

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara kesatuan, maka konsep Negara Indonesia yaitu semua daerah berada didalam satu Kesatuan Pemerintah Indonesia. Selain itu juga dijelaskan dalam Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Dasar 1945 yang berbunyi “Negara Kesatuan Republik Indonesia terdiri atas daerah-daerah provinsi dan daerah provinsi terdiri atas kabupaten dan kota, yang tiap-tiap provinsi kabupaten dan kota itu mempunyai Pemerintah daerah, yang diatur dengan Undang-Undang”.¹ Pemerintah Daerah terdiri dari Gubernur pada tingkat provinsi, Bupati pada tingkat kabupaten, Walikota pada tingkat Kota Camat pada tingkat Kecamatan, dan Lurah pada tingkat Kelurahan.²

Pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang sangat luar biasa banyak, pelayanan publik dari pemerintah sangat memiliki peran penting bagi masyarakat karena tidak semua pelayanan publik disediakan oleh swasta. Tujuan Pelayanan Publik di era sekarang memiliki urgensi yang sangat penting bagi pemerintah dan masyarakat di antaranya terciptanya pelayanan yang profesional, efektif, efisien, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif, adaptif, serta terwujudnya suatu pemerintahan yang baik.

Sejak terlahir sebagai warga negara Indonesia kita sudah mendapatkan hak pelayanan publik, ada banyak bentuk pelayanan publik yang dibuat oleh pemerintah. Ada banyak contoh Pelayanan Publik seperti pelayanan pendidikan, pelayanan peradilan, pelayanan navigasi laut, pelayanan keamanan jasa, pelayanan kelululintasan, dan pelayanan pasar, tidak terkecuali pelayanan kesehatan. Dengan kata lain bentuk kebijakan publik akan bermuara pada pelayanan publik

. Dari Kelurahan daerah kerja Lurah selaku fitur wilayah Kabupaten ataupun

¹ Seto Dwi Mulyadi, UUD 1945 & Perubahannya, (Yogyakarta: Buku Pintar, 2011).12

² https://id.wikipedia.org/wiki/Pemerintah_daerah_di_Indonesia diakses pada pukul 02.26 WIB. Tanggal 21 April 2022.

wilayah Kota dibawah Kecamatan. Pembuatan Kelurahan diperuntukan buat tingkatkan keahlian penyelenggaraan Pemerintahan Kelurahan secara Berdayaguna, Sukses guna, serta Pelayanan terhadap Warga cocok dengan tingkatan Pertumbuhan serta kemajuan pembangunan. Penerapan Pelayanan Publik pada tingkatan Pemerintah Kelurahan ialah ujung tombak dalam pelayanan prima pada Warga. Pemberian pelayanan kepada Warga jadi salah satu aspek sangat berarti didalam penerapan guna Pemerintahan dimana Pemerintah berupaya membagikan pelayanan yang terbaik selaku implikasi dari guna Aparatur Negeri. Mutu pelayanan publik ialah sesuatu keadaan dimana pelayanan mempertemukan ataupunenuhi ataupun apalagi melebihi dari apa yang jadi harapan konsumen dengan sistem kinerja aktual dari penyedia jasa. Keberhasilan proses pelayanan publik sangat bergantung pada 2 pihak ialah Birokrasi(pelayan) serta Warga(yang dilayani).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik merupakan rangkaian kegiatan pelayanan ketetapan pengguna pelayanan penyelenggara pelayanan publik. Dengan kata lain, layanan publik merupakan layanan yang akan diberikan oleh pemerintah baik pemerintah pusat, pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) terhadap masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Ridwan dan Sudrajat, 2009:19).

Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karna masyarakat secara lansung mengevaluasi kinerja pelayanan yang diberikan, pelayanan yang baik dan kualitas yang baik merupakan dasar dari kepuasan masyarakat. Jika suatu pekerjaan dapat menghasilkan unit produksi (output), maka pekerjaan tersebut dapat dikatakan efisien (Richard M. Steers, 1980:1). Untuk itu, pelayanan publik dapat dikatakan efisien apabila masyarakat menikmati kemudahan pelayanan dalam perosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan dalam pasal 17 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan sebagai acuan penilaian mutu.

