan?
7. Apa perbedaan yang terjadi pada pelayanan di masa pandemi dan sebelum pandemi?
8. Bagaimana cara pemberi layanan dalam menjaga kualitas pelayanan?

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : HARIANI, SE  
Jabatan : KARI IDENTITAS PENDUDUK  
Jenis kelamin : PEREMPUAN  
Alamat : VL. SAWITTO LERANG 2

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari Juwita Anwar, yang melakukan penelitian berkaitan dengan “good governance Sistem Pelayanan Kantor Di Kependudukan Kabupaten Pinrang (Analisis Perspektif Islam)”.

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan digunakan sebagaimana mestinya.

Pinrang, Desember 2021



HARIANI, SE

PAREPARE

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rismah, SE  
Jabatan : Kasi pendataan penduduk  
Jenis kelamin : Perempuan  
Alamat : Jl. Benteng Pinrang

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari Juwita Anwar, yang melakukan penelitian berkaitan dengan “*good governance* Sistem Pelayanan Kantor Di Kependudukan Kabupaten Pinrang (Analisis Perspektif Islam)”.

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan digunakan sebagaimana mestinya.

Pinrang, Desember 2021



RISMAH, SE

## DOKUMENTASI PENELITIAN

Pintu masuk ruang pelayanan



Ruang pelayanan



Ruang tunggu



Layanan skm online



Tempat bermain anak. Berada di ruang tunggu pelayanan



Informasi tempat duduk prioritas diruang pelayanan





Wawancara Dengan Ibu Hariani, SE. Selaku Kasi Identitas Penduduk



Wawancara Dengan Ibu Rismah SE. Selaku Kasi Pendataan Penduduk



### PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PINRANG

Email \*  
Hardiyantiyasri11@gmail.com

Bagaimana Tingkat kepuasan anda terhadap pelayanan yang ada di kantor kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang?

Baik  
 Sangat baik  
 Buruk  
 Sangat buruk  
 Yang lain: \_\_\_\_\_

Apa kendala yang anda temukan pada saat melakukan pelayanan di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang?  
Tidak ada

Berapa lama waktu penyelesaian berkas yang anda urus di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang?  
2 - 3 hari

Jenis pengurusan dokumen apa yang anda urus?  
Akta Lahir dan perubahan KK

Apakah ada biaya tambahan yang dibebankan kepada anda semasa pengurusan berkas?  
Tidak ada

Menurut anda bagaimana keramahan pegawai selaku pemberi layanan  
Baik

Berikan masukan anda terhadap sistem pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang  
Semogah Pengurusan Berkas ke depan y bisa lebih cepat selsai

07/01/22 18:36 dikirimkan

### PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PINRANG

Email \*  
nurasma@gmail.com

Bagaimana Tingkat kepuasan anda terhadap pelayanan yang ada di kantor kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang?

Baik  
 Sangat baik  
 Buruk  
 Sangat buruk  
 Yang lain: \_\_\_\_\_

Apa kendala yang anda temukan pada saat melakukan pelayanan di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang?  
Tidak adanya petunjuk tata cara atau pengerahan saat kita ingin mengurus suatu berkas

Berapa lama waktu penyelesaian berkas yang anda urus di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang?  
2 sampai 5 jam

Jenis pengurusan dokumen apa yang anda urus?  
Ktp

Apakah ada biaya tambahan yang dibebankan kepada anda semasa pengurusan berkas?  
Tidak ada

Menurut anda bagaimana keramahan pegawai selaku pemberi layanan  
Biasa saja

Berikan masukan anda terhadap sistem pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang  
Sebaiknya memberikan pengarahan secara tertulis maupun tdk tertulis tentang tata cara pengurusan suatu berkas

