
**ANALISIS PELAYANAN PRIMA DALAM PENGURUSAN
ADMINISTRASI DI KANTOR CAMAT KOTO TANGAH
MENURUT PERSPEKTIF FIQH SIYASAH IDARIYAH**

Mitra Susanti

UIN Syech M. Djamil Djambek Bukittinggi

email: familymitra2001@gmail.com

Abstrak

Skripsi ini ditulis oleh Mitra Susanti, Nim 1319090, Program Studi Hukum Tata Negara (Siyasah), Fakultas Syari'ah, Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech Muhammad Djamil Djambek Bukittinggi, Skripsi ini diberi judul "ANALISIS PELAYANAN PRIMA DALAM PENGURUSAN ADMINISTRASI DI KANTOR CAMAT KOTO TANGAH MENURUT PERSPEKTIF FIQH SIYASAH IDARIYAH". Pembahasan dalam skripsi ini dilatarbelakangi dengan terjadinya kendala bagi masyarakat Kecamatan Koto Tangah Kota Padang dalam pengurusan administrasi yaitu masih belum ada kejelasan/sosialisasi terkait dengan prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan yang masih ribet, berbelit-belit, serta susah dilaksanakan oleh masyarakat, waktu penyelesaian pengurusan administrasi yang belum pasti karena tidak adanya informasi yang jelas kepada masyarakat. Maka tujuan penelitian ini ialah menganalisis pelayanan prima dalam pengurusan administrasi di Kantor Camat Koto Tangah menurut perspektif Fiqh Siyasah Idariyah. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (field research). Dengan pendekatan kualitatif deskriptif. dengan mencatat hasil penelitian secara jelas sesuai dengan fakta dilapangan. Kemudian sumber data yang penulis gunakan dalam penelitian ini ialah sumber data primer dan sekunder. Dari hasil penelitian yang telah penulis lakukan, maka penulis mendapatkan kesimpulan bahwasanya dalam pengurusan administrasi di Kantor Camat Koto Tangah Masyarakat menilai prosedurnya sangat rumit, waktu penyelesaian tidak disampaikan secara pasti, serta kompetensi pihak pelayanan terhadap masyarakat yang masih kurang profesional, belum adanya Sosialisasi secara menyeluruh secara berkala mengenai pelayanan, tidak ada kotak saran yang mengakibatkan tidak ada fasilitas untuk digunakan dalam menampung kritik, saran, atau keluhan dari masyarakat. Serta pelayanan yang tidak sesuai dengan tinjauan fiqh siyasah dikarenakan belum adanya penerapan prinsip Amanah yaitu keterbukaan serta tanggungjawab dari pihak pelayanan.

Kata Kunci : Pelayanan Prima, Administrasi, Siyasah Idariyah.

Abstract

This thesis was written by Mitra Susanti, Nim 1319090, Constitutional Law Study Program (Siyasah), Faculty of Syari'ah, State Islamic University (UIN) Sjech Muhammad Djamil Djambek Bukittinggi, This thesis is entitled "ANALYSIS OF PRIMA SERVICES IN ADMINISTRATIVE MANAGEMENT AT THE SUB-DISTRICT OFFICE KOTO TANGAH ACCORDING TO THE PERSPECTIVE OF FIQH SIYASAH IDARIYAH". The discussion in this thesis is motivated by the occurrence of obstacles for the people of Koto Tangah District, Padang City in administrative matters, namely there is still no clarity/socialization related to service procedures. Service procedures that are still complicated, convoluted, and difficult for the community to carry out, the time for completing administrative arrangements is uncertain because there is no clear information to the public. So the purpose of this study is to analyze excellent service in administrative management at the Koto Tangah Sub-District Office according to the Fiqh Siyasah Idariyah perspective. The type of research used in this research is field research. With a descriptive qualitative approach. by recording research results clearly in accordance with the facts in the field. The data sources that the authors use in this study are primary and secondary data sources. From the results of the research that the writer has done, the writer has come to the conclusion that in managing administration at the Koto Tangah sub-district office, the community still considers the procedure to be complicated, the completion time has not been conveyed with certainty, and the competence of the service to the community is still lacking in professionalism, there is no overall socialization. periodically regarding services, the absence of a suggestion box results in no facilities

being used to accommodate criticism, suggestions, or complaints from the public. As well as services that are not in accordance with the fiqh siyasah review because there is no application of the principle of Trust, namely openness and responsibility from the service.

Keywords: Excellent Service, Administration, Siyasah Idariyah.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik dalam UU RI Nomor 25 Tahun 2009 dalam pasal Pada ayat 1 dan 2 ayat 1 bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang berkaitan dengan barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang ditawarkan oleh penyelenggara pelayanan publik kepada setiap warga negara dan penduduk serta yang berkaitan dengan kepuasan dari kebutuhan akan pelayanan yang berkaitan dengan peraturan hukum. Layanan publik disediakan oleh semua badan administrasi negara, kotamadya, lembaga independen yang dibentuk oleh undang-undang untuk menyelenggarakan layanan publik, dan badan hukum lainnya yang didirikan semata-mata untuk menyelenggarakan layanan publik.