Memberikan dampak positif bagi pemerintahan, diantaranya yaitu, hemat

biaya, alasannya karena dilakukan secara online. E-government juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas karena masyarakat bisa dengan mudah mengakses untuk melihat sejauh mana informasi perkembangan pemerintahan tanpa harus datang ke kantor pemerintahan³ Dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan yang berasaskan partisipatif, keterbukaan, akuntabilitas, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, hal tersebut dijelaskan dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pada pasal tersebut menyebutkan bahwa asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik yaitu: kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keproporsionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, dan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan⁴

Adapun pelayanan yang tidak efisien disebabkan oleh kurangnya pemahaman masyarakat akan prosedur dalam pelayanan serta kurangnya inisiatif petugas untuk menjelaskan setiap prosedur akan pembuatan maupun legalisir akta atau dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Dalam konteks Islam ada sebuah hadis riwayat Bukhari tentang pemimpin yang bertanggung jawab terhadap rakyatnya, dijelaskan bahwa etika paling pokok dalam kepemimpinan adalah tanggung jawab. dalam pemberian pelayanan, responsivitas terhadap aspirasi dan kebutuhan masyarakat yang sepenuhnya dapat dijalankan oleh Aparatur Sipil Negara sebagai pelaksana pelayanan publik (*tabi'in*). Pelayanan yang baik akan berpengaruh pada produktivitas kerja, nilai dasar⁵

fiqh siyasah lainnya adalah amanah di dalam konsep amanah itu terdapat suatu asas akuntabilitas, untuk melayani publik akuntabilitas dan transparansi adalah kriteria yang penting dalam suatu pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

³ Andi Heni Mulawati Nurdin, "Menuju Pemerintahan Terbuka melalui Penerapan E-Government", Jurnal MP (Manajemen Pemerintahan), Vol. 5. No. 1 (Juni, 2018), 8.

⁴ Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

⁵ Artikel Analisis Fiqh Siyasah mengenai Pelayanan Publik

Faktor-faktor pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung adalah datang dari aturan yang berdasarkan Undang-undang dan dipatuhi oleh diri pemimpin (ulil amri) dan diri para aparatur sipil negara sebagai pelaksana pelayanan (tabi'in) itu sendiri seperti, petugas pelayanan atau pegawai datang ke kantor dengan tertib, teratur dan tepat waktu sehingga disiplin kerja, dengan berpakaian rapi ditempat kerja maka susunan kerja akan terasa nyaman dan rasa percaya diri dalam bekerja akan tinggi. Memiliki tanggung jawab yang tinggi, dengan bertanggung jawab terhadap segala tugasnya menunjukkan pelayanan yang baik.

Dalam Agama Islam terdapat prinsip-prinsip atau nilai-nilai yang harus dipraktikkan dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara, Menurut Islam Pemerintahan ideal adalah Pemerintahan yang melaksanakan prinsip-prinsip atau nilai-nilai kehidupan bernegara yakni kejujuran dan akuntabel (al-amanah), keadilan (al-adalah), persamaan (al-musawah). Dari prinsip-prinsip tersebut Islam berusaha menyesuaikan diri secara substantif terhadap negara yang mengadopsi sistem hukum barat salah satunya Indonesia.⁶ COVID-19 sudah menjadi bencana nasional, dikarenakan penularan Covid-19 yang terus bertambah hingga sekarang. Selain itu, banyaknya kasus-kasus baru yang bermunculan terkait Covid-19 ini, seperti timbulnya gejala baru hingga kasus kematian akibat Covid-19 di Indonesia yang cukup tinggi. Sejauh ini, puncak dari pandemi Covid-19 pun sulit untuk ditentukan, bahkan ahli epidemiolog, matematikawan, dan ekonom tidak dapat menentukan kapan pandemi akan mencapai puncaknya. Meski begitu, pemerintahan dan pelayanan publik harus tetap dijalankan, terutama di pedesaan. Tentunya dengan adanya pandemi ini maka pelayanan publik harus ditingkatkan terutama di bidang kesehatan.

. Keadaan Pandemi Covid- 19 hingga pelayanan jadi garda terdepan buat dipersiapkan oleh pembina penyelenggaraan Pelayanan Publik, dalam perihal ini

⁶ Yudi Latif, Islam, *Negara dan Society: Gerakan dan Pemikiran Islam Kontemporer* (Jakarta: Paramadina, 2005) . 89.

