

**IMPLEMENTASI PERATURAN BUPATI NO 21 TAHUN 2020
TENTANG PEDOMAN PELAYANAN PUBLIK DI
LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BANYUMAS
PERSPEKTIF *MAŞLAHAH*
(Studi Kasus di Kantor Kecamatan Wangon Kabupaten Banyumas)**



SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Prof. K.H.
Saifuddin Zuhri Purwokerto Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H.)**

**Oleh:
YUNI TRI ASTITI DAMAYANTI
1717303046**

**PROGRAM STUDI HUKUM TATA NEGARA
JURUSAN HUKUM TATA NEGARA
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
2022**

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini, saya:

Nama : Yuni Tri Astiti Damayanti

NIM : 1717303046

Jenjang : S-1

Fakultas : Syariah

Jurusan : Hukum Tata Negara

Program Studi : Hukum Tata Negara

Menyatakan bahwa Naskah Skripsi berjudul “**Implementasi Peraturan Bupati No 21 Tahun 2020 Tentang Pedoman Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas Perspektif *Maṣlahah* (Studi Kasus di Kantor Kecamatan Wangon Kabupaten Banyumas)**” ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, bukan dibuatkan orang lain, bukan saduran, juga bukan terjemahan. Hal-hal yang bukan karya saya yang dikutip dalam skripsi ini, diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Purwokerto, 21 Maret 2022

Saya yang menyatakan,



Yuni Tri Astiti Damayanti

NIM. 1717303046



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROF.KH. SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS SYARI'AH
Alamat : Jl. Jend. A. Yani No.40A Purwokerto 53126
Telp. 0281-635624, 628250, Fax ; 0281-636553, www.iainpurwokerto.ac.id

PENGESAHAN

Skripsi berjudul:

**Implementasi Peraturan Bupati No 21 Tahun 2020 Tentang Pedoman
Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas
Perspektif *Maṣlahah* (Studi Kasus di Kantor Kecamatan Wangon Kabupaten
Banyumas)**

Yang disusun oleh Yuni Tri Astiti Damayanti (NIM. 1717303046) Program Studi Hukum Tata Negara Fakultas Syariah UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, telah diujikan pada tanggal 26 April 2022 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Hukum (S.H.)** oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

Penguji I / Ketua Sidang

Dr. Bani Syarif Maula, M.Ag., LL.M.
NIP. 19750620 200112 1 003

Penguji II / Sekretaris Sidang

M. Wildan Humaidi, S.H.I., M.H.
NIP. 19890929 201903 1 021

Penguji III / Pembimbing

Dr. H. Ansori, M. Ag.
NIP. 19650407 199203 1 004

Purwokerto, *19 Mei 2022*

Dekan Fakultas Syari'ah



Dr. Supani, S. Ag., M.A.
NIP. 19700705 200312 1 001

NOTA DINAS PEMBIMBING

Purwokerto, 21 Maret 2022

Hal : Pengajuan Munaqasyah Skripsi
Sdri. Yuni Tri Astiti Damayanti
Lampiran : 4 Eksemplar

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syariah
UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri
di Purwokerto

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi, maka melalui surat ini, saya sampaikan bahwa :

Nama : Yuni Tri Astiti Damayanti
NIM : 1717303046
Jenjang : S-1
Fakultas : Syariah
Jurusan : Hukum Tata Negara
Program Studi : Hukum Tata Negara
Judul : “Implementasi Peraturan Bupati No 21 Tahun 2020 Tentang Pedoman Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas Perspektif *Maslahah* (Studi Kasus di Kantor Kecamatan Wangon Kabupaten Banyumas)”

sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto untuk dimunaqasyahkan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H.).

Demikian, atas perhatian Bapak/Ibu, saya mengucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing,



Dr. H. Ansori, M. Ag.
NIP. 19650407 199203 1 004

**Implementasi Peraturan Bupati No 21 Tahun 2020 Tentang Pedoman
Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas
Perspektif *Maṣlahah*
(Studi Kasus Di Kantor Kecamatan Wangon Kabupaten Banyumas)**

Yuni Tri Astiti Damayanti
NIM. 1717303046

Jurusan Hukum Tata Negara, Program Studi Hukum Tata Negara,
Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

Abstrak

Pelayanan publik yang diberikan instansi pemerintah daerah merupakan perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Tujuan dari pelayanan publik yaitu untuk mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan yang layak sesuai dengan asas-asas pelayanan serta peraturan yang berlaku. Kualitas pelayanan merupakan cerminan dari sebuah kualitas birokrasi pemerintah, oleh karenanya pelayanan di berbagai lembaga harus ditingkatkan kualitas pelayanannya sesuai asas-asas dan peraturan yang berlaku. Pemerintah Daerah Kabupaten Banyumas menerbitkan Peraturan Bupati No 21 Tahun 2020 untuk dijadikan acuan dalam memaksimalkan penyelenggaraan pelayanan publik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan Pasal 4 Peraturan Bupati No 21 Tahun 2020 di Kantor Kecamatan Wangon Perspektif *maṣlahah*. Penelitian ini termasuk penelitian kualitatif dengan jenis penelitian lapangan. Pendekatan penelitian menggunakan pendekatan *juridis sosiologis*. Sumber data primer berupa UU No 25 Tahun 2009, Perbup Banyumas No 21 Tahun 2020, dan hasil wawancara informan. Data sekunder berupa buku, jurnal, penelitian terdahulu, artikel, dll. Metode pengumpulan data berupa dokumentasi, observasi, wawancara. Metode analisis menggunakan reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Pasal 4 Peraturan Bupati Banyumas Nomor 21 Tahun 2020 telah terlaksana dengan baik di Kantor Kecamatan Wangon. Namun ada dua asas yang pelaksanaannya kurang maksimal yaitu asas partisipatif dan asas penyediaan fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Isi aturan Peraturan Bupati Nomor 21 Tahun 2020 telah memenuhi ketiga syarat sesuatu dapat dikatakan *maṣlahah*. Pertama, isi aturan Perbup membawa kemudahan akan pemenuhan kepentingan masyarakat karena menjelaskan standar pelayanan yang harus dipenuhi, dan aturannya dibuat untuk meminimalisir kesulitan. Kedua, isi aturan Perbup ditujukan untuk mewujudkan perlindungan atas segala kepentingan mayoritas masyarakat. Ketiga, isi aturan Perbup tidak bertentangan dengan ketentuan al-Qur'an, sunnah, ijma, qiyas. Karena isi aturan Perbup memenuhi ketiga syarat di atas maka Peraturan Bupati No 21 Tahun 2020 dapat dikatakan mengandung kemaslahatan. Artinya pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Wangon akan memberikan kemanfaatan, kemudahan, serta meminimalisir kesulitan dalam proses pelayanan karena aturan yang dijadikan sebagai pedoman telah mengandung kemaslahatan.

Kata Kunci : *Implementasi, Asas-asas Pelayanan Publik, Kantor Kecamatan Wangon, maṣlahah.*

PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI. Nomor 158 tahun 1987 Nomor 0543 b/u/1987 tanggal 10 September 1987 tentang pedoman transliterasi Arab-Latin dengan beberapa penyesuaian menjadi berikut:

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ẓal	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Za	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ya
ص	šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)

ظ	za	z	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain '....	koma terbalik keatas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ya

B. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

1. Vokal Tunggal (monoftong)

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf latin	Nama
— /	fathah	A	A
— /	Kasrah	I	I
— و	damah	U	U

Contoh: كَتَبَ - *katāba* يَذْهَبُ - *yazhabu*
 فَعَلَ - *fa'ala* سَأَلَ - *su'ila*

2. Vokal rangkap (diftong)

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

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
اِيّ	<i>Fathah dan ya</i>	<i>Ai</i>	a dan i
اُوّ	<i>Fathah dan wawu</i>	<i>Au</i>	a dan u

Contoh: كَيْفَ – *kaifa* هَوْلٌ – *haula*

C. Maddah

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

Tanda dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ	<i>Fathah dan alif</i>	<i>Ā</i>	a dan garis di atas
يِ	<i>Kasrah dan ya</i>	<i>Ī</i>	i dan garis di atas
وُ	<i>ḍamah dan wawu</i>	<i>Ū</i>	u dan garis di atas

Contoh:

قَالَ - *qāla* قِيلَ - *qīla*
رَمَى - *ramā* يَقُولُ - *yaqūlu*

D. Ta Marbūṭah

Transliterasi untuk *ta marbūṭah* ada dua:

1. *Ta marbūṭah* hidup

Ta marbūṭah yang hidup atau mendapatkan *ḥarakat fathah, kasrah* dan *ḍammah*, transliterasinya adalah /t/.

نعمة الله	<i>ni‘matullāh</i>
-----------	--------------------

2. *Ta marbūṭah* mati

Ta marbūṭah yang mati atau mendapat ḥarakat sukun, transliterasinya adalah /h/.

حكمة	<i>ḥikmah</i>
------	---------------

3. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya *tamarbūṭah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al*, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *ta marbūṭah* itu ditransliterasikan dengan *ha* (h).

روضة الأطفال	<i>Rauḍah al-Aṭfāl</i>
المدينة المنورة	<i>al-Madīnah al-Munawwarah</i>
طلحة	<i>Ṭalḥah</i>

E. *Syaddah (Tasydid)*

Syaddah atau *tasydid* yang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*. Dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

Contoh:

رَبَّنَا - *rabbanā* نَزَّلَ - *nazzala*

F. **Kata Sandang**

Kata sandang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara

kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah* dengan kata sandang yang diikuti huruf *qamariyyah*.

1. Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah*, kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

Contoh:

السماء - *as-Samā'* الشمس - *asy-Syams*

2. Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariyyah*, ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya. Baik diikuti huruf *syamsiyyah* maupun huruf *qamariyyah*, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sambung atau hubung.

Contoh:

الرجل - *al-rajulu* القلم - *al-qalamu*

G. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrop. Namun itu, hanya terletak di tengah dan di akhir kata. Bila Hamzah itu terletak di awal kata, ia dilambangkan karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Hamzah di awal	أكل	<i>Akala</i>
Hamzah di tengah	تأخذون	<i>ta'khuḏūna</i>
Hamzah di akhir	النوء	<i>an-nau'u</i>

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan. Namun penulis memilih penulisan kata ini dengan perkata.

Contoh:

وان الله لهو خير الرازقين : *wa innalāha lahuwa khair ar-rāziqīn*
فاوفوا الكيل والميزان : *fa auḫū al-kaila waal-mīzan*

I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan arab huruf kapital tidak dikenal, transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandang.

Contoh:

ومحمد الرسول	<i>Wa māMuḥammadun illā rasūl</i>
ولقد راه بالافق المبين	<i>Wa laqad raāhu bi al-ulfuq al-mubīn</i>

MOTTO

“Setiap orang punya titik jatuh, merangkak dan bangkit masing-masing. Semua karena cara berprosesnya yang berbeda. Setiap orang berhak menangis, namun akan ada saatnya mereka tersenyum dan bersyukur atas semua yang telah dilalui”



PERSEMBAHAN

Tiada kata yang pantas untuk diucapkan kecuali rasa syukur Ku kepada Mu Yaa Rabb. Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT atas segala nikmat dan kemudahan yang telah dikaruniakan kepada hambamu ini. Sholawat serta salam tak lupa selalu tercurahkan kepada Baginda Nabi Agung Muhammad SAW beserta para keluarga dan SahabatNya, Semoga syafaatNya selalu menyertai kami sebagai umatNya, Aamiin.

Dalam setiap langkahku, aku selalu berusaha dan berdoa untuk mewujudkan harapan-harapan dari orang-orang terkasihku serta selalu berusaha untuk membahagiakan orang-orang di sekelilingku. Dengan selesainya Skripsi ini maka akan aku persembahkan skripsi ini teruntuk:

Kedua Orang tua tercinta, Bapak Satam dan Ibu Asiyah yang telah merawat, membimbing dan membesarkan penulis dengan cinta dan kasih sayang, serta selalu memberikan doa, nasihat, semangat, perhatian, dukungan, dan motivasi kepada penulis.

Keluarga tercintaku Mba Wilanten Dian Astiatun, Mas Dwi Haryadi, Mas Kholidin, Mba Findri Atika, Adikku M. Abdul Mutoha, Keponakanku Kholfiana Aprilia Legisti dan Fakhri Rafif Al Farizi, yang selalu memberi doa, motivasi, dan dukungan yang tulus untuk penulis, semoga keluargaku senantiasa dilimpahi keberkahan hidup.