08/01/22 21:40 dikirimkan

PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PINRANG	PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PINRANG
Email * kasmida16@iainpare.ac.id	Email * Hardiyantiasri11@gmail.com
Bagaimana Tingkat kepuasan anda terhadap pelayanan yang ada di kantor kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang? <input checked="" type="checkbox"/> Baik <input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> Buruk <input type="checkbox"/> Sangat buruk <input type="checkbox"/> Yang lain:	Bagaimana Tingkat kepuasan anda terhadap pelayanan yang ada di kantor kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang? <input checked="" type="checkbox"/> Baik <input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> Buruk <input type="checkbox"/> Sangat buruk <input type="checkbox"/> Yang lain:
Apa kendala yang anda temukan pada saat melakukan pelayanan di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang? Kendala yang di temukan dalam pelayanan kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang dalam mengurus kartu tanda penduduk (KTP) tidak ada, karena pada saat mengurus sesuai dengan struktur pelayanan.	Apa kendala yang anda temukan pada saat melakukan pelayanan di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang? Tidak ada
Berapa lama waktu penyelesaian berkas yang anda urus di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang? Penyelesaian pengurusan berkas di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang bisa selesai dalam satu (1) hari saja.	Berapa lama waktu penyelesaian berkas yang anda urus di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang? 2 - 3 hari
Jenis pengurusan dokumen apa yang anda urus? Kartu tanda penduduk (KTP)	Jenis pengurusan dokumen apa yang anda urus? Akta Lahir dan perubahan KK
Apakah ada biaya tambahan yang dibebankan kepada anda semasa pengurusan berkas? Tidak ada	Apakah ada biaya tambahan yang dibebankan kepada anda semasa pengurusan berkas? Tidak ada
Menurut anda bagaimana keramahan pegawai selaku pemberi layanan Bentuk pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang baik dan ramah	Menurut anda bagaimana keramahan pegawai selaku pemberi layanan Baik
Berikan masukan anda terhadap sistem pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang Pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang terus di tingkatkan	Berikan masukan anda terhadap sistem pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang Semogah Pengurusan Berkas ke depan y bisa lebih cepat selsai
06/01/22 07:11 dikirmkan	07/01/22 18:36 dikirmkan

<p>Jawaban tidak dapat diedit</p> <p><b>PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PINRANG</b></p>	<p>Jawaban tidak dapat diedit</p> <p><b>PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PINRANG</b></p>
<p>Email *</p> <p>nurpadia1999@gmail.com</p>	<p>Email *</p> <p>98indar@gmail.com</p>
<p>Bagaimana Tingkat kepuasan anda terhadap pelayanan yang ada di kantor kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang?</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Baik</p> <p><input type="checkbox"/> Sangat baik</p> <p><input type="checkbox"/> Buruk</p> <p><input type="checkbox"/> Sangat buruk</p> <p><input type="checkbox"/> Yang lain: _____</p>	<p>Bagaimana Tingkat kepuasan anda terhadap pelayanan yang ada di kantor kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang?</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Baik</p> <p><input type="checkbox"/> Sangat baik</p> <p><input type="checkbox"/> Buruk</p> <p><input type="checkbox"/> Sangat buruk</p> <p><input type="checkbox"/> Yang lain: _____</p>
<p>Apa kendala yang anda temukan pada saat melakukan pelayanan di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang?</p> <p>Pelayananya lambat</p>	<p>Apa kendala yang anda temukan pada saat melakukan pelayanan di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang?</p> <p>Sejauh ini yg saya alami tdk ada masalah.</p>
<p>Berapa lama waktu penyelesaian berkas yang anda urus di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang?</p> <p>Beberapa hari</p>	<p>Berapa lama waktu penyelesaian berkas yang anda urus di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang?</p> <p>Kurang lebih 1 jam</p>
<p>Jenis pengurusan dokumen apa yang anda urus?</p> <p>KTP</p>	<p>Jenis pengurusan dokumen apa yang anda urus?</p> <p>Ktp , Sim.dil</p>
<p>Apakah ada biaya tambahan yang dibebankan kepada anda semasa pengurusan berkas?</p> <p>Ada</p>	<p>Apakah ada biaya tambahan yang dibebankan kepada anda semasa pengurusan berkas?</p> <p>Tdk ada</p>
<p>Menurut anda bagaimana keramahan pegawai selaku pemberi layanan</p> <p>Lambat</p>	<p>Menurut anda bagaimana keramahan pegawai selaku pemberi layanan</p> <p>Ramah</p>
<p>Berikan masukan anda terhadap sistem pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang</p> <p>Pelayananya perlu di perlancar dan berkas bisa di selesaikan lebih cepat lagi.</p>	<p>Berikan masukan anda terhadap sistem pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang</p> <p>Dimohon agar lebih ceria, atau ramah</p>
<p>07/01/22 00.53 dikirimkan</p>	<p>07/01/22 05.09 dikirimkan</p>