Pemerintah. pembina penyelenggaraan pelayanan publik wajib bisa membenarkan penyelenggaraan pelayanan publik senantiasa bisa berjalan secara efisien pada keadaan Pandemi Covid- 19. Hingga berarti guna setelah itu menghasilkan kebijakan pergantian standar pelayanan sehingga warga senantiasa bisa mengakses pelayanan tanpa terdapat alibi jika pelayanan tidak bisa diberikan sebab sebab keadaan Pandemi Covid- 19. Apalagi dikala terdapatnya perbaikan fasilitas, prasarana, serta ataupun sarana pelayanan publik dilarang menyebabkan terhentinya aktifitas pelayanan publik, sebagaimana diatur dalam Pasal 28 ayat(2) Undang- Undang Pelayanan Publik. Transformasi standar pelayanan ini wajib terinformasikan dalam Sistem Informasi Pelayanan Publik(SIPP) yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam wujud berbentuk web, pamflet maupun media sosial.

Meningkatkan profesional di Kelurahan Mengger dalam bidang pelayanan terhadap Masyarakat dalam mengatasi Covid- 19, sehingga butuh adanya pembenahan administrasi Pemerintahan perlu adanya kebijakan, guna membangun profil serta mempunyai Integritas, Produktivitas, serta bertanggungjawab dan mempunyai keahlian memberikan pelayanan yang lebih prima melalui transformasi pola pikir, dalam sistem manajemen. meliputi: Organisasi, Tata Laksana, Kebijakan, Tingkatkan prasarana Kesehatan, Sumber Daya Manusia, Pengawasan, Akuntabilitas, Pelayanan, pada hakekatnya transformasi ketatalaksanaan ditunjukkan guna melaksanakan penyusunan tata laksana Kelurahan yang efisien serta efektif. Salah satu upaya Pelayanan Publik merupakan aktivitas ataupun rangkaian aktivitas dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan Masyarakat Mengger pada disaat Pandemi Covid-19 dan disini adalah Peraturan-peraturan Perundang undangan, Perpres (Peraturan Presiden), Pergub(Peraturan Gubernur), Perwal (Peraturan Walikota), yang bisa menjadi bahan dasar memaksimalkan Pelayanan Publik, di pasal 12 ayat 4 Undang-Undang No 25 Tahun 2009, “Dalam keadaan darurat, permintaan penyelenggara lain wajib dipenuhi oleh penyelenggara pemberi bantuan sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi penyelenggara yang

bersangkutan berdasarkan peraturan perundang-undangan.”⁷, selanjutnya di Peraturan Presiden Republik Indonesia Pasal 7 ayat 3 Nomer 89 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Penyelenggara MPP menyelenggarakan fungsi:

- 1) penyediaan sarana, tempat, dan / atau ruang pelayanan;
- 2) penataan dan pengaturan pola pelayanan dalam penyelenggaraan MPP;
- 3) pengoordinasian ketersediaan Standar Pelayanan bagi keseluruhan pelayanan dalam MPP;
- 4) penjaminan kualitas pelayanan dalam MPP sesuai dengan Standar Pelayanan;
- 5) penyediaan tata tertib;
- 6) penyediaan mekanisme, pengelolaan, dan penyelesaian pengaduan masyarakat yang terintegrasi atau terhubung dengan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional dalam penyelenggaraan MPP; dan
- 7) pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan MPP.⁸

Selanjutnya di Peraturan Gubernur Jawa Barat Pasal 4 ayat 3 No 58 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat “standar pelayanan yang telah di sepakati di tetapkan oleh penyelenggara.”⁹ Dan di Peraturan Wali Kota Bandung Pasal 2 Ayat 1 Nomor 32 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan mal pelayanan publik dan gerai Pelayanan Publik “Maksud dan Tujuan Peraturan Walikota ini di maksudkan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan Publik, sehingga Pelayanan Publik menjadi semakin cepat, terjangkau dan mudah”,¹⁰ Mal Pelayanan Publik adalah suatu kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik

⁷ Pasal 12 ayat 4 Undang-Uundang NO 25 TAHUN 2009 tentang pelayanan Publik.

⁸ Peraturan Presiden Republik Indonesia Pasal 7 ayat 3 Nomer 89 Tahun 2021.

⁹ Peraturan Gubernur Jawa Barat Pasal 4 ayat 3 No 58 Tahun 2019.