Dosen Pembimbingku Bapak Dr. H. Ansori, M. Ag. yang telah ikhlas meluangkan ilmu dan waktunya disela-sela kesibukannya untuk memberikan

penulis arahan, bimbingan, saran, kritik, serta motivasinya sehingga penulis menjadi semangat dalam mengerjakan skripsi ini.

Seluruh teman-teman seperjuangan penulis dari Prodi Hukum Tata Negara 2017, teman-teman dari PP Al Hidayah dan teman-teman Kontrakan yang telah berjuang bersama, saling berbagi, memotivasi, menasehati, serta memberi semangat kepada penulis. Semoga ikatan persaudaraan antara kita senantiasa terjalin.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah serta inayah-Nya kepada kita sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada baginda Nabi Agung Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabatnya, dan para tabi'in yang senantiasa menjadi suri tauladan bagi kita serta semoga kita menjadi pengikut yang selalu istiqomah di jalannya agar mendapatkan syafa'at beliau dihari akhir nanti, aamiin.

Dengan penuh rasa syukur, berkat rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menulis dan menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Implementasi Peraturan Bupati No 21 Tahun 2020 Tentang Pedoman Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas Perspektif *Maslahah* (Studi Kasus di Kantor Kecamatan Wangon Kabupaten Banyumas)”, skripsi ini disusun guna memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto. Tentunya proses yang panjang ini tidak lepas dari doa, dukungan, arahan, bantuan dan bimbingan dari banyak pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis mengucapkan beribu terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu pada kesempatan ini penulis sampaikan tulus terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada :

1. Segenap jajaran pejabat Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, Dr. Moh. Roqib, M.Ag selaku Rektor, Wakil Rektor I Dr. Fauzi, M.Ag, Wakil Rektor II Dr. Ridwan, M.Ag, dan Wakil Rektor III Dr. Sulkhan Chakim, M.M.

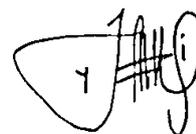
2. Segenap jajaran Fakultas Syari'ah Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, Dr. Supani, S. Ag., M.A. selaku Dekan Fakultas Syari'ah, Wakil Dekan I Dr. H. Achmad Siddiq, S.H., M.H.I., M.H., Wakil Dekan II Dr. Hj. Nita Triana, M.Si. dan Wakil Dekan III Hariyanto, S.H.I., M.Hum., M.Pd.
3. Agus Sunaryo, S.H.I., M.S.I. selaku Ketua Jurusan Hukum Tata Negara serta M. Wildan Humaidi, S.H.I., M.H. selaku Koordinator Program Studi Hukum Tata Negara Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
4. Dr. H. Ansori, M. Ag. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah ikhlas meluangkan ilmu dan waktunya di sela-sela kesibukannya untuk mengarahkan, membimbing serta memberikan saran dan kritiknya. Semoga Allah senantiasa memberikan kesehatan, perlindungan dan membalas semua kebaikan beliau.
5. Seluruh Dosen Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto yang telah membekali berbagai ilmu pengetahuan sehingga banyak membantu dalam penyelesaian studi dan penulisan skripsi penulis.
6. Segenap dosen dan Staf Administrasi Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto yang telah membantu dalam urusan administrasi mahasiswa guna menyelesaikan skripsi ini.
7. Pihak perpustakaan Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto yang telah membantu dan memberikan pelayanan terbaik dalam menyediakan sumber rujukan guna terselesaikannya skripsi ini.

8. Kedua orang tua tercinta yang senantiasa mencurahkan perhatian dan kasih sayang, serta memberikan doa dan pengorbanan tiada henti untuk penulis.
9. Seluruh keluarga besar penulis yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas dukungan, doa dan motivasinya.
10. Semua narasumber yang telah bekerjasama dan berkenan membantu proses penyelesaian skripsi penulis.
11. Teman-teman Fakultas Syari'ah terkhusus Prodi Hukum Tata Negara A 2017 yang telah berproses bersama dalam menuntut ilmu dan selalu memberikan semangat.
12. Serta terimakasih penulis ucapkan kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Terima kasih atas bantuan dan doanya. Penyusun menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis menerima kritik maupun saran yang membangun dari teman-teman semua. Harapan dari penulis, semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan ilmu baru bagi semua pihak yang membacanya. Serta bisa memberikan keberkahan bagi kehidupan di dunia maupun di akhirat. Aamiin.

Purwokerto, 21 Maret 2022

Penulis,



Yuni Tri Astiti Damayanti
NIM. 1717303046

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PENGESAHAN	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iv
ABSTRAK	v
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	vi
MOTTO	xii
PERSEMBAHAN	xiii
KATA PENGANTAR	xv
DAFTAR ISI	xviii
DAFTAR TABEL	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Definisi Operasional	9
C. Rumusan Masalah	10
D. Tujuan Penelitian	11
E. Manfaat Penelitian	11
F. Kajian Pustaka	12
G. Sistematika Pembahasan	16
BAB II Kebijakan Publik, Pelayanan Publik, dan <i>Maṣlahah</i>	
A. Kebijakan Publik	18
1. Pengertian Kebijakan Publik	18
2. Faktor-Faktor Keberhasilan Implementasi Kebijakan Publik	21
B. Pelayanan Publik	23
1. Pengertian Pelayanan Publik	23
2. Tujuan Pelayanan Publik	25
3. Ruang Lingkup Pelayanan Publik	26
4. Asas-asas Pelayanan Publik	29

C. <i>Maṣlahah</i>	31
1. Pengertian <i>Maṣlahah</i>	31
2. Objek Kajian <i>Maṣlahah</i>	35
3. Syarat-Syarat Berlakunya <i>Maṣlahah</i>	36
4. Klasifikasi <i>Maṣlahah</i>	38
5. Kehujjahan <i>Maṣlahah</i>	41
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	46
B. Pendekatan Penelitian	47
C. Subjek dan Objek Penelitian	47
D. Lokasi dan Waktu Penelitian	49
E. Sumber Data	49
F. Teknik Pengumpulan Data	50
G. Metode Analisis Data	52
BAB IV Analisis Implementasi Peraturan Bupati No 21 Tahun 2020 Tentang Pedoman Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas Perspektif <i>Maṣlahah</i>	
A. Gambaran Umum Kantor Kecamatan Wangon	55
1. Profil Wilayah Kecamatan Wangon	55
2. Visi, Misi, dan Motto Kantor Kecamatan Wangon	57
3. Tugas Pokok Pegawai Kantor Kecamatan Wangon.....	58
4. Stuktur Organisasi Pegawai Kantor Kecamatan Wangon Tahun 2022	60
B. Implementasi Pasal 4 Peraturan Bupati No 21 Tahun 2020 Tentang Pedoman Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Wangon Kabupaten Banyumas	61
C. Analisis Peraturan Bupati No 21 Tahun 2020 Tentang Pedoman Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Wangon Kabupaten Banyumas ditinjau dari Konsep <i>Maṣlahah</i>	74

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	83
B. Saran.....	85

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1	Persamaan dan Perbedaan Penelitian	15
Tabel 2	Daftar Informan Wawancara.....	51
Tabel 3	Struktur Organisasi Pegawai Kantor Kecamatan Wangon Tahun 2022.....	60



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Keterangan Lulus Seminar Proposal
- Lampiran 2 Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif
- Lampiran 3 Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 4 Pedoman Wawancara
- Lampiran 5 Hasil Wawancara
- Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 7 Peraturan Bupati No 21 Tahun 2020 Tentang Pedoman Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas
- Lampiran 8 Biodata Mahasiswa



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sebuah negara mempunyai kewajiban melayani setiap warganya untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar mereka dalam kerangka pelayanan publik untuk mewujudkan kesejahteraan umum yang diatur dalam pembukaan UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945 alenia ke IV. Pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Penyelegaraan pelayanan kepada masyarakat merupakan fungsi yang harus dilaksanakan pemerintah dalam rangka mewujudkan tujuan negara sebagai tolak ukur terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik.¹

Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain. Sedangkan Pelayanan Publik merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh kelompok atau suatu birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Pada prinsipnya, pelayanan publik merupakan tanggung jawab dan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta

¹ Eva Cahayana, "Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Terhadap Pelayanan Administrasi di Kantor Camat Jelutung Kota Jambi", *Skripsi* (Jambi: UIN Sulthan Thaha Saifuddin, 2020), hlm. 1.

memberikan kepastian hukum terhadap pemenuhan hak-hak masyarakat yang berkualitas dan terpadu.²

Berdasarkan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa, pelayanan publik merupakan 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 publik.³ Konsep pelayanan publik dalam Undang-Undang ini menjadi acuan bagi Pemerintah Daerah untuk membuat dan menetapkan aturan terkait pelayanan publik yang mana konsepnya harus sesuai dan sejalan dengan isi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Kabupaten Banyumas telah membuat dan menetapkan Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas No 29 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Bupati Banyumas No 21 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas, yang secara umum konsep isi aturannya sesuai dengan konsep Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dengan adanya Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati tentang pelayanan publik ini dimaksudkan untuk

² Rais Agil Bahtiar, dkk, "Implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) (Studi di Kecamatan Purwokerto Utara, Purwokerto Selatan, Purwokerto Timur dan Purwokerto Barat)", *The Indonesian Journal of Public Administration*, Vol 4, No 2, Desember 2018, hlm. 14.

³ Husni Thamrin, *Hukum Pelayanan Publik di Indonesia* (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2013), hlm. 29.

memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya untuk mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan yang layak sesuai dengan asas-asas pelayanan dan peraturan yang berlaku. Pelayanan yang diberikan harus berkualitas karena kualitas pelayanan merupakan cerminan dari sebuah kualitas birokrasi pemerintah. Oleh karenanya birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif. Untuk itu pelayanan publik di semua lembaga harus meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan asas-asas yang ditetapkan.⁴

Diperlukan pelaksana pelayanan yang berkemampuan profesional dan bertanggung jawab dalam menyelenggarakan tugas pemerintahan. Karena seiring perkembangan teknologi, prosedur birokrasi yang berbelit-belit, lamban dan tidak efisien harus ditinggalkan sebab masyarakat sebagai penerima pelayanan akan menuntut pelayanan yang cepat dan akurat. Jadi pemerintah sebagai penyedia pelayanan bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, optimal, kompeten dan mampu menjawab tuntutan dari masyarakat.⁵

Sebagai instansi penyedia pelayanan publik, pemerintah harus memberikan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakatnya. Dalam rangka memberikan kualitas pelayanan dan kepastian hukum terhadap masyarakat

⁴ Robi Cahyadi Kurniawan, "Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah", *Fiat Justisia Journal of Law*, Vol. 10, No. 3, Juli-September 2016, hlm. 569.

⁵ Selvi Rianti, dkk, "Kualitas Pelayanan Publik", *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, Vol. 15, No. 3, Juli 2019, hlm. 413.

maka Pemerintah Daerah Kabupaten Banyumas menerbitkan Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 29 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Bupati Banyumas Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas. Diharapkan dengan adanya Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati di Kabupaten Banyumas akan mengoptimalkan penyelenggaraan pelayanan publik di berbagai sektor pelayanan sehingga tercipta kepuasan, kemaslahatan, dan kesejahteraan masyarakat.

Penulis memfokuskan penelitian terhadap implementasi Pasal 4 terkait asas-asas pelayanan publik. Penulis menggunakan Pasal 4 Peraturan Bupati Banyumas No 21 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelayanan Publik untuk mengukur keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Wangon. Penyelenggaraan pelayanan publik harus mewujudkan sistem yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang meliputi asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan, keterbukaan, akuntabilitas, adanya fasilitas & perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.⁶

Berdasarkan ketentuan pasal tersebut dapat dikemukakan bahwa pelayanan publik merupakan kewajiban bagi pemerintah yang harus dilaksanakan sebaik-baiknya baik dalam hal pelayanan administrasi, pelayanan barang dan pelayanan jasa.

⁶ Peraturan Bupati Banyumas Nomor 21 Tahun 2021 Tentang Pedoman Pelayanan Publik di Lingkungan Kabupaten Banyumas, www.jdihbanyumaskab.go.id.