Berdasarkan aturan perundang-undangan diatas maka tentu sudah menjadi sebuah beban dan tanggung jawab yang mesti dilaksanakan pemerintah maupun instansi yang ada dalam hal memaksimalkan pelayanan itu sendiri. Dengan melihat kebutuhan dari masyarakat maka itu menjadi sebuah kewajiban bagi pemerintah, sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 12 Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik merujuk kepada tujuan diselenggarakannya sistem pelayanan terhadap masyarakat diantaranya yaitu:

1. Memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat
2. Mendekatkan pelayanan kepada masyarakat
3. Memperpendek proses pelayanan
4. Mewujudkan proses pelayanan yang mudah, cepat, murah, transparan, pasti, dan terjangkau
5. Memberikan akses yang lebih luas bagi masyarakat untuk memperoleh pelayanan.

Pemerintah harus mampu merubah pelayanan publik yang tidak memuaskan menjadi baik dan memuaskan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pemerintah harus mengklarifikasi standar layanan, praktik layanan, dan peraturan lainnya sehingga warga dapat lebih memahami dan menerapkannya. Pemerintah mengeluarkan peraturan tentang penyelenggaraan pelayanan prima sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan yaitu Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) No. 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, yang menetapkan inti layanan publik "untuk memberikan layanan khusus" kepada laki-laki yang, seperti pelayan masyarakat, adalah pembentukan aparatur negara".

Pelayanan sebagai proses dalam mewujudkan kewajiban bagi pemerintah dalam sebuah sistem administrasi, maka dalam istilah fiqh disebut dengan Siyasah Idariyah. Kata idariyah merupakan bentuk masdhar dari kata adara-asy-syay'a-yudiruhu-idarah yang berarti mengatur dan menjalankan sesuatu. Maka dalam kajian hukum islam ini peneliti memfokuskan kajian Fiqih Siyasah pada bidang Siyasah Idariyah, yakni bidang yang berkaitan dengan administrasi negara. Berkaitan dengan administrasi negara ini Allah SWT berfirman dalam Surat Al-Baqarah 282 yang berbunyi sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ وَلْيَكْتُب بَيْنَكُمْ كَاتِبًا بِالْعَدْلِ وَلَا يَأْب كَاتِبٌ أَنْ يَكْتُبَ كَمَا عَلَّمَهُ اللَّهُ فَلْيَكْتُبْ وَلْيُمْلِلِ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا بِيْخْسٍ مِنْهُ شَيْئًا فَإِن كَانَ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ سَفِيهًا أَوْ ضَعِيفًا أَوْ لَا يَسْتَطِيعُ أَنْ يُمِلَّ هُوَ فَلْيُمْلِلْ وَلِيُّهُ بِالْعَدْلِ

Artinya : “ Wahai orang-orang yang beriman! Apabila kamu melakukan utang piutang untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. Dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar. Janganlah penulis menolak untuk menuliskannya sebagaimana Allah telah mengajarkan kepadanya, maka hendaklah dia menuliskan. Dan hendaklah orang yang berutang itu mendiktekan, dan hendaklah dia bertakwa kepada Allah, Tuhannya, dan janganlah dia mengurangi sedikit pun daripadanya. Jika yang berutang itu orang yang kurang akalnya atau lemah (keadaannya), atau tidak mampu mendiktekan sendiri, maka hendaklah walinya mendiktekannya dengan benar.... ”

Ayat ini bermakna tentang bagaimana pentingnya menuliskan sesuatu seperti misalnya hutang, yang mana sifatnya sangat substansial dan penting dalam kehidupan bermasyarakat, begitupun halnya dengan administrasi, karena administrasi juga merupakan hal yang sangat substansial dan sangat urgensi bagi masyarakat diantaranya sebagai syarat dalam kehidupan formil masyarakat dilingkungannya. Pelayanan yang baik juga termasuk dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang sesuai dengan amanat Peraturan Perundang-

Undangan. Dalam hal ini kaitannya dengan hak dan kewajiban, administrasi memiliki kedudukan penting sebagai proses yang dapat mengantisipasi berbagai permasalahan menyangkut tata kelola, proses kelangsungan hidup dan lain-lain.

Dalam kaitannya dengan peningkatan kualitas pelayanan prima dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, peneliti mengambil Siyasah Idariyah yang artinya administrasi negara sebagai acuan atau titik fokus penelitian ini. Administrasi Negara membutuhkan Syariat Islam dalam keadministrasian, karena didalam Syariat Islam yang telah mengajarkan bagaimana hal baik dan hal yang buruk. Sehingga tidak salah kaprah dalam proses dalam segala hal keadministrasian yang dilakukan.

Melihat dari konsep yang ada baik itu dalam peraturan perundang-undangan maupun dalam kajian islam dan fiqh, maka sudah semestinya perihal pelayanan ini menjadi acuan pemerintah yang mendalam. perlu adanya pelayanan prima dari pemerintah tentang bagaimana pemerintah mengerahkan segenap kemampuan fikiran dan tenaga agar terciptanya pelayanan yang baik dan akurat terhadap kebutuhan masyarakat. karena fakta dilapangan masih banyak terjadi kesimpang siuran yang terjadi dalam hal pelayanan, seperti halnya pelayanan administrasi di Kantor Camat Koto Tangah Kota Padang yang memiliki 25 orang pegawai diantaranya 5 orang pegawai di setiap Kasi/Bidang yang telah ditentukan. Dimana dalam kegiatan pelayanan yang terjadi masih banyak terjadi proses pelayanan yang berbelit-belit, lambatnya proses penyelesaian administrasi dalam pelayanan yang menyebabkan banyaknya keluhan dan hambatan bagi masyarakat bahkan tidak jarang terjadi kata-kata umpatan dari masyarakat tertentu.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah penulis lakukan di Kantor Camat Koto Tangah terhadap salah satu masyarakat yang bernama ibu Eli Marni yang berasal dari Kelurahan Dadok Tunggul Hitam pada hari Rabu tanggal 28 September 2022 jam 10.37 WIB di Pelataran Kantor Camat Koto Tangah Kota Padang, yang mana saat itu beliau mengurus Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI) beliau mengatakan:

“saya selaku warga yang berasal dari kelurahan dadok tunggul hitam sudah jauh-jauh datang ke kantor camat untuk mengurus surat kepindahan saya, semua syarat sudah saya penuhi, namun petugas dikantor camat masih saja bertele-tele dalam memberikan pelayanan, padahal saya sudah mengambil nomor antrian 15 tapi malah yang nomor 23 didahulukan, kemudian pada saat saya melakukan pelayanan waktu pengurusan nya juga sangat lama, memakan waktu 7 hari, padahal sebelumnya dalam pengurusan apapun bisa selesai dalam waktu 1 (satu) hari, terlebih lagi tiket keberangkatan saya ke malaysia sudah dipesan dan terjadwal berangkat 2 hari setelah hari ini, tentu saya sangat bingung dan merasa kesusahan sekarang karena surat ini sangat penting bagi saya sebagai syarat keberangkatan saya”

Pada wawancara tersebut penulis melihat bahwasanya terdapat kendala-kendala yang dihadapi oleh masyarakat Koto Tangah dalam melakukan proses pelayanan, salah satunya bagi Ibu Eli yang kesusahan dalam mengurus SKPWNI dimana proses pengurusannya yang lama dan merasa bahwasanya adanya ketidakadilan dan terkesan membeda-bedakan dalam melakukan pelayanan hal tersebut dilihat dari pemanggilan nomor antrian, dan juga adanya kurang konsisten dan transparansi dalam hal waktu penyelesaian pengurusan surat menyurut yang menjadi kebutuhan penting masyarakat. Maka dari itu, butuh adanya pembenahan bagi Kantor Camat Koto Tangah untuk lebih memaksimalkan lagi pelayanan yang Transparansi, Konsisten, serta keadilan dalam memberikan pelayanan untuk kelangsungan pelayanan yang baik dan efektif bagi masyarakat.

Oleh karena itu, berdasarkan uraian diatas, maka masalah yang akan dipecahkan dalam penelitian ini adalah bagaimana jenis pekerjaannya dalam pengurusan administrasi di Kantor Camat Koto Tangah, kendala-kendala yang ada, serta kemudian dianalisis menggunakan perspektif Fiqh Siyasah Idariyah.

Kajian Pustaka

Berdasarkan permasalahan yang akan penulis teliti maka penulis menggunakan rujukan dari kajian-kajian terdahulu yaitu :

Skripsi yang ditulis oleh ERPAN SAHADI dengan judul “Urgensi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dalam Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik

Perspektif Siyasah Idariyah (Studi Kasus di Desa Sukaraja Kecamatan Kedurang Ilir Kabupaten Bengkulu Selatan)”. Yang mana kesimpulan dari skripsi yang ditulis oleh Erpan Sahadi ini adalah tentang kurang maksimalnya pelayanan publik disebabkan kurangnya SDM serta kurang tegasnya sanksi terhadap perangkat desa yang tidak maksimal menjalankan tanggung jawab sebagai pemerintah desa. Berbeda halnya dengan penelitian yang penulis lakukan ialah terfokus kepada pelayanan prima dari pemerintah kecamatan itu sendiri terhadap masyarakat sekitar.

Skripsi yang ditulis oleh DONNA ERIZA KHARISMA yang berjudul “Implementasi Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Dalam Perspektif Fiqh Siyasah (Studi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung)”. Adapun kesimpulan dari penelitian ini ialah bagaimana penerapan UU No.25 Tahun 2009 ini dengan pengkajian berdasarkan fiqh siyasah di DISDUKCAPIL Kota Bandar Lampung, berbeda halnya dengan penelitian yang penulis lakukan dalam hal pengkajian terfokus pada berdasarkan fiqh siyasah idariyah, dan spesifik pembahasan dalam pelayanan prima di Kantor Kecamatan.

Skripsi yang ditulis oleh LAELA ARYANI yang berjudul “Menerapkan Good Governance di Desa Rempoh Kecamatan Baturraden Wilayah Administrasi Banyumas Dilihat dari Siyasah Idariyah”. Adapun kesimpulan dari skripsi ini ialah kurang cepatnya proses penanganan aspirasi masyarakat dan pertanggungjawaban serta profesionalitas perangkat daerah, berbeda halnya dengan objek penelitian penulis yang terfokus kepada pelayanan prima yang kopnya lebih kecil dari good governance yaitu di tingkat kecamatan.

Skripsi yang ditulis oleh LESTARI WAHYUNINGSIH yang berjudul “Pelaksanaan Pelayanan Prima di Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul”. Adapun kesimpulan dari skripsi yang dituli oleh Lestari Wahyuningsih ini ialah bagaimana ketepatan pelayanan dengan SOP yang ada, baik itu dari segi waktu pemrosesan dan sebagainya. Perbedaannya dengan penelitian penulis ialah bidang kajiannya yang mana penulis mengkaji dari pandangan fiqh siyasah idariyah, sementara dalam penelitian Lestari Wahyuningsih ini berupa penelitian yang bidang kajiannya secara umum.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan sebuah cara awal serta hal dasar yang perlu dilakukan dengan merangkum sebuah fakta/kejadian dalam suatu kajian guna mencapai sebuah tujuan berdasarkan hipotesa dengan alat-alat tertentu yang dipakai dalam penelitian tersebut. Sebagaimana penelitian ini membahas terkait dengan Pelayanan Prima menurut Fiqh Siyasah Idariyah maka dalam penyusunannya terdapat metode penelitian sebagai berikut :

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian lapangan (field resech), yang mana dari penelitian ini penulis akan memperoleh data berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat penerima pelayanan maupun perangkat pemberi pelayanan dari pihak Kecamatan Koto Tangah. Penelitian ini penulis memakai pendekatan kualitatif dan bersifat deskriptif dengan mencatat hasil penelitian secara jelas sesuai dengan fakta dilapangan. Menurut Poerwandari, penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan dan memproses data deskriptif, seperti transkripsi wawancara, catatan lapangan, gambar, foto, rekaman video dan lain-lain.