¹⁰ Peraturan Wali Kota Bandung Pasal 2 Ayat 1 Nomor 32 Tahun 2021.

pusat maupun daerah, serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah dan Swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman¹¹, yang di maksud Peraturan-peraturan di atas ini apabila dalam kondisi pandemi Covid-19 ini terdapat keterbatasan tentang pelayanan maka Pelayanan Publik harus semakin cepat dan mudah untuk melayani Masyarakat di Kelurahan Mengger Kota Bandung dan harus menerapkan MPP (Mal Pelayanan Publik). pengintegrasian Pelayanan Publik yang diberikan oleh kementerian, lembaga, pemerintah daerah provinsi dan kabupaten/kota, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, serta swasta secara terpadu pada 1 (satu) tempat sebagai upaya meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan.¹² jadi cukup jelas bahwa Harus mengefektifitas kan dan memaksimalkan Pelayanan Publik di saat Pandemi Covid-19 terhadap Masyarakat di Kelurahan Mengger Kota Bandung.

COVID-19 sudah menjadi bencana nasional, dikarenakan penularan Covid-19 yang terus bertambah hingga sekarang. Selain itu, banyaknya kasus-kasus baru yang bermunculan terkait Covid-19 ini, hingga kasus kematian akibat Covid-19 di Indonesia yang cukup tinggi. Sejauh ini, puncak dari pandemi Covid-19 pun sulit untuk ditentukan, bahkan ahli epidemiolog, matematikawan, dan ekonom tidak dapat menentukan kapan pandemi akan mencapai puncaknya. Meski begitu, pemerintahan dan pelayanan publik harus tetap dijalankan, terutama di pedesaan. Tentunya dengan adanya pandemi ini maka pelayanan publik harus ditingkatkan terutama di bidang kesehatan. Dalam hal ini juga dikaitkan dengan pelayanan publik. Dalam pasal 1 Ayat (1) UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kita bisa melihat bahwa pelayanan publik dilakukan berdasarkan regulasi yang telah ditetapkan oleh pemerintah melalui Undang-Undang tersebut guna

¹¹ Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 2018.

¹² Peraturan Presiden Republik Indonesia Pasal 1 ayat 2 Nomer 89 Tahun 2021.

memenuhi kebutuhan masyarakat. Selain itu, terdapat tiga unsur utama yang perlu diperhatikan dalam melaksanakan pelayanan publik, yaitu unsur pertama adalah organisasi pelayanan publik. Kemudian, unsur kedua adalah pelanggan atau dalam konteks ini adalah masyarakat. Unsur ketiga adalah kepuasan / output yang diterima oleh masyarakat.

Pembentukan Kelurahan yakni meningkatkan pelayanan Masyarakat di saat Pandemi Covid-19 ini melaksanakan fungsi Pemerintahan dan Pemberdayaan masyarakat, namun dalam kenyataannya fungsi Pemerintahan yang harusnya berjalan dengan baik karena Kelurahan merupakan wilayah kerja administratif yang merupakan ujung tombak dari Pemerintah Daerah ternyata dari SDM (Sumber Daya Manusia), Sarana Prasarana, dan Anggaran yang kurang, sehingga tidak dapat memaksimalkan Pelayanan Publik di saat Pandemi Covid-19.¹³ Kelurahan Mengger sendiri pun belum terjadinya permintaan bantuan terhadap penyelenggara pelayanan lain.

Secara data di kelurahan Mengger sangat derastis sekali peminat Masyarakat yang ingin mengurus administrasi berikut data Pelayanan Administrasi

PELAYANAN	2019	2020	2021
KTP	300	109	93
Ahli waris	26	7	19

Adanya data tersebut dapat di buktikan maskyarakat mengger sangat waspada Masyarakat menjadi khawatir dan panik saat mendapatkan informasi yang tidak berimbang di saat pandemi Covid-19 antara informasi yang Relevan dan Valid dengan informasi bohong (hoaks), Terutama masyarakat enggan memvaksin dikarenakan sumber informasi yang simpang siur dari pihak kelurahan tidak

¹³ Sumber: Hasil WawanCara Dengan Lia Amlia Mulyani S.os M.AP (Kepala Kasi Pemerintahan di Kelurahan Mengger 28/10/2021)

memberitahukan lebih jelas tentang perihal Vaksin dan bukan kurangnya informasi saja di Kelurahan Mengger, dalam hal pelayanan administrasi atau bantuan pun sangat mengecewakan Masyarakat dikarenakan proses yang sangat lama, seperti halnya pengajuan berkas-berkas data diri Masyarakat dan persyaratan bantuan Masyarakat dikarenakan penginputannya yang manual di Kelurahan Mengger hingga masyarakat memilih untuk diam di rumah daripada mengurus berkas yang dipastikan penting, ternyata lebih penting menjaga tidak tertular Virus Covid-19.¹⁴

Kurangnya Pelayanan Publik saat Pandemi Covid-19 di Kelurahan Mengger sehingga Masyarakat tidak dilayani dengan maksimal dan efisien. Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa perlu adanya penelitian mengenai dengan judul

“PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN MENGGER KOTA BANDUNG PADA MASA PANDEMI COVID-19 MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK DALAM TINJAUAN SIYASAH DUSTURIYAH.”