Dalam setiap kebijakan pasti memiliki maksud dan tujuan untuk memaksimalkan pelaksanaan kebijakan yang dibuat dengan menjalankan substansi dari kebijakan tersebut. Dalam Pasal 3 Ayat (2) Peraturan Bupati Banyumas No 21 Tahun 2020, dijelaskan bahwa salah satu tujuan dalam pelayanan publik untuk mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.⁷ Dengan adanya asas-asas pelayanan diharapkan dapat menjadi acuan untuk memaksimalkan pelaksanaan pelayanan publik. Oleh karena itu asas-asas pelayanan publik harus dilaksanakan sungguh-sungguh, agar pelayanan publik dapat diselenggarakan dengan baik dan akan memberikan kepuasan bagi masyarakat sebagai pihak yang memperoleh pelayanan.

Penulis memfokuskan penelitian terkait pelayanan administratif khususnya yang mengatur urusan disdukcapil di Kantor Kecamatan Wangon. Penulis memilih meneliti di Kantor Kecamatan karena kecamatan menjadi salah satu instansi perangkat daerah yang memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik atau bisa dikatakan sebagai ujung tombak pelayanan publik. Kecamatan memiliki tugas melayani masyarakat sebaik-baiknya dengan metode yang sederhana, cepat, dan murah sebagai bentuk kualitas pelayanan kepada masyarakat.⁸

Penulis memilih lokasi di Kantor Kecamatan Wangon karena masuk dalam lingkungan pemerintah Kabupaten Banyumas yang memiliki satu

⁷ Peraturan Bupati Banyumas Nomor 21 Tahun 2021 Tentang Pedoman Pelayanan Publik di Lingkungan Kabupaten Banyumas, www.jdihbanyumaskab.go.id.

⁸ Rina Novianti, "Implementasi Standar Pelayanan Minimal Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Kemranjen Kabupaten Banyumas", *Skripsi* (Semarang: Universitas Negeri Semarang: 2016), hlm. 6.

kelebihan dari kecamatan lainnya, yaitu terdapat satu orang operator Disdukcapil Banyumas yang ditugaskan di Kantor Kecamatan Wangon untuk membantu mengendalikan pelayanan di wilayah Kecamatan Wangon dan sekitarnya. Operator Disdukcapil dapat membantu mempercepat pelayanan yang sangat mendesak dengan disertai alasan yang sangat penting serta dapat membantu pelayanan di Kantor Kecamatan lain.⁹

Meskipun telah dibuat peraturan terkait pedoman pelayanan publik, namun pelaksanaan pelayanan di Kantor Kecamatan Wangon masih ditemui beberapa kendala sehingga penulis tertarik meneliti lebih lanjut terkait sejauh mana asas-asas pelayanan ditetapkan. Beberapa kendala tersebut antara lain berkaitan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan. Dilihat dari sisi penyelenggaraanya respon pegawai pelayanan terhadap keluhan terkadang lambat melayani karena banyaknya masyarakat yang membutuhkan pelayanan sedangkan pegawainya terbatas, informasi yang diberikan antar pegawai pelayanan terkadang berbeda karena kurang koordinasi antar pegawai, penerbitan dokumen terkadang melebihi waktu yang ditetapkan karena keterbatasan blangko, dan penyediaan sarana prasarana seperti tempat duduk untuk mengantri yang kurang memadai. Selain itu masyarakat sering terlihat bingung dalam meminta pelayanan, kurang jelas dalam menanyakan informasi yang dibutuhkan dan kurang paham dengan aturan yang ditetapkan.¹⁰

Asas-asas pelayanan yang diuraikan dalam pedoman pelayanan publik di lingkungan pemerintah Kabupaten Banyumas diharapkan dapat

⁹ Wawancara dengan Ibu Endah Trisnawati, selaku Kepala Seksi Pelayanan Kantor Kecamatan Wangon, pada tanggal 24 Juli 2021 pukul 10.45 WIB.

¹⁰ Wawancara dengan masyarakat, pada tanggal 24 Juli 2021 pukul 13.15 WIB.

meningkatkan kualitas pelayanan, memberi kepastian hukum dan memenuhi hak-hak masyarakat untuk tercapainya kemaslahatan bersama. Dalam hukum Islam kemaslahatan memiliki kaitan yang erat dengan konsep *maṣlaḥah*. Hal ini membuat penulis tertarik untuk meneliti terkait pelaksanaan asas-asas pelayanan publik ditinjau dari konsep *maṣlaḥah*. Konsep *maṣlaḥah* dalam pelayanan publik diperlukan untuk menyelesaikan berbagai permasalahan terkait pelayanan yang diberikan pemerintah. Permasalahan ini belum ada yang meneliti sebelumnya, sehingga penulis mencoba menggali masalah tersebut dalam perspektif *maṣlaḥah*.

Maṣlaḥah secara etimologi adalah kata tunggal dari *al-maṣaliḥ*, yang searti dengan kata *ṣalah*, yaitu mendatangkan kebaikan. Terkadang digunakan juga istilah lain yaitu *al-Istishlāḥ* yang berarti "mencari kebaikan". *Maṣlaḥah* dapat berarti kebaikan, kebermanfaatan, kepantasan, kelayakan, keselarasan, kepatutan. Kata *maṣlaḥah* dilawankan dengan kata *mafsadah* yang artinya kerusakan. Tidak jarang kata *maṣlaḥah* atau *istishlāḥ* ini disertai dengan kata *al-munasib* yang berarti hal-hal yang cocok, sesuai dan tepat penggunaannya. Pengertian *maṣlaḥah* dalam bahasa Arab yaitu perbuatan-perbuatan yang mendorong kepada kebaikan manusia. *Maṣlaḥah* berarti sesuatu yang dipandang baik oleh akal sehat karena mendatangkan kebaikan dan menghindarkan keburukan (kerusakan) bagi manusia, sejalan dengan tujuan syara' dalam menetapkan hukum.¹¹

¹¹ Amir Syarifuddin, *Ushul Fiqh Jilid 2* (Jakarta: Kencana, 2008), hlm. 325.

Menurut Jalaluddin Abdurrahman as-Suyuthi sebagaimana dikutip oleh Muksana Pasaribu, memberikan defenisi *maṣlahah* ialah memelihara hukum syara terhadap berbagai kebaikan yang telah digariskan dan ditetapkan batas-batasnya, bukan berdasarkan keinginan dan hawa nafsu manusia belaka. Sedangkan Imam Al-Ghazali, mendefenisikan *maṣlahah* ialah berusaha meraih dan mewujudkan manfaat atau menolak kemudarat. Ibnu Taimiyah, sebagaimana yang dikutip oleh Imam Abu Zahrah, mengatakan bahwa *maṣlahah* ialah pandangan mujtahid tentang perbuatan yang mengandung kebaikan yang jelas dan bukan perbuatan yang berlawanan dengan syara.¹²

Dari definisi diatas pada prinsipnya mengandung arti yang sama, bahwa *maṣlahah* adalah kemaslahatan yang menjadi tujuan syara', sebab tujuan pensyari'atan hukum tidak lain adalah untuk mewujudkan kemaslahatan bagi manusia dalam segala aspek kehidupan di dunia agar terhindar dari kerusakan. Jadi setiap ketentuan hukum yang telah digariskan oleh syari' adalah bertujuan untuk menciptakan kemaslahatan bagi manusia.¹³

Pejabat publik sebagai pelayan masyarakat harus menegakan prinsip moral yang berdasar pada nilai kemanfaatan yang akan diperoleh. Berkaitan dengan kemaslahatan ulama mensyaratkan bahwa kemaslahatan tidak boleh bertentangan dengan *maqāsid syarī'ah*. Kemaslahatan tersebut harus bersifat rasional, dan pelaksanaan kemaslahatan tidak boleh menimbulkan kesulitan tapi hendaknya mendatangkan kemudahan.

¹² Muksana Pasaribu, "Maslahat dan Perkembangannya Sebagai Dasar Penetapan Hukum Islam", *Jurnal Justitia*, Vol. 1, No. 04, Desember 2014, hlm. 351.

¹³ Muksana Pasaribu, "Maslahat" . . . , hlm. 352.

Hukum Islam yang berkaitan dengan urusan pelayanan dibuat dan diatur untuk mewujudkan kemaslahatan umat. Sehingga suatu peraturan yang dibuat agar menghindarkan dari kesulitan dan dapat mendatangkan kebaikan. Tuntutan bagi pemegang kekuasaan dalam sebuah negara yaitu berkewajiban menciptakan aturan-aturan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta melaksanakan aturannya ditujukan untuk mewujudkan kemaslahatan.¹⁴

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan di atas, maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih lanjut masalah tersebut ke dalam sebuah penelitian dengan judul: **“Implementasi Peraturan Bupati No 21 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas Perspektif *Maslahah* (Studi Kasus di Kantor Kecamatan Wangon Kabupaten Banyumas)”**

B. Definisi Operasional

Untuk menjaga dari kesalah pahaman maksud terhadap penelitian diatas, maka beberapa istilah yang perlu mendapat penjelasan diantaranya:

1. Peraturan Bupati Banyumas No 21 Tahun 2020

Peraturan ini membahas tentang Pedoman Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas yang ditetapkan di Purwokerto pada tanggal 30 April 2020 oleh Bupati Banyumas Achmad Husein untuk diperhatikan dan dilaksanakan dengan semestinya. Penulis memfokuskan penelitian terhadap implementasi Pasal 4 terkait asas-asas pelayanan publik.

¹⁴ Mursyidin Ar-Rahmani, “Teori Al-Istishlāh dalam Penerapan Hukum Islam”, *Al-Qadha Jurnal Hukum Islam Dan Perundang-undangan*, Vol. 4, No. 2, 2017, hlm. 35.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan Publik menurut UU No 25 Tahun 2009 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 Publik.¹⁵ Penulis memfokuskan penelitian terkait pelayanan administratif khususnya yang mengatur urusan disdukcapil di Kantor Kecamatan Wangon.

3. *Maṣlahah*

Maṣlahah dapat diartikan kebaikan, kebermanfaatan, kepastian, kelayakan, keselarasan, kepatutan. Pada prinsipnya *maṣlahah* adalah kemaslahatan yang menjadi tujuan syara', bukan semata-mata berdasar keinginan dan hawa nafsu semata. Sebab tujuan pensyari'atan hukum untuk merealisasikan kemaslahatan manusia dalam segala aspek kehidupan didunia agar terhindar dari sesuatu yang membawa kemudharatan.¹⁶

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana implementasi Pasal 4 Peraturan Bupati No 21 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Wangon Kabupaten Banyumas?

¹⁵ Husni Thamrin, *Hukum Pelayanan . . .*, hlm. 29.

¹⁶ Muksana Pasaribu, "Maslahat" . . . , hlm. 352.

2. Bagaimana tinjauan *maṣlahah* terkait Peraturan Bupati No 21 Tahun 2020 tentang Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Wangon Kabupaten Banyumas?

D. Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini tentunya penulis mempunyai tujuan yang ingin dicapai yaitu:

1. Untuk mengetahui implementasi Pasal 4 Peraturan Bupati No 21 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Wangon Kabupaten Banyumas.
2. Untuk mengetahui tinjauan *maṣlahah* terkait Peraturan Bupati No 21 Tahun 2020 tentang Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Wangon Kabupaten Banyumas.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat yang di harapkan penulis dalam penelitian ini antara lain:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Diharapkan penelitian ini memberikan sumbangan pemikiran untuk dijadikan rujukan referensi penelitian yang akan datang.
 - b. Menjadi salah satu kontribusi akademis dalam mengembangkan konsep dan teori pelaksanaan asas-asas pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan memberikan wawasan akan pentingnya kualitas pelayanan yang didasarkan pada asas-asas pelayanan, serta

memberikan pengetahuan kepada masyarakat bagaimana pelayanan yang baik sesuai dengan peraturan yang ada.

b. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan memberikan pengetahuan dan masukan kepada pemerintah agar dapat bersikap lebih profesional dalam memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan asas-asas pelayanan, serta menjadi bahan evaluasi pelaksanaan Peraturan Bupati No 21 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelayanan Publik di lingkungan pemerintah Kabupaten Banyumas.