<p>Jawaban tidak dapat diedit</p> <p><b>PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PINRANG</b></p>	
<p>Email *</p> <p>mitairt@gmail.com</p>	<p>Jawaban tidak dapat diedit</p> <p><b>PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PINRANG</b></p>
<p>Email *</p> <p>salmafitasafani97@gmail.com</p>	<p>Bagaimana Tingkat kepuasan anda terhadap pelayanan yang ada di kantor kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang?</p> <p> <input type="checkbox"/> Baik  <input type="checkbox"/> Sangat baik  <input type="checkbox"/> Buruk  <input type="checkbox"/> Sangat buruk  <input checked="" type="checkbox"/> Yang lain: <b>Biasa aja</b> </p>
<p>Bagaimana Tingkat kepuasan anda terhadap pelayanan yang ada di kantor kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang?</p> <p> <input type="checkbox"/> Baik  <input type="checkbox"/> Sangat baik  <input type="checkbox"/> Buruk  <input checked="" type="checkbox"/> Sangat buruk  <input type="checkbox"/> Yang lain:         </p>	<p>Apa kendala yang anda temukan pada saat melakukan pelayanan di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang?</p> <p>Lama menunggu</p>
<p>Apa kendala yang anda temukan pada saat melakukan pelayanan di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang?</p> <p>Lamanya menunggu berkas selesai</p>	<p>Berapa lama waktu penyelesaian berkas yang anda urus di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang?</p> <p>Biasa sehari-hari</p>
<p>Berapa lama waktu penyelesaian berkas yang anda urus di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang?</p> <p>3 bulan</p>	<p>Jenis pengurusan dokumen apa yang anda urus?</p> <p>KTP</p>
<p>Jenis pengurusan dokumen apa yang anda urus?</p> <p>KTP</p>	<p>Apakah ada biaya tambahan yang dibebankan kepada anda semasa pengurusan berkas?</p> <p>Tidak ada</p>
<p>Apakah ada biaya tambahan yang dibebankan kepada anda semasa pengurusan berkas?</p> <p>Tidak ada</p>	<p>Menurut anda bagaimana keramahan pegawai selaku pemberi layanan</p> <p>Biasa saja</p>
<p>Menurut anda bagaimana keramahan pegawai selaku pemberi layanan</p> <p>Kurang ramah</p>	<p>Berikan masukan anda terhadap sistem pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang</p> <p>Sebaiknya pelayanannya di tingkatkan lagi</p>
<p>Berikan masukan anda terhadap sistem pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang</p> <p>Bekerja on time, jangan menyetepkan berkas orang, jangan suka marah-marah</p>	<p>06/01/22 21:21 dikirimkan</p>
<p>07/01/22 00:06 dikirimkan</p>	

