

## ABSTRAK

Wulan Suci : *Implementasi Peraturan Daerah Kota Cimahi Pasal 16 (E) Nomor 6 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-KTP Pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru Covid-19 Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Perspektif Siyasa Dusturiyah*

Penyelenggaraan pelayanan publik administrasi pembuatan E-KTP merupakan salah satu bagian dari fungsi pemerintahan, namun adanya permasalahan mengenai kualitas dan ketidakjelasan pembuatan E-KTP yang masih banyak dikeluhkan oleh masyarakat khususnya di kota Cimahi. Untuk menyelesaikan masalah tersebut, perlu kerjasama berbagai pihak. Pemerintah Kota Cimahi telah membuat suatu regulasi yang memperkuat aturan penyelenggara pelayanan publik yakni lahirnya Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 6 Tahun 2018 tentang pelayanan publik.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi asas pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, mengetahui kebijakan dalam mengatasi kendala pembuatan E-KTP setelah berlakunya adaptasi kebiasaan baru Covid-19 sesuai dengan Pasal 16(e) Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 6 Tahun 2018, serta tinjauan Siyasa Dusturiyah terhadap prosedur dan kebijakan dalam mengatasi kendala pembuatan E-KTP.

Teori yang digunakan adalah Teori Implementasi kebijakan menurut George C. Edwards II yang dapat mengetahui ketercapaiannya pelaksanaan dari asas pelayanan publik, Teori Pelayanan publik menurut Moenir, serta tinjauan siyasa dusturiyah yang berkaitan dengan masalah yang diambil delapan prinsip siyasa dusturiyah menurut Masykuri Abdillah.

Penelitian ini bersifat penelitian lapangan menggunakan metode penelitian deskriptif analisis dengan menggunakan pendekatan kualitatif, teknik penumpulan data melalui wawancara, dokumentasi, dan kepustakaan yang diperoleh berkaitan dengan sistem pelayanan publik oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi, dianalisis menggunakan pola pikir deduktif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan asas pelayanan publik dalam pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi pada masa adaptasi kebiasaan baru Covid-19 telah menjalankan 12 asas pelayanan dengan temuan data Survey Kepuasan Masyarakat. Kebijakan yang dikeluarkan Dinas antara lain: bagi petugas pelayanan untuk WFH dan mendapatkan handphone sebagai penunjang kerjanya, adanya pelayanan online dan fasilitas protokol kesehatan, serta fasilitas informasi dengan durasi pelayanan yang mudah dan cepat. Dari perspektif siyasa dusturiyah implementasi kebijakan haruslah memenuhi prinsip al-'adalah, al-amanah, al-ukhuwwah, al-musawah, al-hurriyyah, al-syura, Ta'awun, serta al-silm, dan kebijakan tersebut telah memuat unsur dari prinsip siyasa dusturiyah menurut Masykuri Abdillah.

**Kata Kunci : Pelayanan Publik, Pembuatan E-KTP.**