F. Kajian Pustaka

Kajian pustaka ini bertujuan untuk memperoleh gambaran berkaitan dengan topik yang akan diteliti tentang beberapa penelitian terdahulu sehingga diharapkan tidak terjadi pengulangan. Sepanjang penulis ketahui bahwa penelitian yang berjudul Implementasi Peraturan Bupati No 21 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas Perspektif *Maslahah* (Studi Kasus di Kantor Kecamatan Wangon Kabupaten Banyumas) belum pernah diteliti. Terdapat beberapa penelitian yang dapat dijadikan rujukan atau acuan dan pertimbangan dalam penelitian ini yang temanya sejenis, yaitu:

Skripsi yang ditulis oleh Donna Eriza Kharisma dari Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung dengan judul Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Perspektif Fiqh Siyasah (Studi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar

Lampung). Fokus penelitian tersebut tentang analisis pelaksanaan kualitas pelayanan publik pada Disdukcapil Kota Bandar Lampung didasarkan pada asas-asas pelayanan yang dijelaskan dalam Pasal 4 UU No 25 Tahun 2009, serta pelayanan di Disdukcapil perspektif Fiqh Siyasah. Pelayanan di Disdukcapil sudah memenuhi asas-asas pelayanan dan SOP (Standar Operasional Pelayanan) yang ditetapkan sehingga mensejahterakan dan mengayomi masyarakat.¹⁷ Penelitian penulis mengkaji tentang pelaksanaan asas-asas pelayanan publik yang didasarkan pada Pasal 4 Peraturan Bupati Banyumas No 21 Tahun 2020 di Kecamatan Wangon Kab. Banyumas kemudian penelitian ditinjau dari konsep *Maṣlahah*.

Jurnal yang ditulis oleh Defi Maya Oktasari dari Universitas Mulawarman Samarinda dengan judul Implementasi KEPMEN PAN No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara. Fokus penelitian tersebut tentang pelaksanaan KEPMEN PAN No. 63 Tahun 2003 di Kantor Kecamatan Sepaku Kab. Penajam Paser Utara dengan menganalisis menggunakan indikator-indikator pada asas-asas pelayanan. Pelayanan di kecamatan Sepaku telah diupayakan dengan baik namun pelaksanaannya belum maksimal.¹⁸ Penelitian penulis mengkaji tentang pelaksanaan Peraturan

¹⁷ Donna Eriza Kharisma, "Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dalam Perspektif *Fiqh Siyasah* (Studi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung)", *Skripsi* (Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan, 2019).

¹⁸ Defi Maya Oktasari, "Implementasi Kepmen Pan No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Publik di Kantor Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara", *Jurnal Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Mulawarman Samarinda*, Vol. 3, No. 2, 2015.

Bupati Banyumas No 21 Tahun 2020 di Kecamatan Wangon Kabupaten Banyumas dengan menganalisis menggunakan indikator-indikator pada Pasal 4 terkait asas-asas pelayanan, kemudian penelitian ditinjau dari konsep *Maṣlahah*.

Jurnal yang ditulis oleh Restu Dedis Ahdhan dari Universitas Mulawarman Samarinda dengan judul Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser. Fokus penelitian tersebut tentang analisis pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik di Disdukcapil Kab. Paser berdasarkan asas-asas yang ada. Pelayanan di Disdukcapil Kab. Paser sudah mengupayakan pelayanan sesuai indikator dalam asas-asas pelayanan, namun dalam pelaksanaannya masih mendapat hambatan.¹⁹ Penelitian penulis mengkaji tentang pelaksanaan Peraturan Bupati Banyumas No 21 Tahun 2020 tentang Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Wangon berdasarkan Pasal 4 terkait asas-asas pelayanan kemudian penelitian ditinjau dari konsep *Maṣlahah*.

Agar lebih mudah memahami persamaan dan perbedaan mengenai penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan penelitian terdahulu, maka dibuat tabel seperti di bawah ini:

¹⁹ Restu Dedis Ahdhan, "Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser", *Jurnal Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Mulawarman Samarinda*, Vol. 2, No. 2, 2014.

Tabel 1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian

No	Judul Skripsi	Persamaan	Perbedaan
1.	Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Dalam Perspektif Fiqh Siyasah (Studi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung)	Kedua penelitian ini sama-sama membahas tentang implementasi peraturan tentang pelayanan publik	Dalam Skripsi yang ditulis oleh Donna Eriza Kharisma membahas tentang implementasi Undang-Undang tentang Pelayanan Publik perspektif Fiqh Siyasah di Disdukcapil Bandar Lampung, sedangkan penulis meneliti tentang implementasi Peraturan Bupati Banyumas tentang Pelayanan Publik perspektif <i>maṣlahah</i> di Kantor Kecamatan Wangon Kab. Banyumas
2.	Implementasi KEPMEN PAN No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara	Kedua penelitian ini sama-sama membahas tentang implementasi peraturan tentang pelayanan publik di Kantor Kecamatan	Dalam Jurnal yang ditulis oleh Defi Maya Oktasari membahas tentang Implementasi KEPMEN PAN tentang pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara, sedangkan penulis meneliti tentang implementasi Peraturan Bupati Banyumas tentang Pelayanan Publik perspektif <i>maṣlahah</i> di Kantor Kecamatan Wangon Kab. Banyumas
3.	Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pada Dinas	Kedua penelitian ini sama-sama membahas tentang implementasi peraturan tentang pelayanan publik	Dalam Jurnal yang ditulis oleh Restu Dedis Ahdhan membahas tentang implementasi Undang-Undang tentang Pelayanan

	Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser		Publik di Disdukcapil Kabupaten Paser, sedangkan penulis meneliti tentang implementasi Peraturan Bupati Banyumas tentang Pelayanan Publik perspektif <i>masalah</i> di Kantor Kecamatan Wangon Kab. Banyumas
--	---	--	--

G. Sistematika Pembahasan

Penulisan skripsi ini terdiri dari lima Bab, masing-masing bab membahas permasalahan yang diuraikan beberapa sub-bab, untuk mendapatkan gambaran yang jelas serta mempermudah dalam pembahasan secara global. Adapun sistematikanya dirumuskan sebagai berikut:

BAB I : berisi tentang pendahuluan yang meliputi latar belakang masalah, definisi operasional, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian pustaka, dan sistematika pembahasan.

BAB II : berisi tentang landasan-landasan teori mengenai kebijakan publik, pelayanan publik, dan *masalah* dari segi pengertian maupun pembahasan-pembahasan lain yang berhubungan dengan judul skripsi.

BAB III : berisi tentang metodologi penelitian yang digunakan oleh penulis yang terdiri dari jenis penelitian, pendekatan penelitian, subjek dan objek penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV : berisi tentang pembahasan dan analisis hasil penelitian terhadap pokok permasalahan yaitu terkait gambaran umum Kantor

Kecamatan Wangon Kabupaten Banyumas, implementasi Peraturan Bupati No 21 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Wangon Kabupaten Banyumas, dan analisis Peraturan Bupati No 21 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Wangon Kabupaten Banyumas ditinjau dari konsep *maṣlahah*.

BAB V : berisi tentang kesimpulan yang merupakan jawaban dari rumusan masalah dalam penelitian serta saran sebagai akhir pembahasan.



BAB II

KEBIJAKAN PUBLIK, PELAYANAN PUBLIK, DAN *MAŞLAĦAH*

A. Kebijakan Publik

1. Pengertian Kebijakan Publik

Kata kebijakan dalam KBBI diartikan sebagai rangkaian konsep dan azas yang menjadi dasar rencana dalam pelaksanaan pekerjaan, kepemimpinan, serta cara bertindak. Sedangkan kata Publik menurut KBBI artinya orang banyak (umum).²⁰ Kebijakan adalah serangkaian tindakan/kegiatan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok, atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dimana terdapat hambatan dan kesempatan, dimana kebijakan tersebut diusulkan agar berguna untuk mencapai tujuan yang dimaksud. Kebijakan publik adalah keputusan yang dibuat oleh pemerintah atau pejabat publik yang ditujukan kepada masyarakat luas.

Brian W. Hogwood dan Lewis A. Gunn sebagaimana dikutip oleh Defi Maya Oktasari secara umum mengelompokkan kebijakan menjadi 3 proses yaitu: proses pembuatan (perumusan hingga dibuatnya kebijakan), proses implementasi (pelaksanaan kebijakan yang sudah dirumuskan), serta proses evaluasi (mengkaji kembali implementasi yang sudah dilaksanakan atau mencari jawaban apa yang terjadi akibat implementasi

²⁰ www.kbbi.web.id, diakses pada 15 Oktober 2021 pukul 10.20.

kebijakan dan membahas cara yang digunakan dengan hasil yang dicapai).²¹

Kebijakan publik diciptakan untuk mengatur kehidupan masyarakat untuk mencapai tujuan yang telah disepakati bersama. Kebijakan publik (*public service*) merupakan salah satu produk hukum yang di keluarkan oleh pemerintah berupa peraturan atau keputusan. Salah satu sasaran pembuat kebijakan (*policy maker*) adalah masyarakat luas atau khalayak umum, dimana kebijakan itu ditujukan agar memberikan pelayanan yang baik sehingga masyarakat dapat menikmatinya dengan baik. Dengan demikian yang dimaksud kebijakan publik adalah suatu lingkup kegiatan yang ditetapkan oleh pemerintah atau aktor pejabat pemerintah yang dilaksanakan maupun yang tidak dilaksanakan oleh pemerintah atau kelompok lain untuk mencapai tujuan tertentu.

Salah satu aspek yang perlu dipahami dalam proses kebijakan adalah bagaimana implementasi dari kebijakan tersebut. Implementasi berasal dari bahasa Inggris yaitu "*to implement*" yang berarti "mengimplementasikan". Implementasi memiliki arti pelaksanaan sesuatu, sehingga implementasi kebijakan diartikan sebagai pelaksanaan suatu kebijakan. Implementasi merupakan penyediaan sarana untuk melaksanakan sesuatu yang menimbulkan dampak atau akibat. Sesuatu itu dapat berupa undang-undang, peraturan pemerintah, keputusan peradilan

²¹ Defi Maya Oktasari, "Implementasi Kepmen Pan No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Publik di Kantor Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara", *Jurnal Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Mulawarman Samarinda*, Vol. 3, No. 2 2015, hlm. 1341.

dan kebijakan yang dibuat oleh lembaga pemerintah dalam kehidupan kenegaraan.²²

Implementasi mencakup proses bergerak menuju tujuan kebijakan dengan melihat dari berbagai substansi mendasar baik pada awal perumusan, pengimplementasian, sampai pada tahap evaluasi. Keberhasilan atau kegagalan implementasi dapat dievaluasi dari sudut kemampuannya secara nyata dalam mengoperasionalkan program yang telah dirancang sebelumnya. Dan proses implementasi kebijakan dapat dievaluasi dengan cara mengukur atau membandingkan antara hasil akhir dari program-program tersebut dengan tujuan-tujuan kebijakan.

Implementasi kebijakan merupakan rangkaian kegiatan tindak lanjut setelah kebijakan ditetapkan, baik yang terdiri atas pengambilan keputusan, langkah-langkah strategis untuk mewujudkan program menjadi kenyataan, dan mencapai sasaran dari kebijakan yang telah ditetapkan.²³ Menurut Smith sebagaimana dikutip oleh Defi Maya Oktasari, implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel yaitu:²⁴

- a. Kebijakan yang diimpikan, yaitu pola interaksi yang digagas oleh perumus kebijakan dengan tujuan untuk mendorong, mempengaruhi dan merangsang target untuk melaksanakannya.
- b. Kelompok target, yaitu kelompok yang diharapkan dapat mengadopsi pola interaksi baru. Kelompok ini menjadi sasaran dari implementasi

²² Defi Maya Oktasari, "Implementasi Kepmen" . . . , hlm. 1340.

²³ Haedar Akib, "Implementasi Kebijakan: Apa, Mengapa, dan Bagaimana", *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 1, No. 1, 2010, hlm. 4.

²⁴ Defi Maya Oktasari, "Implementasi Kepmen" . . . , hlm. 1342.

kebijakan, maka diharapkan dapat menyesuaikan pola perilaku dengan kebijakan yang telah dirumuskan.

- c. Organisasi yang melaksanakan, yaitu badan-badan pelaksana yang bertanggungjawab dalam implementasi kebijakan.
- d. Faktor lingkungan, yaitu unsur di dalam lingkungan yang mempengaruhi implementasi kebijakan seperti aspek budaya, ekonomi dan politik.