<p>Jawaban tidak dapat diedit</p> <p><b>PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PINRANG</b></p>	<p>Jawaban tidak dapat diedit</p> <p><b>PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PINRANG</b></p>
<p>Email *</p> <p>basopatoneditahr@gmail.com</p>	<p>Email *</p> <p>mitalrt@gmail.com</p>
<p>Bagaimana Tingkat kepuasan anda terhadap pelayanan yang ada di kantor kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang?</p> <p><input type="checkbox"/> Baik</p> <p><input type="checkbox"/> Sangat baik</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Buruk</p> <p><input type="checkbox"/> Sangat buruk</p> <p><input type="checkbox"/> Yang lain: _____</p>	<p>Bagaimana Tingkat kepuasan anda terhadap pelayanan yang ada di kantor kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang?</p> <p><input type="checkbox"/> Baik</p> <p><input type="checkbox"/> Sangat baik</p> <p><input type="checkbox"/> Buruk</p> <p><input type="checkbox"/> Sangat buruk</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Yang lain: Biasa aja</p>
<p>Apa kendala yang anda temukan pada saat melakukan pelayanan di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang?</p> <p>Lama Ktp jadi</p>	<p>Apa kendala yang anda temukan pada saat melakukan pelayanan di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang?</p> <p>Lama menunggu</p>
<p>Berapa lama waktu penyelesaian berkas yang anda urus di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang?</p> <p>2 tahun</p>	<p>Berapa lama waktu penyelesaian berkas yang anda urus di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang?</p> <p>Biasa sehari-hari</p>
<p>Jenis pengurusan dokumen apa yang anda urus?</p> <p>Ktp</p>	<p>Jenis pengurusan dokumen apa yang anda urus?</p> <p>KTP</p>
<p>Apakah ada biaya tambahan yang dibebankan kepada anda semasa pengurusan berkas?</p> <p>Tidak ada</p>	<p>Apakah ada biaya tambahan yang dibebankan kepada anda semasa pengurusan berkas?</p> <p>Tidak ada</p>
<p>Menurut anda bagaimana keramahan pegawai selaku pemberi layanan</p> <p>Lumayan Cmn terkadang cuek</p>	<p>Menurut anda bagaimana keramahan pegawai selaku pemberi layanan</p> <p>Biasa saja</p>
<p>Berikan masukan anda terhadap sistem pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang</p> <p>Semogah lebih cepat dalam pengurusan KTP dan yg lain2</p>	<p>Berikan masukan anda terhadap sistem pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang</p> <p>Sebaiknya pelayanannya di tingkatkan lagi</p>
<p>06/01/22 21.06 dikirimkan</p>	<p>06/01/22 21.21 dikirimkan</p>

<p>Jawaban tidak dapat diedit</p> <p><b>PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PINRANG</b></p>	<p>Jawaban tidak dapat diedit</p> <p><b>PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PINRANG</b></p>
<p>Email *</p> <p>salmafitasafani97@gmail.com</p>	<p>Email *</p> <p>basopatunaditahir@gmail.com</p>
<p>Bagaimana Tingkat kepuasan anda terhadap pelayanan yang ada di kantor kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang?</p> <p><input type="checkbox"/> Baik</p> <p><input type="checkbox"/> Sangat baik</p> <p><input type="checkbox"/> Buruk</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Sangat buruk</p> <p><input type="checkbox"/> Yang lain: _____</p>	<p>Bagaimana Tingkat kepuasan anda terhadap pelayanan yang ada di kantor kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang?</p> <p><input type="checkbox"/> Baik</p> <p><input type="checkbox"/> Sangat baik</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Buruk</p> <p><input type="checkbox"/> Sangat buruk</p> <p><input type="checkbox"/> Yang lain: _____</p>
<p>Apa kendala yang anda temukan pada saat melakukan pelayanan di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang?</p> <p>Lamanya menunggu berkas selesai</p>	<p>Apa kendala yang anda temukan pada saat melakukan pelayanan di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang?</p> <p>Lama Ktp jadi</p>
<p>Berapa lama waktu penyelesaian berkas yang anda urus di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang?</p> <p>3 bulan</p>	<p>Berapa lama waktu penyelesaian berkas yang anda urus di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang?</p> <p>2 tahun</p>
<p>Jenis pengurusan dokumen apa yang anda urus?</p> <p>KTP</p>	<p>Jenis pengurusan dokumen apa yang anda urus?</p> <p>Ktp</p>
<p>Apakah ada biaya tambahan yang dibebankan kepada anda semasa pengurusan berkas?</p> <p>Tidak ada</p>	<p>Apakah ada biaya tambahan yang dibebankan kepada anda semasa pengurusan berkas?</p> <p>Tidak ada</p>
<p>Menurut anda bagaimana keramahan pegawai selaku pemberi layanan</p> <p>Kurang ramah</p>	<p>Menurut anda bagaimana keramahan pegawai selaku pemberi layanan</p> <p>Lumayan Cmn terkadang cuek</p>
<p>Berikan masukan anda terhadap sistem pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang</p> <p>Bekerja on time, jangan menyepelkan berkas orang, jangan suka marah-marah</p>	<p>Berikan masukan anda terhadap sistem pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang</p> <p>Semogah lebih cepat dalam pengurusan KTP dan yg lain2</p>
<p>07/01/22 00:06 dikirimkan</p>	<p>06/01/22 21:06 dikirimkan</p>