Penelitian kualitatif bertujuan untuk mendapatkan pemahaman tentang sifat pandangan umum tentang realitas sosial dari perspektif peserta. Pemahaman itu tidak ditentukan terlebih dahulu, tetapi diperoleh setelah melakukan analisis dengan realitas sosial yang menjadi fokus penelitian. Berdasarkan analisis kemudian ditarik suatu kesimpulan berupa pengertian umum yaitu abstrak tentang kenyataan. Dalam penelitian ini langsung terjun kelapangan dengan melihat perkembangan secara empiris terkait dengan Pelayanan Prima, serta nantinya akan dikaji kembali berdasarkan fiqh siyasah idariyah.

2. Sumber Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder sebagaimana dijelaskan sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber utama dalam hal ini dapat diperoleh dari individu atau perorangan maupun kelompok. Berkaitan dengan sumber data primer ini, penulis mencari data melalui wawancara dengan penduduk sekitar Kecamatan Koto Tangah dan juga perangkat kecamatan beserta data-data yang diperoleh dari literatur tentang fiqh siyasah idariyah. Dalam artian wawancara tersebut dilakukan untuk melihat serta mengetahui tentang bagaimana pelayanan prima dalam pengurusan administrasi di Kantor Camat Koto Tangah tersebut.

b. Data Sekunder

Data sekunder bersifat deskriptif dan menguatkan data dari data primer dan masuk dalam analisis ini penulis menggunakan data sekunder dari Undang-undang, Peraturan Pemerintah, Skripsi, Artikel, Makalah, Buku-buku tentang Fiqh Siyasah Idariyah, tulisan-tulisan tentang materi terkait, serta bukti-bukti pendukung lainnya yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.

3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam hal wawancara penulis akan mewawancarai pihak-pihak terkait yaitunya Masyarakat Kantor Camat Koto Tangah, Kepala Kantor Camat Koto Tangah, Staf-staf/Pegawai Kantor terutama di Bidang Pelayanan Masyarakat. Dimana dari kegiatan observasi dan wawancara penulis dapat memperoleh data dari kegiatan tanya jawab/wawancara secara mendalam dapat juga dengan kegiatan melihat dan mengamati terkait objek, kondisi/suasana tertentu, perasaan dan emosi seseorang dalam melakukan pelayanan. Kemudian dari kegiatan dokumentasi penulis dapat memperoleh data-data berupa wawancara, serta dokumen-dokumen pelayanan lainnya.

4. Teknik Analisa Data

Setelah seluruh data rampung, maka selanjutnya yang dilakukan penulis adalah tehnik analisis data. Adapun pada penelitian kali ini dalam menganalisis data penulis menggunakan metode pendekatan Deduktif, yang mana dalam metode deduktif ini akan dijelaskan tentang seperangkat data dari teori dan konsep yang tadinya bersifat umum menjadi khusus, serta disana juga dapat dilihat hubungan atau komparasi dari data yang satu dengan seperangkat data yang lainnya. Apabila dikaitkan dalam penelitian yang dilakukan penulis bahwasanya analisis ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana bentuk pelayanan Adminstrasi serta Efektivitas yang dilakukan Kantor Camat Koto Tangah terhadap masyarakat, serta tujuannya dapat dilihat dari perspektif fiqh siyasah idariyah agar dapat memberikan pemahaman mengenai pelayanan yang baik terhadap masyarakat dari kinerja pegawai Kantor Camat Koto Tangah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Adapun hasil serta pembahasan dari permasalahan yang telah penulis teliti adalah :

1. Bentuk Pelayanan Prima Dalam Pengurusan Administrasi di Kantor Camat Koto Tangah

2. Prosedur Pelayanan

Pelaksanaan prosedur/tatacara pelayanan di Kantor Camat Koto Tangah Kota Padang masih dianggap tidak mudah dan kurang dimengerti dan dikerjakan oleh masyarakat. Hal tersebut sejalan dengan hasil wawancara dengan Bapak Rudi Kasim

“Menurut saya prosedur/prosedur pelayanan cukup rumit, membingungkan dan sulit dilaksanakan karena harus mendapatkan surat kematian dari rumah sakit. Kanwil ini”.

Bu Lisma juga mengomentari kesederhanaan prosedur, seperti yang dia jelaskan

“Cukup sederhana, tapi ya, prosedurnya cukup rumit karena harus meminta surat rekomendasi yang ditandatangani oleh RT/RW dan juga oleh kepala lurah. Padahal saya mengira prosesnya sama seperti sebelumnya dek, yang mana bisa langsung diubah di Kantor Camat, maka terpaksa lah tadi saya harus pulang dulu dek, untuk mengurus persyaratan yang disampaikan oleh pegawai di Kantor Camat tersebut”.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwasanya Prosedur pelayanan di Dinas Kepegawaian Koto Tangah belum memenuhi harapan sesuai dengan prinsip pelayanan publik yang tertuang dalam Keputusan Menteri Administrasi Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu. H. Prosedur pelayanan publik sederhana, lugas, mudah dipahami dan diterapkan, dimengerti dan mudah dilaksanakan.