2. Faktor-Faktor Keberhasilan Implementasi Kebijakan Publik

Implementasi terhadap suatu kebijakan perlu disegerakan agar kebijakan yang sudah dirancang dapat diketahui oleh masyarakat luas. Implementasi kebijakan sering dikaitkan dengan proses administratif karena didalamnya ditemukan banyak proses, aktivitas organisasi dan pendekatan yang dilakukan. Van Meter dan Van Horn sebagaimana dikutip oleh Defi Maya Oktasari, mengatakan dalam model kebijakan bahwa terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan suatu implementasi kebijakan antara lain:²⁵

- a. Ukuran dan tujuan kebijakan. Diperlukan ukuran dan tujuan tertentu untuk mengarahkan dalam melaksanakan kebijakan, hal tersebut dilakukan agar sesuai dengan program yang sudah direncanakan.
- b. Sumber-sumber kebijakan. Keberhasilan proses implementasi kebijakan dipengaruhi oleh pemanfaatan sumber daya manusia, biaya

²⁵ Defi Maya Oktasari, "Implementasi Kepmen" . . . , hlm. 1342.

dan waktu. Sumber daya manusia dinilai sangat penting karena sebagai sumber penggerak dan pelaksana kebijakan.

- c. Ciri-ciri atau sifat instansi pelaksana. Kinerja implementasi kebijakan publik sangat dipengaruhi oleh ciri-ciri yang tepat serta cocok dengan instansi pelaksananya. Kualitas suatu kebijakan dipengaruhi oleh kualitas atau ciri-ciri para aktor. Kualitas tersebut adalah tingkat pendidikan, kompetensi dalam bidangnya, pengalaman kerja, dan integritas moral.
- d. Komunikasi antar organisasi terkait kegiatan-kegiatan pelaksana. Komunikasi memegang peranan penting bagi berlangsungnya koordinasi implementasi kebijakan. Semakin baik koordinasi komunikasi diantara pihak-pihak yang terlibat dalam suatu proses implementasi, maka terjadinya kesalahan akan sangat kecil untuk terjadi dan begitu pula sebaliknya.
- e. Sikap para pelaksana. Menurut Van Meter dan Van Horn sebagaimana dikutip oleh Defi Maya Oktasari, karakteristik para pelaksana mencakup struktur birokrasi, norma-norma dan pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi. Sikap para pelaksana kebijakan dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab harus ditandai dengan sikap disiplin. Hal ini dilakukan karena dapat mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan, setiap badan/instansi pelaksana harus merasa memiliki tugasnya masing-masing berdasarkan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya.

- f. Lingkungan ekonomi, sosial dan politik. Kinerja keberhasilan implementasi kebijakan dinilai dari sejauh mana lingkungan eksternal ikut mendukung keberhasilan kebijakan politik yang telah ditetapkan, lingkungan eksternal tersebut adalah ekonomi, sosial dan politik.

B. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pada dasarnya setiap orang pasti membutuhkan pelayanan karena pelayanan itu sendiri diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan dan memberikan kemudahan bagi masyarakat. Pelayanan publik merupakan kebijakan publik yang sering dilihat sebagai representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena hal itu bersentuhan langsung dengan tuntutan kebutuhan masyarakat dan menempatkan rakyat sebagai subjek penyelenggaraan pemerintahan.²⁶ Dasar hukum yang mengatur yaitu UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dalam Undang-Undang ini menjelaskan secara kongkret makna pelayanan serta adanya kewajiban Pemerintah Daerah untuk menyusun dan menetapkan standar pelayanan.

Secara etimologis pelayanan berasal dari kata “layan” yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang.²⁷ Pelayanan dapat diartikan sebagai suatu cara melayani, meladeni, membantu mengurus keperluan seseorang berupa barang atau jasa sejak diajukan permintaan sampai penyerahannya. Sedangkan definisi

²⁶ Dadang Suwanda, dkk, *Mal Pelayanan Publik: Percepatan Peningkatan Kualitas Inovasi Layanan Masyarakat* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2021), hlm. 1.

²⁷ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya* (Yogyakarta: Gava Media, 2011), hlm. 10.

sederhana “Publik” diartikan sebagai banyak orang atau umum. Istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Publik diartikan sebagai sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, dan tindakan yang benar berdasarkan nilai-nilai norma yang dimiliki.²⁸

Konsep pelayanan publik berhubungan dengan bagaimana meningkatkan kapasitas dan kemampuan pemerintah dan/atau Pemda menjalankan fungsi pelayanan, dalam konteks menyediakan kebutuhan dasar bagi seluruh masyarakat. Pelayanan publik merupakan kebutuhan dan kepentingan yang tidak dapat lepas dari masyarakat. Penyelenggara Negara melalui Pelayanan publik berupaya untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat tersebut.²⁹

Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.³⁰ Pelayanan publik dapat diartikan sebagai melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu instansi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik diibaratkan sebagai proses, dimana ada yang melayani, dilayani,

²⁸ Husni Thamrin, *Hukum Pelayanan Publik di Indonesia* (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2013), hlm. 28.

²⁹ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan . . .*, hlm. 18.

³⁰ Muhammad Rachmadi dan Muslim, “Manajemen Pelayanan Publik dalam Perspektif Islam (Studi di Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Pekanbaru)”, *JURIS*, Vol. 14, No. 2, 2015, hlm. 155.

dan jenis pelayanan. Pelayanan publik diberikan oleh pemerintah dalam rangka memenuhi segala kebutuhan masyarakat.³¹

Dapat disimpulkan dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa pelayanan publik merupakan 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 publik.³² Pengertian Pelayanan Publik dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 ini sama dan sesuai dengan konsep Pelayanan Publik dalam Peraturan Bupati Banyumas Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas.

2. Tujuan Pelayanan Publik

Dibuatnya peraturan terkait pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dengan penyelenggara dalam pelayanan publik. Di Kabupaten Banyumas sendiri, terdapat Peraturan Bupati yang mengatur terkait pedoman pelayanan publik. Dan dalam Pasal 3 dijelaskan terkait tujuan dari penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu untuk:³³

- a. Mewujudkan batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik

³¹ Robi Cahyadi Kurniawan, "Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah", *Fiat Justitia Journal of Law*, Vol. 10, No. 3, 2016, hlm. 571.

³² Husni Thamrin, *Hukum Pelayanan . . .*, hlm. 29.

³³ Peraturan Bupati Banyumas Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Pedoman Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas, www.jdihbanyumaskab.go.id.

- b. Mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik
- c. Mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan
- d. Mewujudkan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Kebijakan pemerintah diarahkan pada perwujudan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, akuntabel, dan memuaskan masyarakat. Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah, yaitu fungsi pelayanan masyarakat, fungsi pembangunan dan fungsi perlindungan.³⁴ Pemerintah juga mempunyai tugas yang berkenaan dengan pelayanan yaitu menyediakan pelayanan untuk masyarakat, memudahkan masyarakat mengakses layanan, memberikan izin masyarakat, membina serta membimbing masyarakat, mengawasi, mengatur masyarakat, mengayomi dan melindungi masyarakat. Karena Pelayanan yang baik adalah pelayanan birokrasi yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakatnya.³⁵

3. Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum

³⁴ Robi Cahyadi Kurniawan, "Inovasi Kualitas" . . . , hlm. 572.

³⁵ Ade Harsa Suryanegara, "Reformasi Birokrasi dan Pemenuhan Hak Warga dalam Mengakses Pelayanan Publik melalui Mal Pelayanan Publik", *Volksgeist*, Vol. 2, No. 2, Desember 2019, hlm. 190.

yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu:³⁶

a. Pelayanan Administratif, yaitu pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya: pembuatan KTP, sertifikat tanah, akta kelahiran, akta kematian, IMB, paspor, dsb. Dalam Pasal 1 ayat (12) Peraturan Daerah Banyumas menjelaskan bahwa pelayanan administratif meliputi hal-hal berikut:

- 1) Tindakan administratif Pemerintah Daerah dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda masyarakat
- 2) Tindakan administratif oleh instansi non Pemerintah yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan

b. Pelayanan Barang Publik, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, sesuai kewenangan Pemerintah Daerah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan penyelarasan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh BUMD. Misalnya: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih, dsb. Hal ini dijelaskan dalam Pasal 1 ayat (10) Peraturan Daerah Banyumas. Pelayanan atas barang publik meliputi hal-hal berikut:³⁷

- 1) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh Perangkat Daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD

³⁶ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan . . .*, hlm. 23.

³⁷ Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 29 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Publik, www.jdihbanyumaskab.go.id.

- 2) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan
 - 3) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Daerah, yang ditetapkan sesuai peraturan perundang-undangan
- c. Pelayanan Jasa Publik, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, persampahan, drainase, pelayanan sosial, dsb. Hal ini dijelaskan dalam Pasal 1 ayat (11) Peraturan Daerah Banyumas. Pelayanan atas jasa publik meliputi hal-hal berikut:³⁸
- 1) Penyediaan jasa publik oleh Perangkat Daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD
 - 2) Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian/seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan
 - 3) Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan,

³⁸ Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 29 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Publik, www.jdihbanyumaskab.go.id.

tetapi ketersediaannya menjadi misi daerah yang ditetapkan sesuai peraturan perundang-undangan.

4. Asas-Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilaksanakan untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa atau masyarakat, karena itu penyelenggaraannya niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas-asas pelayanan publik. Kata Asas menurut KBBI adalah sesuatu yang menjadi dasar atau tumpuan berpikir atau berpendapat. Asas-asas Pelayanan Publik menurut Kepmen PAN N0. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, antara lain pelayanan harus berdasarkan Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan hak, serta Keseimbangan hak dan kewajiban.³⁹

Terkait penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Banyumas mengacu pada asas-asas pelayanan yang diatur dalam Pasal 4 Peraturan Bupati Banyumas No 21 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelayanan Publik, antara lain pelayanan berdasarkan:⁴⁰

- a. Kepentingan umum, artinya pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi, tetapi harus mengutamakan kepentingan umum dengan tidak mensyaratkan beban tertentu

³⁹ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan . . .*, hlm. 24.

⁴⁰ Peraturan Bupati Banyumas Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Pedoman Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas, www.jdihbanyumaskab.go.id.

- b. Kepastian hukum, artinya perwujudan hak dan kewajiban setiap pihak dalam penyelenggaraan pelayanan harus terjamin berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku
- c. Kesamaan hak, artinya pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial, pendidikan, dan ekonomi
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban, artinya pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan
- e. Keprofesionalan, artinya pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi (kemampuan) yang sesuai dengan bidang tugas
- f. Partisipatif, artinya peningkatan peran serta masyarakat untuk berpartisipasi dalam membangun pelayanan dengan memberikan saran dan kritik yang memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat
- g. Persamaan perlakuan, artinya setiap penduduk berhak memperoleh pelayanan yang adil dan perlakuan yang tidak dibeda-bedakan
- h. Keterbukaan, artinya setiap pelaksana memberikan informasi yang mudah dimengerti dan penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan
- i. Akuntabilitas, artinya proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, artinya ada penyediaan fasilitas dan pemberian kemudahan terhadap penduduk rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan
- k. Ketepatan waktu, artinya penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan
- l. Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan, artinya setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat dalam prosesnya, memberikan kemudahan dan terjangkau (gratis) bagi semua kalangan.