<p>Jawaban tidak dapat diedit</p> <p><b>PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PINRANG</b></p>	<p>Jawaban tidak dapat diedit</p> <p><b>PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PINRANG</b></p>
<p>Email *</p> <p>jjas6663@gmail.com</p>	<p>Email *</p> <p>rosmilasunusi@gmail.com</p>
<p>Bagaimana Tingkat kepuasan anda terhadap pelayanan yang ada di kantor kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang?</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Baik</p> <p><input type="checkbox"/> Sangat baik</p> <p><input type="checkbox"/> Buruk</p> <p><input type="checkbox"/> Sangat buruk</p> <p><input type="checkbox"/> Yang lain: _____</p>	<p>Bagaimana Tingkat kepuasan anda terhadap pelayanan yang ada di kantor kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang?</p> <p><input type="checkbox"/> Baik</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Sangat baik</p> <p><input type="checkbox"/> Buruk</p> <p><input type="checkbox"/> Sangat buruk</p> <p><input type="checkbox"/> Yang lain: _____</p>
<p>Apa kendala yang anda temukan pada saat melakukan pelayanan di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang?</p> <p>Antri</p>	<p>Apa kendala yang anda temukan pada saat melakukan pelayanan di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang?</p> <p>Tidak ada</p>
<p>Berapa lama waktu penyelesaian berkas yang anda urus di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang?</p> <p>Biasanya satu hari</p>	<p>Berapa lama waktu penyelesaian berkas yang anda urus di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang?</p> <p>30 menit tergantung antrian</p>
<p>Jenis pengurusan dokumen apa yang anda urus?</p> <p>Kk ktp</p>	<p>Jenis pengurusan dokumen apa yang anda urus?</p> <p>Kartu Tanda Penduduk</p>
<p>Apakah ada biaya tambahan yang dibebankan kepada anda semasa pengurusan berkas?</p> <p>Tdk ada</p>	<p>Apakah ada biaya tambahan yang dibebankan kepada anda semasa pengurusan berkas?</p> <p>Tidak ada</p>
<p>Menurut anda bagaimana keramahan pegawai selaku pemberi layanan</p> <p>Tdk ramah</p>	<p>Menurut anda bagaimana keramahan pegawai selaku pemberi layanan</p> <p>Sangat ramah</p>
<p>Berikan masukan anda terhadap sistem pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang</p> <p>Menajemen pelayanan lebih dimasipkan lagi</p>	<p>Berikan masukan anda terhadap sistem pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang</p> <p>Tetap ramah dalam pelayanannya</p>
<p>06/01/22 21:11 dikirimkan</p>	<p>06/01/22 18:48 dikirimkan</p>