B. Rumusan Masalah

Adanya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik bertujuan untuk melayani masyarakat secara maksimal dari segi administratif, setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif. Bahwa setiap warga negara memiliki hak untuk dilayani atas barang, jasa dan pelayanan administratif secara maksimal dan tidak ada kekurangan apapun, akan tetapi masih ada Masyarakat di Kelurahan Mengger Kota Bandung yang mengeluh atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah yang tidak dilayani secara maksimal, apalagi di saat pandemi Covid-19 seperti ini Masyarakat merasa khawatir dan cemas.

¹⁴ Sumber: Hasil Wawancara dengan masyarakat Mengger 28/10/2021

Dari rumusan identifikasi dan batasan masalah diatas, maka rumusan masalah yang akan dibahas yaitu :

- 1) Bagaimana Kendala Pelaksanaan Pelayanan Publik Saat Pandemi Covid-19 terhadap Masyarakat di Kelurahan Mengger Kota Bandung ?.
- 2) Bagaimana solusi Pemerintah Kelurahan terhadap kendala pelaksanaan Pelayanan Publik Saat Pandemi Covid-19 di Kelurahan Mengger Kota Bandung ?.
- 3) Bagaimana Tinjauan Siyasa Dusturiyah terhadap Pelaksanaan Pelayanan Publik saat Pandemi Covid-19 di Kelurahan Mengger Kota Bandung ?.

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian dibuat untuk menjawab persoalan yang ada dalam rumusan masalah diatas, jadi dapat diketahui secara jelas tujuan diadakan penelitian ini yaitu:

- 1) Untuk mendepresikan latar belakang timbulnya kasus yang menyebabkan kendala pelaksanaan Pelayanan Publik saat Pandemi Covid-19 terhadap Masyarakat di Kelurahan Mengger Kota Bandung.
- 2) Untuk mendepresikan solusi pemerintah kendala Pelayanan Publik saat Pandemi Covid-19 di Kelurahan Mengger Kota Bandung.
- 3) Untuk menganalisis tinjauan Tinjauan Siyasa Dusturiyah terhadap Pelaksanaan Pelayanan Publik saat Pandemi Covid-19 di Kelurahan Mengger Kota Bandung.

D. Kerangka Berpikir

Dalam term syari‘at (fiqh Islam) kajian tentang politik ini dikenal dengan yang *سياسة - يَسُوْس - سَاس* kata dari berasal sendiri Siyasa. Siyasa Fiqh bermakna mengatur, mengendalikan, mengurus, atau membuat keputusan. Dengan demikian secara harfiyah, kata siyasa memiliki makna: pemerintahan, pengambilan keputusan, pembuatan kebijakan, pengurusan, pengawasan, perekayasaan, dan arti-

arti lainnya.

Sedangkan menurut Ahmad Fathi Bahatsi, sebagaimana dikutip A. Djazuli, mengungkapkan bahwa siyasah adalah pengurusan kemaslahatan umat manusia sesuai dengan syara". Sedangkan Ibn Aqil mendefinisikan siyasah sebagai segala perbuatan yang membawa manusia lebih dekat dengan kemaslahatan dan lebih jauh dari kemafsadatan, sekalipun Rasulullah tidak menetapkannya dan (bahkan) Allah Swt. tidak menentukannya¹⁵. Dalam pandangan siyasah syar"iyyah, "pengaturan" menjadi salah satu sentral penanggulangan terhadap berbagai permasalahan umat. Selain itu, ia juga diyakini sebagai sebuah proses yang tidak pernah selesai: telah, sedang dan akan berjalan dalam sejarah umat.¹⁶ Karenanya, kontekstualitas dan fleksibilitas sangat dominan dalam realisasinya, tetapi tetap tidak meninggalkan sebagian kemitlakan yang dimilikinya.