Apabila merujuk pada pendapat Moenir terkait dengan pelayanan, beliau menjelaskan bahwasanya Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang cepat, menyenangkan, tidak menimbulkan kesalahan dan mengikuti proses yang telah ditentukan. Namun apabila dilihat realisasinya di Kantor Camat Koto Tangah, proses pelayanan yang dilakukan oleh petugas pelayanan menunjukkan prosedur pelayanan yang telah dijalankan belum dilaksanakan secara sederhana.

3. Waktu penyelesaian

Merujuk dari hasil wawancara bersama Ibu Hindayati tentang waktu yang peneliti lakukan yaitu mengatakan :

“Benar, awalnya Ibu disuruh menunggu jembatan, namun para pekerja tidak setuju dengan waktu yang tepat, menyuruh saya menunggu sedikit lebih lama., namun setelah beberapa saat petugas menyampaikan bahwasanya berkas pengurusan SKPWNl saya harus menunggu selama 3 hari kerja setelah hari ini”.

Kemudian pendapat lain dari saudari Endri Rahman beliau menyampaikan bahwasanya

“Jadi kak, memang di sepertinya dari yang saya alami selama pnegurusan di Kantor Camat ini untuk hal Memberikan informasi dan penjadwalan untuk berkas-berkas administrasi bukanlah hal yang mudah di sampaikan kak, dan ini berdampak kurang baik terhadap masyarakat yang jauh-jauh kak, berapa pula biaya nantinya yang akan dikeluarkan untuk biaya transportasi dan makan jika harus bolak-baliak kesini”.

Menurut pendapat informan Dari hasil wawancara penulis di atas terlihat bahwa petugas jaga tidak secara langsung mengumumkan berakhirnya masa bakti. Jemaat hanya disuruh menunggu di ruang tunggu agar jemaah tidak mengetahui waktu akhir kebaktian sudah benar atau belum. Oleh karena itu berdasarkan pernyataan diatas dapat ditarik kesimpulan yaitu waktu pemberian pelayanan tidak dilaporkan secara langsung kepada pemerintah daerah, sehingga pemerintah daerah tidak mengetahui waktu pemberian pelayanan di Kantor Kelurahan Koto Tangah Kota. . Padang sudah benar dan sesuai dengan rencana SOP tersebut.

4. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Semua pihak di Kantor Camat Koto Tangah juga memakai prinsip keadilan dan kejujuran. Mereka yang sampai ke Kretek untuk memproses aplikasi akan menjadi pengguna direct mail maintenance yang antre. Tidak ada perbedaan dalam perlakuan terhadap orang-orang yang berasal dari kelompok, agama, suku atau ras yang berbeda. Petugas layanan memperlakukan semua orang secara adil dan setara. Untuk penyandang disabilitas atau kebutuhan khusus, staf layanan jelas bertindak dengan cara yang khusus dan berbeda. Pernyataan ini sesuai dengan hasil wawancara dengan kepala departemen layanan penelitian sebagai berikut:

“Kami melayani masyarakat secara adil, tidak ada perbedaan perlakuan, semua orang sama, hanya penyandang disabilitas yang mendapat perlakuan khusus yang jelas. Namun, karyawan kami tidak memiliki keahlian khusus dalam menangani penyandang disabilitas. Karena kalau ke kabupaten sering ada teman/kerabat yang ikut.”

Hasil wawancara tersebut sesuai dengan asas pelayanan publik yang diatur dalam UU Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009:

1. Kesamaan Hak

Maksudnya ialah setiap masyarakat mempunyai hak yang sama dalam mendapatkan kualitas pelayanan yang baik.

2. Seimbang antara Hak dan Kewajiban

Artinya penyedia dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak serta kewajiban mereka masing-masing. Karena ketika hal dipenuhi maka ada kewajiban yang mesti kita lakukan dan berikan.

3. Tidak Bertindak Diskriminatif

Maksudnya dalam pelayanan tidak membeda-bedakan antara suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi, serta hal-hal lainnya yang memunculkan perbandingan seseorang.

Petugas pelayanan departemen pelayanan tidak hanya pegawai departemen pelayanan, tetapi berasal dari departemen pemerintah dan departemen masyarakat. Dipekerjakannya pejabat dari departemen lain disebabkan kurangnya karyawan di departemen layanan, sehingga staf dari departemen lain bergabung dengan mereka. Namun petugas kantor berusaha memberikan layanan masyarakat sesuai dengan materi aplikasi.

Pelaksanaan layanan prima di kantor kelurahan Koto Tengah Kota Padang dianalisa melalui standar mutu pelayanan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) No. 63/KEP/M.PAN/7/2003. Hasil kajian menunjukkan bahwa masih terdapat kekurangan dalam pelaksanaan pelayanan prima di kantor kecamatan Koto Tengah kota Padang. Dari sisi pemkot, prosesnya masih berbelit-belit, belum diketahui secara pasti tanggal penyelesaiannya dan kompetensi penyelenggara pelayanan pemkot masih kurang profesional. Kekurangan tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan prima di kantor kecamatan Koto Tengah Kota Padang belum sepenuhnya optimal dan belum memenuhi harapan masyarakat. .