<p>Jawaban tidak dapat diedit</p> <p><b>PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PINRANG</b></p>	<p>Jawaban tidak dapat diedit</p> <p><b>PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PINRANG</b></p>
<p>Email *</p> <p>khairulsuardim@gmail.com</p>	<p>Email *</p> <p>muhammadsaiful@gmail.com</p>
<p>Bagaimana Tingkat kepuasan anda terhadap pelayanan yang ada di kantor kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang?</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Baik</p> <p><input type="checkbox"/> Sangat baik</p> <p><input type="checkbox"/> Buruk</p> <p><input type="checkbox"/> Sangat buruk</p> <p><input type="checkbox"/> Yang lain: _____</p>	<p>Bagaimana Tingkat kepuasan anda terhadap pelayanan yang ada di kantor kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang?</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Baik</p> <p><input type="checkbox"/> Sangat baik</p> <p><input type="checkbox"/> Buruk</p> <p><input type="checkbox"/> Sangat buruk</p> <p><input type="checkbox"/> Yang lain: _____</p>
<p>Apa kendala yang anda temukan pada saat melakukan pelayanan di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang?</p> <p>Kepengurusan yang terpusat, pengadaan pelayanan ditingkat kecamatan memudahkan pelayanan masyarakat tingkat desa</p>	<p>Apa kendala yang anda temukan pada saat melakukan pelayanan di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang?</p> <p>Tidak ada</p>
<p>Berapa lama waktu penyelesaian berkas yang anda urus di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang?</p> <p>3 jam</p>	<p>Berapa lama waktu penyelesaian berkas yang anda urus di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang?</p> <p>Ndk lama</p>
<p>Jenis pengurusan dokumen apa yang anda urus?</p> <p>Ktp dan akte lahir</p>	<p>Jenis pengurusan dokumen apa yang anda urus?</p> <p>Tanah</p>
<p>Apakah ada biaya tambahan yang dibebankan kepada anda semasa pengurusan berkas?</p> <p>Tida ada</p>	<p>Apakah ada biaya tambahan yang dibebankan kepada anda semasa pengurusan berkas?</p> <p>Tidak ada</p>
<p>Menurut anda bagaimana keramahan pegawai selaku pemberi layanan</p> <p>Baik</p>	<p>Menurut anda bagaimana keramahan pegawai selaku pemberi layanan</p> <p>Ramah</p>
<p>Berikan masukan anda terhadap sistem pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang</p> <p>Jangan ada calo dan berikan pelayanan yang berkualitas</p>	<p>Berikan masukan anda terhadap sistem pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang</p> <p>Semoga bisa dipertahankan kedisiplinannya</p>
<p>06/01/22 21.05 dikirimkan</p>	<p>06/01/22 16.58 dikirimkan</p>

<p>Jawaban tidak dapat diedit</p> <p><b>PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PINRANG</b></p>	<p>Jawaban tidak dapat diedit</p> <p><b>PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PINRANG</b></p>
<p>Email *</p> <p>jumria1@iainpare.ac.id</p>	<p>Email *</p> <p>nurlindq@gmail.com</p>
<p>Bagaimana Tingkat kepuasan anda terhadap pelayanan yang ada di kantor kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang?</p> <p><input type="checkbox"/> Baik</p> <p><input type="checkbox"/> Sangat baik</p> <p><input type="checkbox"/> Buruk</p> <p><input type="checkbox"/> Sangat buruk</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Yang lain: <b>Belum memuaskan</b></p>	<p>Bagaimana Tingkat kepuasan anda terhadap pelayanan yang ada di kantor kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang?</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Baik</p> <p><input type="checkbox"/> Sangat baik</p> <p><input type="checkbox"/> Buruk</p> <p><input type="checkbox"/> Sangat buruk</p> <p><input type="checkbox"/> Yang lain:</p>
<p>Apa kendala yang anda temukan pada saat melakukan pelayanan di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang?</p> <p>Pelayanannya lambat sehingga menunggu terlalu lama</p>	<p>Apa kendala yang anda temukan pada saat melakukan pelayanan di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang?</p>
<p>Berapa lama waktu penyelesaian berkas yang anda urus di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang?</p> <p>Hampir 3 bulan</p>	<p>Berapa lama waktu penyelesaian berkas yang anda urus di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang?</p>
<p>Jenis pengurusan dokumen apa yang anda urus?</p> <p>Pembuatan ktp</p>	<p>Jenis pengurusan dokumen apa yang anda urus?</p>
<p>Apakah ada biaya tambahan yang dibebankan kepada anda semasa pengurusan berkas?</p> <p>Tidak ada</p>	<p>Apakah ada biaya tambahan yang dibebankan kepada anda semasa pengurusan berkas?</p>
<p>Menurut anda bagaimana keramahan pegawai selaku pemberi layanan</p> <p>Cukup ramah</p>	<p>Menurut anda bagaimana keramahan pegawai selaku pemberi layanan</p>
<p>Berikan masukan anda terhadap sistem pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang</p> <p>Meningkatkan pelayanan sehingga tidak harus menunggu terlalu lama pada saat pengurusan dokumen, seperti pembuatan ktp</p>	<p>Berikan masukan anda terhadap sistem pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang</p>
<p>06/01/22 16.25 dikirimkan</p>	<p>06/01/22 17.22 dikirimkan</p>