C. *Maṣlahah*

1. Pengertian *Maṣlahah*

Menurut bahasa, kata “*Maṣlahah*” berasal dari Bahasa Arab yang telah dibakukan ke dalam Bahasa Indonesia menjadi kata “*maslahat*”, yang berarti perbuatan-perbuatan yang mendatangkan kebaikan atau membawa kemanfaatan bagi manusia. Menurut bahasa aslinya kata *maṣlahah* berasal dari kata *ṣalaha*, *yaṣluhu*, *ṣalahan* (صالح, يصلح, صلحا) artinya sesuatu yang baik, patut, bermanfaat, yang berlawanan dengan kata buruk atau rusak. Ia adalah mashdar dengan arti kata *ṣhalah* yaitu manfaat atau terlepas dari padanya kerusakan.⁴¹ Menurut istilah ulama ushul, *maṣlahah* yaitu kemaslahatan dimana syari’ tidak mensyariatkan hukum untuk mewujudkan masalah itu, juga tidak terdapat dalil yang menunjukkan atas pengakuannya atau pembatalannya. *maṣlahah* itu disebut mutlak karena tidak dibatasi dengan dalil pengakuan atau dalil pembatalan. Jadi

⁴¹ Amir Syarifuddin, *Ushul Fiqh Jilid 2* (Jakarta: Kencana, 2008), hlm. 323.

pembentukan hukum dimaksudkan untuk merealisasikan kemaslahatan umat manusia, artinya mendatangkan keuntungan bagi mereka dan menolak madharat serta menghilangkan kesulitan daripadanya.⁴²

Kata *maṣlaḥah* memiliki istilah lain yaitu *al- Istiḥlāḥ* yang berarti "mencari kebaikan". Tak jarang kata *maṣlaḥah* atau *Istiḥlāḥ* ini disertai dengan kata *al-munasib* yang berarti "hal-hal yang cocok, sesuai dan tepat penggunaannya". Para ulama mensyaratkan bahwa kemaslahatan tidak boleh bertentangan dengan *Maqāṣid Syarī'ah* (tujuan syariat), kemaslahatan harus bersifat rasional, dan pelaksanaan kemaslahatan tidak boleh menimbulkan kesulitan, tapi hendaknya mendatangkan kemudahan. Segala sesuatu yang di dalamnya terdapat kemanfaatan, baik itu dengan cara mendapatkan faidah dan kesenangan, atau dengan menjauhkan diri dari hal-hal yang berbahaya, maka hal itu pantas disebut *maṣlaḥah*.⁴³

Pada dasarnya di kalangan ulama ushul mempunyai pandangan yang sama terkait pengertian *maṣlaḥah*, meskipun berbeda-beda dalam memberikan definisi. Imam Al-Ghazali misalnya, memberikan definisi *maṣlaḥah* ialah berusaha meraih dan mewujudkan manfaat atau menolak kemudaratan. Imam Abu Zahrah, mengatakan bahwa *maṣlaḥah* ialah pandangan mujtahid tentang perbuatan yang mengandung kebaikan yang jelas dan bukan perbuatan yang berlawanan dengan syara.⁴⁴ Menurut Amir

⁴² Abdul Wahhab Khallaf, *Kaidah-Kaidah Hukum Islam (Ilmu Ushul Fiqh)* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 1993), hlm. 126.

⁴³ Abdul Hayy Abdul 'Al, *Pengantar Ushul Fikih* (Jakarta: Pustaka Al-Kautsar, 2014), hlm. 313.

⁴⁴ Muksana Pasaribu, "Maslahat dan Perkembangannya Sebagai Dasar Penetapan Hukum Islam", *Jurnal Justitia*, Vol. 1, No. 04, Desember 2014, hlm. 352.

Syarifuddin sebagaimana dikutip oleh Hendri Hermawan Adinugraha dan Mashudi *maṣlahah* itu harus mewujudkan manfaat, kebaikan dan kesenangan untuk manusia yang disebut *jalb al-manafi'* dan menghindari ummat manusia dari kerusakan dan keburukan yang disebut *dar'u al-mafasid*.⁴⁵

Dalam mengartikan *maṣlahah* secara definitif terdapat perbedaan rumusan di kalangan ulama namun jika dianalisa hakikatnya sama. Imam Al-Ghazali sebagaimana dikutip oleh Amir Syarifuddin menjelaskan bahwa menurut asalnya *maṣlahah* itu berarti sesuatu yang mendatangkan keuntungan (manfaat) dan menjauhkan madharat (kesusahan), karena hakikat dari *maṣlahah* adalah:

المَحَافَظَةُ عَلَى مَقْصُودِ الشَّرْعِ

“Memelihara tujuan syara’ (dalam menetapkan hukum)”⁴⁶

Imam al-Ghazali memandang bahwa suatu kemaslahatan harus sejalan dengan tujuan syara’, sekalipun bertentangan dengan tujuan-tujuan manusia. Tujuan syara’ yang harus dipelihara ada lima bentuk yaitu: memelihara agama, jiwa, akal, keturunan, dan harta. Apabila seseorang melakukan perbuatan yang pada intinya untuk memelihara kelima aspek tujuan syara’ diatas maka dinamakan *maṣlahah*.

Al-Khawarizmi sebagaimana dikutip oleh Amir Syarifuddin memberikan definisi yang hampir sama dengan definisi al-Ghazali yaitu :

⁴⁵ Hendri Hermawan Adinugraha dan Mashudi, “Al-Maslahah Al-Mursalah dalam Penentuan Hukum Islam”, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol. 4, No. 01, 2018, hlm. 65.

⁴⁶ Amir Syarifuddin, *Ushul Fiqh Jilid 2 . . .* , hlm. 324.

المَحَافَظَةُ عَلَى مَقْصُودِ الشَّرْعِ بِدَفْعِ الْمَفَاسِدِ عَنِ الْخَلْقِ

“memelihara tujuan syara’ (dalam menetapkan hukum) dengan cara menghindarkan kesusahan dari manusia”⁴⁷

Definisi ini memiliki kesamaan dengan definisi al-Ghazali dari segi arti dan tujuannya, karena menolak kerusakan itu mengandung arti menarik kemanfaatan. Dari uraian diatas dapat dipahami bahwa tujuan dari hukum Islam adalah untuk mencapai kemaslahatan dan mencegah segala bentuk kemudharatan maka dinamakan *maṣlaḥah*.

Untuk memperjelas hakikat dan batasan dari *maṣlaḥah* maka perlu digambarkan bahwa *maṣlaḥah* adalah *maṣlaḥah* yang tidak ditunjuk oleh dalil tertentu tentang diakui tidaknya; *maṣlaḥah* harus sejalan dan senafas dengan maksud-maksud syara’ (Allah) dalam mensyariatkan hukum; *maṣlaḥah* dalam realisasinya harus dapat menarik kemanfaatan dan menolak madarat; dan *maṣlaḥah* harus dapat dicapai dan diterima secara logis oleh akal sehat.⁴⁸

Dari definisi diatas, pada prinsipnya mengandung esensi yang sama. Artinya, *maṣlaḥah* yang dimaksudkan adalah kemaslahatan yang menjadi tujuan syara’, bukan kemaslahatan yang semata-mata berdasarkan keinginan dan hawa nafsu manusia semata. Sebab disadari sepenuhnya bahwa tujuan pensyari’atan hukum untuk merealisasikan kemaslahatan bagi manusia, dalam segala aspek kehidupan di dunia agar terhindar dari

⁴⁷ Amir Syarifuddin, *Ushul Fiqh Jilid 2 . . .*, hlm. 324.

⁴⁸ Saifudin Zuhri, *Ushul Fiqih: Akal Sebagai Sumber Hukum Islam* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), hlm. 84.

kerusakan. Jadi setiap ketentuan hukum yang digariskan oleh syari' bertujuan untuk menciptakan kemaslahatan bagi manusia.

2. Objek Kajian *Maṣlahah*

Terkait objek dari *maṣlahah* yaitu peristiwa atau kejadian yang perlu ditetapkan hukumnya, tetapi tidak ada satupun nash yang dapat dijadikan dasar. Prinsip ini disepakati oleh kebanyakan pengikut madzhab dalam fiqh.⁴⁹ Para ulama menetapkan batas wilayah penggunaan *maṣlahah* yaitu kajiannya hanya untuk masalah diluar wilayah ibadah, seperti muamalah dan adat. *Maṣlahah* tidak dapat dipergunakan sama sekali dalam masalah ibadah, alasannya karena *maṣlahah* itu didasarkan pada pertimbangan akal tentang baik buruk suatu masalah, sedangkan akal tidak dapat menilai baik atau buruk terhadap masalah ibadah.

Segala bentuk perbuatan ibadah *ta'abuddi* dan *tauqifi*, artinya kita hanya mengikuti secara apa adanya sesuai dengan petunjuk syar'i dalam nash, dan akal sama sekali tidak dapat mengetahui kenapa demikian. Misalnya mengenai shalat dhuhur empat rakaat dan dilakukan setelah tergelincir matahari, tidak dapat dinilai akal apakah itu baik atau buruk. Diluar wilayah ibadah, meskipun diantaranya ada yang tidak dapat diketahui alasan hukumnya, namun secara umum bersifat rasional dan oleh karenanya dapat dinilai baik dan buruknya oleh akal. Misalnya penetapan

⁴⁹ Amir Syarifuddin, *Ushul Fiqh Jilid II* (Jakarta: Prenada Media Group, 2011), hlm. 222.

sanksi atas pelanggaran hukum itu baik karena dengan begitu umat bebas dari kerusakan akal yang dapat mengarah pada tindak kekerasan.⁵⁰

Kajian pembahasan dari *maṣlaḥah* itu berlandaskan pada hukum syara secara umum dengan memperhatikan adat dan hubungan antar manusia. *Maṣlaḥah* difokuskan pada sesuatu yang tidak terdapat dalam nash, baik dalam al-Quran maupun as-Sunnah yang menjelaskan hukum-hukum yang ada penguatnya melalui *i'tibar*. *Maṣlaḥah* juga difokuskan pada hal-hal yang tidak didapatkan adanya *ijma* atau *qiyas* yang berhubungan dengan kejadian tersebut.⁵¹

3. Syarat-Syarat Berlakunya *Maṣlaḥah*

Misi dari Islam adalah untuk kemaslahatan manusia, kemaslahatan dalam Islam dikenal dengan *maṣlaḥah mursalah* yang hakikatnya sebagai produk hukum Islam yang mempunyai batasan operasional, diantaranya:⁵²

- a. *Maṣlaḥah* itu bersifat hakiki dan bersifat umum, bukan angan-angan, dan dapat diterima oleh akal sehat, bahwa ia betul-betul mendatangkan manfaat dan menghindarkan *mudharat* bagi manusia.
- b. Benar-benar telah sejalan dengan maksud dan tujuan syara' dalam menetapkan setiap hukum.
- c. Tidak berbenturan dengan dalil syara' yang telah ada, baik dalam bentuk nash Al-Qur'an dan Sunnah, maupun *ijma'* Ulama terdahulu.

⁵⁰ Hendri Hermawan Adinugraha dan Mashudi, "Al-Maslahah" . . . , hlm. 71.

⁵¹ Rachmat Syafe'i, *Ilmu Ushul Fiqih* (Bandung: Pustaka Setia, 2015), hlm. 122.

⁵² Amir Syarifuddin, *Ushul Fiqh Jilid 2* . . . , hlm. 377.

- d. *Mashlahah mursalah* ini ditempuh hanya dalam kondisi yang diperlukan, dengan arti harus ditempuh untuk menghindarkan umat manusia dari kesulitan.

Syarat-syarat berfungsinya *maṣlaḥah mursalah* atau *Istishlāḥ* menurut Abdul Wahab Khallaf dan jumur ulama sebagaimana dikutip oleh Satria Effendi dan M. Zein, antara lain:⁵³

- a. Sesuatu dianggap *maṣlaḥah* jika berupa *maṣlaḥah* hakiki, yaitu benar-benar mendatangkan kemanfaatan atau menolak kemudharatan, bukan hanya dugaan semata, dengan hanya mempertimbangkan kemanfaatan tanpa melihat akibat yang di timbulkan.
- b. Sesuatu yang dianggap *maṣlaḥah* hendaklah berupa kepentingan umum, bukan kepentingan pribadi. Maksudnya pembentukan hukum hendaklah mendatangkan manfaat atau menolak bahaya bagi mayoritas manusia dan bukan untuk kemaslahatan individu atau beberapa orang.
- c. Sesuatu yang dianggap *maṣlaḥah* tidak bertentangan dengan ketentuan yang ada di dalam al-Qur'an, sunnah Rasulullah, dan ijma.

Ketentuan di atas dapat dirumuskan bahwa *maṣlaḥah mursalah* dapat dijadikan sebagai landasan hukum serta dapat diaplikasikan dalam tindakan sehari-hari bila telah memenuhi syarat-syarat di atas. Intinya *maṣlaḥah* tersebut merupakan kemaslahatan yang nyata, tidak sebatas kemaslahatan yang sifatnya masih prasangka, yang sekiranya dapat

⁵³ Satria Effendi dan M. Zein, *Ushul Fiqh* (Jakarta: Kencana, 2005), hlm. 152.

menarik kemanfaatan dan menolak kemudharatan, dengan tidak melenceng dari tujuan yang dikandung dalam al-Qur'an dan al-Hadits.⁵⁴

4. Klasifikasi *Maṣlahah*

Syari'at Islam berorientasi pada kemanfaatan dan menitikberatkan keserasian hukum untuk memajukan kemaslahatan. Premis dasarnya adalah bahwa hukum harus melayani kepentingan masyarakat. Kemaslahatan dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa kategori, yaitu terdapat dua bentuk *maṣlahah* jika dilihat berdasarkan segi perubahan *maṣlahah*, yaitu:

- a. *al-maṣlahah as-sabitah*, yaitu kemaslahatan yang bersifat tetap tidak berubah sampai akhir zaman. Misalnya, berbagai kewajiban ibadah seperti shalat, puasa, zakat, dan haji.
- b. *al-maṣlahah al-mutagayyirah*, yaitu kemaslahatan yang berubah-ubah sesuai dengan perubahan tempat, waktu, dan subjek hukum. Kemaslahatan ini berkaitan dengan permasalahan muamalah dan adat kebiasaan, seperti dalam masalah makanan yang berbeda-beda antara satu daerah dan daerah lainnya.