4. Kendala-kendala dalam Pelaksanaan Pelayanan Prima dalam Pengurusan Administrasi di Kantor Camat Koto Tengah

1. Belum adanya informasi yang jelas mengenai alur prosedur pelayanan.

Dikantor Camat Koto Tengah Kota Padang belum memberikan informasi tentang prosedur pengangkutan yang sebenarnya. Proses pelayanan Tidak ada media yang langsung ditafsirkan oleh staf layanan. Jika komunitas tidak secara langsung mempertanyakan penyedia layanan, mereka tidak tahu bagaimana layanan beroperasi. Di kantor kecamatan Koto Tengah belum ada sosialisasi sesuai kebutuhan pelayanan

Sosialisasi umum pelayanan kantor kecamatan Koto Tengah tidak dilakukan secara rutin. Kurangnya sosialisasi menyebabkan kurangnya kejelasan dan keamanan informasi. Mestinya pihak pelayanan terbuka untuk umum. Karena masih banyak orang yang belum mengetahui syarat-syarat yang dibutuhkan untuk mengelola file. Oleh karena itu, pihak Kantor Kecamatan Koto Tengah Kota Padang harus mengkomunikasikan segala informasi terkait pelayanan secara transparan dan akuntabel. Pernyataan ini sesuai dengan prinsip pelayanan publik Keputusan Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, yaitu :

- a. Transparansi, As-a-services bersifat terbuka, sederhana, dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkannya, dan layanan yang diberikan memadai dan dipahami dengan baik.
 - b. Akuntabilitas, Artinya, pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai peraturan perundang-undangan.
2. Kurangnya fasilitas kotak saran sebagai tempat pengaduan masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi peneliti tidak terdapat kotak saran/pengaduan dan papan pengumuman di ruang pelayanan Kanwil Koto Tengah. Ketiadaan saran bukan berarti fasilitas tersebut tidak Menerima kritik, saran atau keluhan dari masyarakat. Akibatnya, keluhan hanya dapat dilaporkan dan dikomunikasikan kepada orang lain. pernyataan ini sejalan dengan asas pelayanan publik dalam undang-undang pelayanan publik No. 25 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa “penyelenggara layanan publik wajib menyediakan fasilitas, pelayanan dan infrastruktur yang memadai”. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa saran tersebut jelas berguna dan bermanfaat bagi masyarakat, namun saat ini fungsi tersebut belum tersedia di Kantor Kecamatan Koto Tengah di Kota Padang.

3. Pandangan Fiqh Siyasa Idariyah Terhadap Pelayanan Prima

a. Prosedur Pelayanan

Apabila penulis melihat dari fenomena yang terjadi di Kantor Camat Koto Tengah bahwasanya belum memberikan informasi tentang prosedur pengangkutan yang sebenarnya. Proses pelayanan Tidak ada media yang langsung ditafsirkan oleh staf layanan. Jika masyarakat tidak secara langsung mempertanyakan penyedia layanan, mereka tidak dapat mengetahui alur operasi layanan. Untuk keperluan tata cara pelayanan ini, dapat ditransformasikan menjadi misalnya papan informasi layanan dan kemudian menempatkannya di ruang layanan atau mengurangnya dengan menempatkannya di papan buletin sebagai lokasi cetak, jadi pengunjung dapat membawa bersama mereka. Perekam dapat mengetahui dan memahami alur prosedur layanan. Ambiguitas persyaratan dari setiap prosedur layanan dapat diminimalkan.

Berdasarkan fenomena yang terjadi diatas, maka dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwasanya tidak adanya keterbukaan dari pihak pelayanan kepada masyarakat terkait prosedur pelayanan. Apabila dilihat dari konsep keterbukaan itu sendiri, maka di dalam islam pelayanan tersebut tidak sesuai dengan konsep pelayanan seperti yang telah dijelaskan dalam sifat-sifat nabi yaitu sifat amanah (tanggung jawab) dalam memberikan pelayanan, yang mana Nabi Muhammad SAW telah menyampaikan bahwasanya konteks amanah bukan saja dapat dipercaya namun amanah juga berarti memiliki rasa tanggung jawab dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban. Amanah ditampilkan dalam keterbukaan, kejujuran, pelayanan yang optimal, dan ihsan (berbuat yang baik) dalam segala hal.

Penjelasan tentang seruan amanah yang mengandung unsur keterbukaan ini, Allah SWT telah menjelaskan dalam Q.S An-Nisa Ayat 58 yang berbunyi:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا

Artinya : “*Sungguh, Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya*”.....

Maka merujuk pada penjelasan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwasanya di Kantor Camat Koto Tengah, belum adanya kejelasan tentang prosedur pelayanan secara rinci, yang mana ini tidak sesuai dengan prinsip pelayanan seperti yang diajarkan Rasullullah SAW, yaitu prinsip Amanah, yang mana didalamnya terdapat keterbukaan serta tanggungjawab dari pihak pelayanan. Dengan tidak adanya kejelasan tentang prosedur pelayanan yang terjadi Kantor Camat Koto Tengah, maka itu berarti tidak tercapainya prinsip-prinsip pelayannya yang dan tepat seperti apa yang di Contohkan oleh Nabi Muahmmad SAW, mestinya pelayanan yang prima atau pelayanan yang baik mesti menyesuaikan dengan prinsip yang telah ada dahulunya dan memberikan kemaslahatan bagi masyarakat banyak seperti yang dicontohkan Rasullullah SAW.