<p>PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PINRANG</p>	<p>PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PINRANG</p>
<p>Email *</p> <p>nadilcs24@gmail.com</p>	<p>Email *</p> <p>mirnaanwar80@gmail.com</p>
<p>Bagaimana Tingkat kepuasan anda terhadap pelayanan yang ada di kantor kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang?</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Baik</p> <p><input type="checkbox"/> Sangat baik</p> <p><input type="checkbox"/> Buruk</p> <p><input type="checkbox"/> Sangat buruk</p> <p><input type="checkbox"/> Yang lain: _____</p>	<p>Bagaimana Tingkat kepuasan anda terhadap pelayanan yang ada di kantor kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang?</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Baik</p> <p><input type="checkbox"/> Sangat baik</p> <p><input type="checkbox"/> Buruk</p> <p><input type="checkbox"/> Sangat buruk</p> <p><input type="checkbox"/> Yang lain: _____</p>
<p>Apa kendala yang anda temukan pada saat melakukan pelayanan di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang?</p> <p>Banyaknya waktu yg terbuang pada saat pengurusan disebabkan bertele tele</p>	<p>Apa kendala yang anda temukan pada saat melakukan pelayanan di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang?</p> <p>Pemberkasasan yang lumayan ribet</p>
<p>Berapa lama waktu penyelesaian berkas yang anda urus di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang?</p> <p>Hampir 1 bulan</p>	<p>Berapa lama waktu penyelesaian berkas yang anda urus di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang?</p> <p>Sekitar 1 Minggu hingga 1 bulan tergantung dari bagaimana Kita yg selalu aktif dalam menghubungi pihak di dinas penduduk</p>
<p>Jenis pengurusan dokumen apa yang anda urus?</p> <p>Ktp dan kk</p>	<p>Jenis pengurusan dokumen apa yang anda urus?</p> <p>KTP dan kk</p>
<p>Apakah ada biaya tambahan yang dibebankan kepada anda semasa pengurusan berkas?</p> <p>Tdk ada</p>	<p>Apakah ada biaya tambahan yang dibebankan kepada anda semasa pengurusan berkas?</p> <p>Tidak ada</p>
<p>Menurut anda bagaimana keramahan pegawai selaku pemberi layanan</p> <p>Baik</p>	<p>Menurut anda bagaimana keramahan pegawai selaku pemberi layanan</p> <p>Ramah</p>
<p>Berikan masukan anda terhadap sistem pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang</p> <p>Sebaiknya setiap pengurusan itu di permudah dan di percepat</p>	<p>Berikan masukan anda terhadap sistem pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang</p> <p>Mungkin baiknya pemberkasannya tidak di buat ribet</p>
<p>06/01/22 16.52 dikirimkan</p>	<p>06/01/22 16.44 dikirimkan</p>

## BIOGRAFI PENULIS



Juwita Anwar adalah nama penulis skripsi ini. Penulis lahir dari pasangan bapak Anwar dan ibu Nurhayati yang merupakan anak kedua dari lima bersaudara. Penulis dilahirkan di Pinrang Desa Tuppu pada tanggal 07 Juni 1998. Penulis beralamat di Tuppu Provinsi Sulawesi Selatan, Kecamatan Lembang, Kabupaten Pinrang, Kelurahan Tadokkong. Pendidikan yang ditempuh oleh penulis yaitu Madrasah Ibtidaiyah DDI Tuppu dan lulus pada tahun 2010, MTS DDI Tuppu dan lulus pada tahun 2013, dan SMK NEGERI 1 PAKU dan lulus pada tahun 2016, Hingga kemudian melanjutkan studi ke jenjang S1 di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare dan memilih program studi Manajemen Dakwah dan menyelesaikan tugas akhirnya yang berjudul **“Good Governance Sistem Pelayanan Kantor Di Kependudukan Kabupaten Pinrang (Analisis Perspektif Islam)”**. Dengan ketekunan, motivasi yang tinggi serta usaha dan doa penulis berhasil menyelesaikan pendidikan stara satu (S1).