Jika dilihat dari segi kandungan *maṣlahah*, para ulama ushul fiqh membaginya menjadi dua yaitu:⁵⁵

- a. *Maṣlahah al-'ammah*, yaitu kemaslahatan umum yang menyangkut kepentingan orang banyak.

⁵⁴ Hendri Hermawan Adinugraha dan Mashudi, "Al-Maṣlahah" . . . , hlm. 71.

⁵⁵ Muksana Pasaribu, "Maṣlahat" . . . , hlm. 355.

- b. *Maṣlahah al-khashah*, yaitu kemaslahatan pribadi yang sangat jarang, contohnya kemaslahatan yang berkaitan dengan pemutusan hubungan perkawinan seseorang yang dinyatakan hilang.

Dari segi keberadaan *maṣlahah* menurut syara', menurut Mustafa asy-Syalabi sebagaimana dikutip oleh Suwarjin *maṣlahah* dapat dibagi menjadi tiga, yaitu:⁵⁶

- a. *Maṣlahah Mu'tabarah*, yaitu kemaslahatan yang didukung oleh syara baik jenis maupun bentuknya, artinya adanya dalil khusus yang menjadi dasar bentuk dan jenis kemaslahatan tersebut dan *maṣlahah* ini dijadikan dasar dalam penetapan hukum. Misalnya kewajiban puasa pada bulan ramadhan mengandung kemaslahatan bagi manusia, yaitu untuk mendidik jasmani dan rohaninya agar manusia sehat secara jasmani maupun rohani. Kemaslahatan ini melekat langsung pada kewajiban puasa ramadhan dan tidak dapat dibatalkan oleh siapapun.
- b. *Maṣlahah Mulghah*, yaitu kemaslahatan yang ditolak oleh syara karena bertentangan dengan ketentuan syara' dan syari' menetapkan kemaslahatan lain selain itu. Misalnya adalah kemaslahatan perempuan menjadi imam bagi laki-laki yang bertentangan bagi kemaslahatan yang ditetapkan syari' yaitu pelarangan perempuan menjadi imam bagi laki-laki.
- c. *Maṣlahah Mursalah*, yaitu kemaslahatan yang belum diakomodir dalam nash dan ijma, serta tidak ditemukan nash atau ijma yang

⁵⁶ Suwarjin, *Ushul Fiqh* (Yogyakarta: Teras, 2012), hlm. 141-142.

melarang atau memerintahkan mengambilnya. Kemaslahatan ini dilepaskan (dibiarkan) oleh syari' dan diserahkan kepada manusia untuk mengambil atau tidak mengambilnya. Jika kemaslahatan itu diambil oleh manusia, maka akan mendatangkan kebaikan bagi mereka, jika tidak diambil juga tidak akan mendatangkan dosa. Misalnya, pencatatan perkawinan, penjatuhan talak di pengadilan, dll.

Dari segi kekuatannya sebagai hujjah dalam menetapkan hukum, *Maşlahah* ada tiga macam yaitu:⁵⁷

- a. *Maşlahah dharuriyah*, adalah kemaslahatan yang keberadaannya sangat dibutuhkan oleh kehidupan manusia, artinya kehidupan manusia tidak punya arti apa-apa bila satu saja dari prinsip yang lima itu tidak ada. Segala usaha yang secara langsung menjamin keberadaan lima prinsip tersebut adalah baik atau *maşlahah* dalam tingkatan *dharuri*. Karena itu Allah memerintahkan manusia melakukan usaha bagi pemenuhan kebutuhan pokok tersebut. Segala tindakan yang menuju pada rusaknya satu diantara lima unsur pokok tersebut adalah buruk dan dilarang. Meninggalkan dan menjauhi larangan Allah tersebut adalah baik atau *Maşlahah* dalam tingkat *dharuri*. Dalam hal ini Allah melarang murtad untuk memelihara agama, melarang membunuh untuk memelihara jiwa, melarang minum minuman keras untuk memelihara akal, melarang berzina untuk memelihara keturunan, dan memelihara mencuri untuk memelihara harta.

⁵⁷ Amir Syarifuddin, *Ushul Fiqh Jilid 2 . . .* , hlm. 327-328.

- b. *Maṣlaḥah Hajiyah*, adalah kemaslahatan yang tingkat kebutuhan hidup manusia kepadanya tidak berada pada tingkat dharuri. Bentuk kemaslahatannya tidak secara langsung bagi pemenuhan kebutuhan pokok yang lima, tetapi secara tidak langsung menuju kearah sana seperti dalam hal memberi kemudahan bagi pemenuhan kebutuhan hidup manusia. *Maṣlaḥah hajiyah* jika tidak terpenuhi dalam kehidupan manusia, tidak sampai menyebabkan rusaknya lima unsur pokok tersebut, tetapi secara tidak langsung memang bisa mengakibatkan kerusakan.
- c. *Maṣlaḥah Tahsiniyah*, adalah *maṣlaḥah* yang kebutuhan hidup manusia kepadanya tidak sampai tingkat *dharuri*, juga tidak sampai tingkat *haji*, namun kebutuhan tersebut perlu dipenuhi dalam rangka memberi kesempurnaan dan keindahan bagi hidup manusia. *Maṣlaḥah* dalam bentuk *tahsini* tersebut juga berkaitan dengan lima kebutuhan pokok manusia. Perbedaan tingkat kekuatan ini terlihat bila terjadi perbenturan kepentingan antar sesamanya, dalam hal ini harus didahulukan *dharuri* atas *haji*, dan didahulukan *haji* atas *tahsini*.

5. Kehujjahan *Maṣlaḥah*

Hujjah atau hujjat adalah istilah yang sering digunakan di dalam al-Qur'an dan literatur Islam yang bermakna tanda, bukti, dalil, alasan atau argumentasi. Sehingga kata "berhujjah" diartikan sebagai memberikan alasan-alasan. Mengenai kehujjahan *maṣlaḥah*, terdapat perbedaan di kalangan ulama dalam penerapan dan penempatan syarat *maṣlaḥah* dalam

menanggulangi suatu persoalan. Berikut akan diuraikan pendapat dari para ulama di antaranya:⁵⁸

a. Mazhab Maliki, Hambali dan as-Syathibi

Ulama Malikiyah dan Hanabilah menerima *maṣlaḥah mursalah* sebagai dalil dalam menetapkan hukum, bahkan mereka dianggap sebagai ulama fiqh yang paling banyak dan luas menerapkannya. Menurut mereka *maṣlaḥah mursalah* merupakan induksi dari logika sekumpulan nash, bukan nash yang dirinci seperti yang berlaku dalam qiyas. Bahkan Imam Syathibi mengatakan bahwa keberadaan dan kualitas *maṣlaḥah mursalah* bersifat pasti (*qath'î*), sekalipun dalam penerapannya bisa bersifat *zhanni* (relatif). Golongan Malikiyyah dan Hanabilah banyak membentuk hukum berdasarkan *maṣlaḥah* semata, tanpa memasukkan ke dalam qiyas. Syarat-syarat yang harus dipenuhi, untuk bisa menjadikan *maṣlaḥah mursalah* sebagai hujjah, menurut kalangan Malikiyyah dan Hambaliah adalah sebagai berikut:

- 1) Kemaslahatan itu sejalan dengan kehendak syara' dan termasuk dalam jenis kemaslahatan yang didukung nash secara umum.
- 2) Kemaslahatan itu bersifat rasional dan pasti, bukan sekedar perkiraan, sehingga hukum yang ditetapkan melalui *maṣlaḥah* itu menghasilkan manfaat dan menghindari kemudharatan.
- 3) Kemaslahatan menyangkut kepentingan orang banyak, bukan kepentingan pribadi.

⁵⁸ Hendri Hermawan Adinugraha dan Mashudi, "Al-Maslahah" . . . , hlm. 72.

b. *Maṣlaḥah Mursalah* menurut Jumhur Ulama

Jumhur Ulama bersepakat bahwa *maṣlaḥah mursalah* merupakan asas yang baik bagi dibentuknya hukum-hukum Islam. Jumhur Hanafiyah dan Syafi'iyah mensyaratkan tentang *maṣlaḥah* hendaknya dimasukkan di bawah qiyas yaitu sekiranya terdapat hukum asal yang dapat diqiyaskan kepadanya dan juga terdapat *illat mundhabith* (tepat). Mereka berpegang pada kemaslahatan yang dibenarkan syara', tetapi mereka lebih leluasa dalam menganggap *maṣlaḥah* yang dibenarkan syara', karena luasnya pengakuan syari' terdapat *illat* sebagai tempat bergantungnya hukum, yang merealisasikan kemaslahatan. Sebab hampir tidak ada *maṣlaḥah mursalah* yang tidak ada dalil yang mengakui kebenarannya.

Pada hakikatnya, dalam masalah ini, empat imam madzhab mengakui apa yang disebut *maṣlaḥah*. Hanya saja jumhur ulama Hanafiyah dan Syafi'iyah berupaya memasukkan *maṣlaḥah* ke dalam qiyas. Mereka dalam masalah ini keras, demi memelihara hukum dan berhati-hati dalam pembentukan hukum. Adapun golongan Malikiyah dan Hanabiyah, menjadikannya sebagai dalil yang berdiri sendiri dengan nama *maṣlaḥah mursalah*. Jumhur ulama menetapkan *maṣlaḥah* bisa dijadikan hujjah dalam menetapkan hukum, dengan alasan:⁵⁹

- 1) Hasil induksi terhadap ayat atau hadis yang menunjukkan, bahwa setiap hukum mengandung kemaslahatan bagi umat manusia.

⁵⁹ Hendri Hermawan Adinugraha dan Mashudi, "Al-Maslahah" . . . , hlm. 72.

- 2) Kemaslahatan manusia akan senantiasa dipengaruhi perkembangan tempat, zaman, dan lingkungan. Apabila syariat Islam terbatas pada hukum yang ada saja, tentu akan menimbulkan kesulitan.
- 3) Merujuk kepada beberapa perbuatan sahabat, seperti dalam rangka melestarikan al-Qur'an pada satu logat bahasa, di zaman Usman bin Affan dilakukan penyederhanaan dialek demi *maṣlaḥah*, agar tidak terjadi perbedaan bacaan Al-Qur'an itu sendiri.

c. Najmuddin at-Thufi

At-Thufi berpendapat bahwa *maṣlaḥah* merupakan hujjah terkuat yang secara mandiri dapat dijadikan sebagai landasan hukum. Ada tiga prinsip yang dianut at-Thufi tentang *maṣlaḥah* yang menyebabkan pandangannya berbeda dengan jumhur ulama, yaitu:⁶⁰

- 1) Akal bebas menentukan kemaslahatan dan kemafsadatan khususnya dalam bidang muamalah dan adat ('urf).
- 2) *Maṣlaḥah* merupakan dalil mandiri dalam menetapkan hukum dan untuk kehujjahan *maṣlaḥah* tidak diperlukan dalil pendukung, karena *maṣlaḥah* itu didasarkan kepada pendapat akal semata.
- 3) Masalah ibadah atau ukuran yang ditetapkan syara' tidak termasuk objek *maṣlaḥah*, seperti shalat, puasa, dll karena masalah seperti ini merupakan hak Allah semata.

⁶⁰ Hendri Hermawan Adinugraha dan Mashudi, "Al-Maslahah" . . . , hlm. 73.

d. Hasbi ash-Shiddieqy

Hasbi ash-Shiddieqy berpendapat bahwa tidak ada perselisihan di kalangan ulama mengenai penetapan hukum selama dimaksudkan untuk kemaslahatan manusia yang bersifat *dharuriyah*, *hajiyah*, maupun *tahsiniah*. Ash-Shiddieqy berpendapat: “Berhujjah dengan *maṣlaḥah mursalah* dan membina hukum di atasnya, adalah satu keharusan. Inilah yang sesuai dengan keumuman syariat, dengan demikian hukum-hukum Islam dapat berjalan beriringan dengan masa dan inilah yang ditempuh oleh para sahabat. Menolak *maṣlaḥah mursalah* berarti membekukan syariat, karena keragaman *maṣlaḥah* yang terus tumbuh tidak mudah didasarkan pada satu dalil tertentu”.⁶¹

⁶¹ Hendri Hermawan Adinugraha dan Mashudi, “Al-Maslahah” . . . , hlm. 74.