Pernyataan bahwa pelaksanaan siyasah syar"iyyah harus sesuai dengan yang tersurat dalam syara" saja, walaupun merupakan hal yang fundamental, tetapi ternyata tidak realistis. Sebagai bukti, Khulafa Al-Rasyidin pernah menetapkan hal yang berbeda dengan dalil-dalil syara" yang bersifat juz"iyyah dan tersurat secara manthuq.¹⁷ Oleh karena itu, banyak penyelesaian kasus disandarkan pada dalil-dalil syara" yang bersifat kully. Karena disandarkan pada dalil-dalil syara" yang bersifat kully itulah maka adaptasi siyasah syar"iyyah terhadap berbagai situasi dan kondisi dapat lebih optimal; sehingga menghasilkan produk "pengaturan" yang lebih proporsional, dan maslahat bagi masyarakat.

Dalam perkembangannya, fiqh siyasah dusturiyyah merupakan bidang kajian fiqh siyasah yang membatasi pembahasannya (biasanya) pada pengaturan dan peraturan perundang-undangan yang dituntut oleh ihwal kenegaraan dari segi persesuaian dengan prinsip-prinsip agama dan merupakan realisasi kemaslahatan manusia.¹⁸ Oleh karenanya, hubungan yang sinergis antara pemerintah dan rakyatnya berpengaruh terhadap proses pembuatan dan pelaksanaan peraturan

¹⁵ A. Djazuli, tahun 2007,26, 27

¹⁶ A. Djazuli, tahun 2007,1

¹⁷ A. Djazuli, tahun 2007,10

¹⁸ A. Djazuli, tahun 2007,47

perundang-undangan yang telah dibuat sebagaimana mestinya sesuai dengan kaidah:

تصرف الاء مام علي الرعية منوط با المصلحة

*“kebijakan seorang pemimpin terhadap rakyatnya bergantung kepada kemaslahatan”*¹⁹

Kajian persoalan rakyat, status, hak-hak dan kewajibannya dibahas dalam fiqh siyasah dusturiyah. Permasalahan di dalam fiqh siyasah dusturiyah adalah hubungan antara pemerintah (pemimpin) di satu pihak dan rakyatnya di pihak lain serta kelembagaan-kelembagaan yang ada di dalam masyarakatnya.²⁰ Fiqh siyasah dusturiyyah berhubungan erat dengan fiqh siyasah dauliyah dan fiqh siyasah maliyyah. Fiqh siyasah dauliyah umumnya mengkaji tentang hubungan luar negeri. Sedangkan fiqh siyasah maliyyah mengkaji ihwal ekonomi dalam negara. Mengutip ungkapan A. Djazuli dalam karyanya “Fiqh Siyasah: Implementasi Kemaslahatan Umat Dalam Rambu-Rambu Syariah” bahwa seperti halnya fiqh siyasah dusturiyyah dan Fiqh siyasah dauliyah, dalam fiqh siyasah maliyyah pengaturannya diorientasikan bagi kemaslahatan rakyat. Oleh karena itu, fiqh siyasah maliyyah ada hubungannya dengan tiga faktor: rakyat, harta, dan pemerintahan atau kekuasaan.²¹ Ada metode yang harus diperhatikan dan dipenuhi dalam mengkaji fiqh siyasah (dusturiyyah, dauliyah, dan maliyyah). Adapun metode yang digunakan ialah tidak jauh berbeda dengan fiqh lain, yaitu menggunakan ilmu ushul al-fiqh dan qawa‘id al-fiqh. Penggunaan „ilm ushul al-fiqh dan qawa‘id al-fiqh dalam fiqh siyasah terasa sangat penting karena masalah siyasah tidak diatur secara terperinci dalam Al-Quran dan Al-Hadits.

Secara umum, metode-metode dalam fiqh siyasah ialah:

- 1) Ijma’
- 2) Qiyas;
- 3) Almaslahah Mursalah
- 4) Sadd Ad-Dzari’ah dan Fath Ad-Dzariah

¹⁹ A. Djazuli, tahun 2006,147

²⁰ A. Djazuli,tahun 2007,47

²¹ A. Djazuli,tahun 2007,177

- 5) Al-Urf
- 6) Istihsan
- 7) Istishab
- 8) Kaidah Fiqhiyyah

Sebagaimana di atur dalam Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang no 25 tahun 2009 Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang,jasa dan/atau pelayanan administratif. Bahwa setiap warganegara memiliki hak untuk di layani atas barang,jasa dan pelayanan administratif secara maksimal dan tidak ada kekurangan apapun. Dalam alquran surah An-Nisa' ayat 58.