b. Waktu Penyelesaian

Terkait dengan tidak adanya kejelasan informasi terkait waktu penyelesaian administrasi yang menyebabkan kesulitan bagi masyarakat, maka dalam salah satu haditsnya Rasululllah SAW memerintahkan kepada kita agar berusaha untuk menjadi manusia yang bermanfaat bagi sesama, bahkan beliau menjadikan “bermanfaat bagi sesama” sebagai parameter baik tidaknya kualitas iman seseorang. Hal ini beliau sampaikan dalam sebuah hadits yang diriwayatkan sahabat Jabir bin Abdillah “Sebaik-baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat bagi sesamanya”

Dalam kitab Shahih Muslim sahabat Abu Hurairah RA meriwayatkan sebuah hadits yang berbunyi :

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ مَنْ نَفَسَ عَنْ مُؤْمِنٍ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ الدُّنْيَا ، نَفَسَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ يَوْمِ الْقِيَامَةِ ، وَمَنْ يَسَّرَ عَلَيَّ مُعْسِرٍ ، يَسِّرَ اللَّهُ عَلَيْهِ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ ، وَمَنْ سَتَرَ مُسْتَلْمًا ، سَتَرَهُ اللَّهُ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ ، وَاللَّهُ فِي عَوْنِ الْعَبْدِ مَا كَانَ الْعَبْدُ فِي عَوْنِ أَخِيهِ ، وَمَنْ سَلَكَ طَرِيقًا يَلْتَمِسُ فِيهِ عِلْمًا ، سَهَّلَ اللَّهُ لَهُ بِهِ طَرِيقًا إِلَى الْجَنَّةِ ، وَمَا اجْتَمَعَ قَوْمٌ فِي بَيْتٍ مِنْ بُيُوتِ اللَّهِ يَتْلُونَ كِتَابَ اللَّهِ ، وَيَتَذَكَّرُونَ بِهِ ، إِلَّا نَزَلَتْ عَلَيْهِمُ السَّكِينَةُ ، وَغَشِيَتْهُمُ الرَّحْمَةُ ، وَحَفَّتْهُمُ الْمَلَائِكَةُ ، وَذَكَرَهُمُ اللَّهُ فِيمَنْ عِنْدَهُ ، وَمَنْ بَطَأَ بِهِ عَمَلُهُ ، لَمْ يُسْرَعْ بِهِ نَسِيئُهُ

Artinya : “*Dari Abu Hurairah Radhiyallahu anhu , Nabi Shallallahu ‘alaihi wa sallam bersabda, “Barangsiapa yang melapangkan satu kesusahan dunia dari seorang Mukmin, maka Allâh melapangkan darinya satu kesusahan di hari Kiamat. Barangsiapa*

memudahkan (urusan) orang yang kesulitan (dalam masalah hutang), maka Allâh Azza wa Jalla memudahkan baginya (dari kesulitan) di dunia dan akhirat. Barangsiapa menutupi (aib) seorang Muslim, maka Allâh akan menutup (aib)nya di dunia dan akhirat. Allâh senantiasa menolong seorang hamba selama hamba tersebut menolong saudaranya. Barangsiapa menempuh jalan untuk menuntut ilmu, maka Allâh akan mudahkan baginya jalan menuju Surga. Tidaklah suatu kaum berkumpul di salah satu rumah Allâh (masjid) untuk membaca Kitabullah dan mempelajarinya di antara mereka, melainkan ketenteraman akan turun atas mereka, rahmat meliputi mereka, Malaikat mengelilingi mereka, dan Allâh menyanjung mereka di tengah para Malaikat yang berada di sisi-Nya. Barangsiapa yang diperlambat oleh amalnya (dalam meraih derajat yang tinggi-red), maka garis keturunannya tidak bisa mempercepatnya.”

Hadits ini menjelaskan tentang keutamaan yang didapatkan seseorang jika dia ingin memberikan bantuan dan pelayanan kepada sesama demi untuk memenuhi kebutuhan mereka. Baik pertolongan dalam bidang materi, berbagi ilmu, bahu membahu mengerjakan sesuatu, memberikan nasehat dan masih banyak lagi.

Maka dapat kita simpulkan bahwasanya dalam memberikan pelayanan mesti banyak prinsip-prinsip yang mesti dipenuhi, sebagaimana yang dijelaskan dalam hadits diatas, bahwasanya pelayanan harus dilakukan dengan menggunakan unsur kejelasan dan kemudahan. Karena ketidakjelasan informasi akan menyebabkan masyarakat kesulitan dan kesusahan, sedangkan Allah SWT sangat mencintai hambanya yang memberikan kemudahan.

c. Kompetensi Petugas Pelayanan

Didalam pelayanan yang dilakukan di Kantor Camat Koto Tengah Kota Padang, apabila dilihat secara mendalam berdasarkan hasil wawancara penulis dengan salah satu masyarakat di Kantor Camat Koto Tengah, maka disana masih terdapat beberapa hal yang menyebabkan kurang efektifnya pelayanan yang dilakukan, seperti halnya masih adanya pegawai pelayanan yang masih belum profesional dalam melakukan pelayanan.

Berdasarkan hal tersebut diatas, maka tentu sistem pelayanan tersebut masih belum sesuai dengan Etika pelayanan dalam Islam. Maka dari itu perlu adanya penyesuaian pelayanan di Kantor Camat Koto Tengah dengan etika pelayanan islam. Etika dalam dunia administrasi pasti sangatlah diperlukan, agar menghindari sikap yang menyimpang. Para pelaku pelayanan diharapkan dapat bertindak secara etis dalam berbagai aktivitasnya, artinya untuk mencapai kepercayaan dalam mencapai suksesnya suatu pelayanan.