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya:

*“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada mereka yang berhak menerimanya dan apabila kamu menetapkan hukum diantaranya manusia supaya menetapkannya dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaikbaiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat.”*²²

Ayat tersebut menjelaskan seseorang yang berkuasa dalam hal ini yaitu pemerintah menetapkan peraturan perundang-undangan untuk di laksanakan dan di taati yang di tetapkan oleh Al-Quran dan Sunnah. Hal ini Siyasa Dusturiyah di sebut sebagai bagian Fiqh Siyasa yang membahas tentang perundang-undangan Negara yang spesifik nya dalam hal prinsip dasar dengan bentuk pemerintahan yang berkaitan dengan hak-hak rakyat.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Pada dasarnya setiap permasalahan pasti

²² Al-Quraan Surah An-Nisa Ayat 58.

memiliki landasan teori pendukung atau penghubung untuk memperkuat masalah. Oleh sebab itu penulis akan menyajikan beberapa teori sehingga dapat membantu proses pemecahan masalah penelitian yang berhubungan langsung dengan Pelayanan Publik.

Menurut Sampara Lukman yang dikutip oleh Sinambela (2014 :5), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani.²³ Dalam pengertian lain, menurut Moenir (2015: 27) pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat.²⁴

Istilah pelayanan umum di Indonesia seringkali diidentikkan dengan pelayanan publik sebagai terjemahan dari *pubic service*. Di Indonesia, konsepsi pelayanan administrasi pemerintahan seringkali digunakan secara bersama-sama atau dipakai sebagai sinonim dari konsepsi pelayanan perizinan. Sedangkan menurut AG. Subarsono seperti yang dikutip oleh Agus Dwiyanto (2005:141) Pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat.²⁵

Menurut Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengatakan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan/rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan di dalam Peraturan Pemerintah No 96 tahun 2012 tentang Pelayanan publik bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai

²³ Sampara Lukman yang dikutip oleh Sinambela tahun 2014,5

²⁴ Moenir tahun 2015,27

²⁵ AG. Subarsono seperti yang dikutip oleh Agus Dwiyanto tahun 2005,141

dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh pelayanan publik.

Menurut fitsimons dalam sinambela (2006:7) menjelaskan bahwa terdapat lima indikator Pelayanan publik yaitu:

- 1) *Reliability* yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar;
- 2) *Tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya;
- 3) *Responsiveness* yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat;
- 4) *Assurance* yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan; dan
- 5) *Empathy* yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Teori tersebut akan membantu Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik Masyarakat sebagai unsur peninjau dalam penelitian ini dan Penulis berpandangan bahwa Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik saat Pandemi Covid-19 di Kelurahan Mengger Kota Bandung, yang sudah ada dasar hukum nya yang sudah mengatur hal tersebut tinjauan atau pandangan tentang siyasa dusturiyah. Dengan demikian penelitian ini berfokus terkait pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik saat Pandemi Covid-19 di Kelurahan Mengger Kota Bandung tinjauan Siyasa Dusturiyah untuk melaksanakan proses Pemerintah Kelurahan, baik itu sudah optimal atau belum, dalam memberikan pelayanan darurat kepada masyarakat.

E. Definisi Operasional

Penelitian ini berjudul Pelayanan Publik saat Pandemi Covid-19 di kelurahan mengger kota bandung. Dari judul penelitian ini agar mendapatkan pemahaman yang jelas, maka perlu di paparkan Definisi operasional sehingga dapat menjadi acuan untuk mengukur variable penelitian yaitu:

1) Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik²⁶

2) Kelurahan Mengger

Kelurahan Mengger adalah Pemerintahan di wilayah mengger dengan luas wilayah 291km, penduduk berjumlah 6.592 jiwa yang salah satu kelurahan di Kecamatan Bandung Kidul, Kota Bandung, Jawa Barat, Indonesia.²⁷

3) Pandemi Covid-19

Covid-19 adalah peristiwa menyebarnya Penyakit koronavirus 2019 (Bahasa Inggris: Coronavirus disease 2019, disingkat Covid-19) di seluruh dunia untuk semua Negara. Penyakit ini disebabkan oleh koronavirus jenis baru yang diberi nama SARS-CoV-2. Wabah Covid-19 pertama kali dideteksi di Kota Wuhan, Hubei, Tiongkok pada tanggal 31 Desember 2019, dan ditetapkan sebagai pandemi oleh Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) pada tanggal 11 Maret 2020. Virus SARS-CoV-2 diduga menyebar di antara orang-orang terutama melalui percikan pernapasan (droplet) yang dihasilkan selama batuk. Percikan ini juga dapat dihasilkan dari bersin dan pernapasan normal. Selain itu, virus dapat menyebar akibat menyentuh permukaan benda yang terkontaminasi dan kemudian menyentuh wajah seseorang.²⁸