Terdapat nilai-nilai islam yang dapat diterapkan dalam pelayanan, yaitu tabligh. Menurut Didin, tabligh adalah penyampaian dengan argumentatif dan sabar. Apabila seorang sudah memiliki sifat tabligh, maka orang tersebut dapat menyampaikan informasi dengan tepat dan benar. Karena informasi yang benar dan tepat dengan penyampaian yang sopan dan ramah akan memberikan pelayanan yang baik pada orang lain, dan ini merupakan inti dari pelayanan sebuah perusahaan. Dalam Al Qur'an juga di sebutkan :

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَى

Artinya : “maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, mudah-mudahan ia ingat atau takut”.

Apabila kita hubungkan dengan penilaian kompetensi pegawai pelayanan di Kantor Camat Koto Tengah Kota Padang, maka pegawai pelayanan perlu menerapkan sifat tabligh yaitu seorang karyawan atau staf pelayanan mesti melayani dengan cara berbicara yang lemah lembut, ramah, dan argumentatif, orang lain akan merasa puas akan pelayanan pada instansi pemerintah tersebut

KESIMPULAN

1. Pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Camat Koto Tengah Kota Padang dilihat berdasarkan Standar Kualitas Pelayanan Keputusan MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003. Hasil kajian menunjukkan bahwa masih terdapat kekurangan dalam pelaksanaan pelayanan prima di kantor kecamatan Koto Tengah kota Padang. Prosesnya masih dianggap rumit oleh pemerintah kota, waktu penyelesaiannya belum

- diketahui secara pasti dan keahlian penyedia layanan untuk pemerintah kota belum profesional. kurangnya tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Camat Koto Tangah Kota Padang sepenuhnya belum optimal dan belum sesuai dengan harapan masyarakat.
2. Beberapa faktor permasalahan dalam pelayanan di Kantor Camat Koto Tangah Kota Padang belum menyediakan informasi mengenai alur prosedur pelayanan secara nyata, belum adanya sosialisasi secara menyeluruh secara berkala mengenai pelayanan. Belum adanya sosialisasi tersebut menyebabkan kurangnya kejelasan serta kepastian informasi, serta di ruang pelayanan kantor Camat Koto Tangah belum ada kotak saran/kotak pengaduan dan papan pengumuman. Tidak adanya kotak saran mengakibatkan tidak ada fasilitas yang digunakan untuk menampung kritik, saran, atau keluhan dari masyarakat.
 3. Pandangan Fiqh Siyasa Idariyah terhadap pelayanan prima tidak sesuai dengan prinsip-prinsip yang ada yaitu perlu menerapkan prinsip Amanah, yang mana didalamnya terdapat keterbukaan serta tanggungjawab dari pihak pelayanan, kemudian menggunakan unsur kejelasan dan kemudahan. Karena ketidakjelasan informasi akan menyebabkan masyarakat kesulitan dan kesusahan, sedangkan Allah SWT sangat mencintai hambanya yang memberikan kemudahan, kemudian sifat tabligh yang mesti dimiliki seorang karyawan atau staf pelayanan dalam melayani masyarakat dengan cara berbicara yang lemah lembut, ramah, dan argumentatif, orang lain akan merasa puas akan pelayanan pada perusahaan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Amel, Kepala Seksi Pelayanan Kantor Camat Koto Tangah Kota Padang, Wawancara tanggal 08 Mei 2023, pukul 13.30 WIB.
- Bapak Rudi Kasim, Masyarakat Kelurahan Batang Kabung, wawancara tanggal 08 Mei 2023, pukul 09.00 WIB.
- Donna Eriza Kharisma, Skripsi, (Bandar Lampung,2019)
- Erpan Sahadi, Skripsi, (Bengkulu, 2021).
- Ibu Hindayati, Masyarakat Kelurahan Batang Kabung, Wawancara Tanggal 09 Mei 2023, Pukul 14.10 WIB.
- Ibu Lisma, Masyarakat Kelurahan Lubuk Buaya, Wawancara tanggal 08 Mei 2023, pukul 10.15 WIB.
- Keputusan Menteri Pemberdayaan dan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik
- Ktisti E. Poerwandari, Pendekatan Kualitatif dalam Penelitian, Jakarta : Lembaga Pengembangan dan Pengukuran Psikologi, Fak. Psikologi UI, 1998.
- Laela Aryani, Skripsi, (Purwokerto, 2020)
- Lestari Wahyuningsih, Skripsi, (Yogyakarta,2016)
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pasal 12.
- Qabathi dan Muhammad Abduh, ushul al-idarah asy-syar'iyah, Bayt Ast-Tsaqofah, Cetakan 1, 2003.
- Rafidah, "Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah", Nalar Fiqh : t.tt, 2014.
- Saudari Endri Rahman, Masyarakat Kelurahan Iku Koto, Wawancara Tanggal 10 Mei 2023, Pukul 08.50 WIB.
- Sunggoni Bambang, Metode Penelitian Hukum, Jakarta : Raja Grafindo Persada, 1998.
- Turmuzi, Sharkh At Turmuzi, Riyadh: International Ideas Home, t.tt.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 (Ayat

1 dan 2)

Wawancara Penulis, dengan ibu Eli pada hari Rabu 28 September 2022, di Pelataran Kantor Camat Koto Tangah Kota Padang Pukul 10.37 WIB