F. Hasil Penelitian Terdahulu

Salah satu kewajiban dalam dunia akademik ketika membuat suatu karya ilmiah

²⁶ Undang-Undang Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

²⁷ https://id.wikipedia.org/wiki/Mengger,_Bandung_Kidul,_Bandung diakses pada tanggal 21 Mei 2022, Pukul 2:40 WIB, Tanggal 21 Mei 2022

²⁸ https://id.wikipedia.org/wiki/Pandemi_Covid-19 Diakses pukul 03:00 WIB, Tanggal 21 Mei 2022

adalah keorsinilan karya. bukan hal yang tidak mungkin apabila banyak penelitian yang serupa dengan penelitian yang kita buat. Oleh karena itu, perlu adanya tinjauan yang membedakan antara penelit yang kita buat denga penelitian yang dibuat oleh orang lain. Hal itu untuk membuktikan kemurnian dari suatu karya ilmiah yag dibuat. Dalam penelitian ini, ada lima penelitian yang penulis temukan memiliki kesamaan dengan penelitian ini.

- 1) Ahmad Reza Fajar Dwi Leksmana , “Analisis Pelayanan Publik DiKantor Kelurahan Ratu Sima Dumai Selatan ”, Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau 2020;
- 2) Reni Prasetyo, “Pelayanan Publik Di Kecamatan MargoyosoKabupaten Pati (Studi Tentang Pelaksanaan UU NO.25 Tahun 2009)”, Jurusan Politik dan kewarganegaraan, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Semarang 2013;
- 3) Agung Tri Putra, “Analisi Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis”, Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru , 2019;
- 4) A Muh alwilah Akbar , “Etika Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Tamaona Kecamatan Tambolo Pao Kabupaten Gowa , Jurusan Ilmu administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Makassar, 2020;
- 5) Ainda Rahma Aprilia, “Kualitas Pelayanan Publik Di kelurahan TegalBunder Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon”, Jurusan Ilmu administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang, 2011.

Yang pertama adalah skripsi oleh Ahmad Reza Fajar Dwi Leksmana, “Analisis Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Ratu Sima Dumai Selatan”, Penelitian ini sama-sama membahas tentang Pelayanan Publik , namun Inti penelitiannya adalah hambatan-hambatan dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan, bukan faktor kendala terhadap Masyarakat yang harus di benahi pada

saat pandemi Covid-19 berlangsung . Maka fokus penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Reza Fajar Dwi Leksmna adalah implementasi terhadap sarana prasarana publik , sedangkan pelayanan publik hanya menjadi contoh kasusnya. Kedua, sebuah skripsi oleh Reni Prasetyo, “Pelayanan Publik Di Kecamatan Margoyoso Kabupaten Pati (Studi Tentang Pelaksanaan UU NO.25 Tahun 2009)”. Skripsi tersebut memiliki kesamaan yang banyak dengan penelitian yang hendak penulis lakukan, karena fokus penelitiannya adalah Pelayanan Publik dengan UU NO.25 Tahun 2009. Namun yang membedakan adalah tinjauan yang dilakukan oleh masing- masing penulis. Skripsi karya Reni Prasetyo meneliti Inti Data Pelayanan Publik , sedangkan penelitian yang dilakukan oleh penulis menambahkan kasus darurat Pasal 12 ayat 4 UU NO.25 Tahun 2009 di saat Pandemi Covid-19.

Dan yang terakhir ada tiga skripsi, yaitu karya Agung Tri Putra, “Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis”, lalu selanjutnya A Muh alwilah Akbar, “Etika Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Tamaona Kecamatan Tambolo Pao Kabupaten Gowa ,dan juga karya Ainda Rahma Aprilia, “Kualitas Pelayanan Publik Di kelurahan TegalBunder Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon”. Ketiga tulisan tersebut sama-sama Mengintikan penelitian terhadap peranan kualitas pelayanan saja terhadap masyarakat. Inilah yang menjadi pembeda antara penelitian yang penulis lakukan dengan ketiga skripsi tersebut. Penelitian ini fokus kepada pelayanan publik saat pandemi Covid-19, sedangkan ketiga skripsi diatas fokus kepada peninjauan kualitas pelayanan publik.