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan cara tertentu untuk mencapai tujuan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yang rasional, empiris dan sistematis.⁶² Untuk mencapai pengetahuan yang benar, maka diperlukan metode yang mampu menghantarkan peneliti mendapatkan data yang valid. Adapun metode yang digunakan sebagai berikut:

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini termasuk dalam penelitian lapangan (*field research*), yaitu suatu penelitian yang dilakukan di lapangan atau lokasi penelitian, disuatu tempat yang dipilih sebagai lokasi untuk menyelidiki gejala objektif di lokasi tersebut yang dilakukan untuk menyusun laporan ilmiah.⁶³ Penelitian ini masuk dalam penelitian kualitatif karena merupakan penelitian yang digunakan untuk mengadakan pengamatan tentang fenomena yang sedang terjadi di masyarakat. Peneliti lebih menekankan analisis penelitian pada proses penyimpulan deduktif serta pada analisis terhadap dinamika hubungan antar fenomena yang diamati.

⁶² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2019), hlm. 2.

⁶³ Abdurahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006), hlm. 96.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan diartikan sebagai usaha dalam rangka aktivitas penelitian untuk mengadakan hubungan dengan yang diteliti atau metode-metode untuk mencapai pengertian tentang masalah penelitian. Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis sosiologis atau *social legal*, yaitu pendekatan yang didasarkan pada norma-norma atau peraturan yang mengikat, sehingga dari penelitian ini dapat diketahui bagaimana hukum secara empiris sebagai gejala masyarakat dapat dipelajari sebagai variabel penyebab timbulnya akibat-akibat pada berbagai aspek kehidupan sosial.⁶⁴ Peneliti berusaha untuk menganalisis informasi dari beberapa informan serta kenyataan yang terjadi di dalam masyarakat, lalu akan dihubungkan dengan asas-asas pelayanan dalam Peraturan Bupati Banyumas dan dianalisis dari sudut pandang *masalah*.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian adalah pihak-pihak yang mengetahui secara persis mengenai suatu kejadian atau ikut merasakan kejadian tersebut, dimana orang ini dinilai mampu memberikan informasi secara tepat.⁶⁵ Subjek penelitian dalam hal ini adalah penyelenggara/pegawai pelayanan di Kantor Kecamatan Wangon dan masyarakat Kecamatan Wangon yang meminta pelayanan.

Dalam menentukan subjek, peneliti menggunakan dua teknik yang digunakan yaitu dari pihak penyelenggara/pegawai pelayanan, penulis

⁶⁴ Ronny Hanitijo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1990), hlm. 34.

⁶⁵ Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian* (Banjarmasin: Antasari Press, 2011), hlm. 61.

menggunakan teknik *purposive sampling* yakni teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu.⁶⁶ Maksudnya peneliti menentukan sendiri informan yang akan diambil karena ada pertimbangan tertentu, jadi tidak mengambil secara acak. Metode ini digunakan berdasarkan pertimbangan bahwa orang tersebut dianggap paling tahu, memiliki kompetensi, pengetahuan yang cukup dan kredibilitas untuk menjawab pertanyaan dalam pedoman wawancara. Subjek penelitian dari pihak penyelenggara / pegawai pelayanan yaitu orang yang dianggap paling tahu terkait pelayanan di Kantor Kecamatan Wangon, yakni Ibu Endah Trisnawati selaku Kepala Seksi Pelayanan Kantor Kecamatan Wangon.

Kemudian teknik pengambilan sampel dari pihak masyarakat, penulis menggunakan teknik *Aksidental Sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti maka dapat menjadi sampel, bila dipandang orang tersebut cocok sebagai sumber data.⁶⁷ Subjek penelitian dari masyarakat berjumlah 10 orang yang tidak sengaja ditemui pada saat mereka meminta pelayanan di Kantor Kecamatan pada tanggal 06 Januari 2022.

Selanjutnya terkait objek penelitiannya yaitu permasalahan yang diangkat atau hendak diteliti oleh peneliti dan menjadi titik perhatian dari suatu penelitian.⁶⁸ Objek penelitian dalam hal ini adalah implementasi Asas-Asas pelayanan dalam Pasal 4 Peraturan Bupati Banyumas Nomor 21 Tahun

⁶⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian . . .*, hlm. 289.

⁶⁷ Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 60.

⁶⁸ Rahmadi, *Pengantar Metodologi . . .*, hlm. 61.

2020 tentang Pedoman Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas perspektif *maṣlahah*.

D. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian menjadi salah satu poin penting dalam penelitian untuk memperoleh data sesuai yang dibutuhkan, berupa hasil keterangan dari informan yang diperoleh di lapangan atau tempat penelitian. Terkait lokasi dalam penelitian ini yaitu berada di Kantor Kecamatan Wangon, yang beralamat di Jl. Raya Utara No. 58 Mejingklak Wangon, Kecamatan Wangon, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah, 53176. Dan untuk waktu penelitian dilaksanakan pada hari Rabu dan Kamis, 05-06 Januari 2022.

E. Sumber Data

Sumber data merupakan tempat diperolehnya data, ada berbagai sumber data yang dapat dimanfaatkan untuk meneliti suatu peristiwa atau gejala, khususnya dalam penelitian kualitatif diantaranya dokumen atau arsip, informan, peristiwa atau aktivitas, tempat, dan benda.⁶⁹ Dalam hal ini penggunaan sumber data dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang berasal dari sumber asli atau sumber utama yang secara umum sering disebut sebagai informan.⁷⁰ Dalam penelitian ini sumber data primer diperoleh dari UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Bupati No 21 Tahun 2020

⁶⁹ Farida Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif: dalam Penelitian Pendidikan Bahasa* (Surakarta: Cakra Books, 2014), hlm. 109.

⁷⁰ Jonathan Sarwono, *Metode Riset Skripsi: Pendekatan Kuantitatif (Menggunakan Prosedur SPSS)* (Jakarta: Gramedia, 2012), hlm. 37.

tentang Pedoman Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas. Selain sumber data di atas, penulis mengambil data primer dari hasil wawancara dengan Kepala Seksi bidang pelayanan Kantor Kecamatan Wangon, serta hasil wawancara dengan masyarakat.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang sudah diproses oleh pihak tertentu sehingga data tersebut sudah tersedia saat kita memerlukan.⁷¹ Sumber data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari buku-buku, jurnal, makalah, artikel, penelitian terdahulu, dan lain sebagainya.

F. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan.⁷² Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data diantaranya:

1. Observasi (Pengamatan)

Observasi adalah Pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian.⁷³ Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran riil suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian. Penulis mengamati dan mencatat beberapa hal penting terkait proses pelayanan yang dimulai dari masyarakat mengajukan beberapa berkas persyaratan, persyaratan dicek oleh pegawai pelayanan, pegawai melakukan pencatatan dan memasukan

⁷¹ Jonathan Sarwono, *Metode Riset . . .*, hlm. 32

⁷² Mamik, *Metodologi Kualitatif* (Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2015), hlm. 103.

⁷³ Ahmad Tanzeh, *Metodologi Penelitian Praktis* (Yogyakarta: Teras, 2011), hlm. 84.

berkas ke ruang pelayanan, masyarakat diberi kertas untuk ditukarkan dengan berkas yang sudah jadi.

2. Wawancara

Wawancara adalah bentuk komunikasi antara dua orang dengan melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari seorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan berdasarkan tujuan tertentu.⁷⁴ Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan melakukan percakapan langsung antara peneliti dengan orang yang diwawancarai berkaitan dengan topik penelitian. Sebelum melakukan wawancara, peneliti membuat pedoman pertanyaan kepada informan. Peneliti melakukan wawancara dengan seorang Kepala Bidang Pelayanan di Kantor Kecamatan Wangon dan 10 orang masyarakat Kecamatan Wangon. Informan yang di wawancara antara lain:

Tabel. 2 Daftar Informan Wawancara

NO	Nama Informan	Jabatan	Alamat	Keperluan
1.	Ibu Endah Trisnawati, A. Md.	Kepala Seksi Pelayanan Kantor Kecamatan Wangon	Tinggarjaya, Kecamatan Jatilawang	Memberi Pelayanan
2.	Bapak Suwito	Masyarakat	Klapagading	Membuat KTP
3.	Ibu Nur	Masyarakat	Wlahar	Membuat KIA
4.	Ibu Ari Sulastri	Masyarakat	Klapagading	Membuat KK
5.	Bapak Budi	Masyarakat	Pengadegan	Membuat Akte Kelahiran
6.	Ibu Misri	Masyarakat	Klapagading	Membuat KTP

⁷⁴ Deddy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2006), hlm. 180.

7.	Ibu Mistem	Masyarakat	Klapagading	Membuat KK
8.	Ibu Wila	Masyarakat	Bojong	Membuat KTP
9.	Ibu Purwaningsih	Masyarakat	Lebak	Membuat KK
10.	Bapak Toha	Masyarakat	Klapagading Kulon	Membuat KTP
11.	Ibu Nadila	Masyarakat	Jambu	Membuat KTP

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan melihat atau mencatat suatu laporan yang sudah tersedia berupa dokumen-dokumen resmi seperti monografi, catatan-catatan, buku-buku, serta peraturan yang ada.⁷⁵ Dokumentasi dari penelitian ini berupa foto, rekaman wawancara, serta data-data lainnya yang dibutuhkan peneliti dari Kantor Kecamatan Wangon Kabupaten Banyumas.

G. Metode Analisis Data

Metode analisis data adalah suatu upaya mengolah data menjadi informasi baru. Upaya ini bertujuan agar data menjadi lebih mudah dipahami dan berguna sebagai solusi terhadap permasalahan yang berkaitan dengan penelitian.⁷⁶ Metode analisis data yang digunakan peneliti adalah metode deduktif, yaitu metode menganalisis suatu permasalahan yang bersifat umum ke khusus. Untuk memudahkan penulis dalam menganalisis data maka perlu dilakukan berbagai tahapan atau langkah-langkah diantaranya:

1. Reduksi Data

⁷⁵ Ahmad Tanzeh, *Metodologi Penelitian . . .*, hlm. hlm. 92.

⁷⁶ Dqlab, "Teknik Analisis Data: Mengenal Lebih Dalam Analisis Data", www.dqlab.id, diakses pada 10 Agustus 2021, pukul 09.20.

Reduksi data merupakan tahapan memilih dan mengumpulkan data yang sesuai dengan penelitian sehingga dapat mempertajam gambaran mengenai hasil pengamatan. Dalam hal ini penulis mengumpulkan data dari hasil wawancara dengan informan. Langkah penulis yaitu mencatat dan merekam jawaban informan saat wawancara, kemudian menajamkan analisis dan menguraikannya secara singkat.⁷⁷

2. Penyajian Data (Display Data)

Penyajian Data adalah kegiatan ketika informasi disusun dapat dilakukan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajian data kualitatif dapat berupa teks naratif berbentuk catatan lapangan, matriks, grafik, bagan, dan jaringan.⁷⁸ Dalam penyajian data, penulis menyajikan teks naratif yang menjelaskan mengenai implementasi asas-asas pelayanan yang didasarkan pada Peraturan Bupati Banyumas di Kantor Kecamatan Wangon perspektif *Maṣlahah*.

3. Verifikasi Data (Penarikan Kesimpulan)

Verifikasi data merupakan kegiatan yang dilakukan untuk memperoleh penjelasan dari data yang telah dianalisis dengan memperoleh hal-hal penting. Awalnya kesimpulan bersifat tentatif, kabur dan diragukan, kemudian agar kesimpulan bersifat kredibel maka kesimpulan ditambah dengan data-data hasil observasi maupun wawancara sehingga

⁷⁷ Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial* (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), hlm. 82.

⁷⁸ Ahmad Rijali, "Analisis Data Kualitatif", *Jurnal Alhadharah*, Vol. 17, No. 33, Januari-Juni 2018, hlm. 94.

diperoleh hasil penelitian yang lengkap.⁷⁹ Penulis akan menarik kesimpulan berupa pengujian data hasil penelitian dengan teori-teori yang berkaitan dengan implementasi asas-asas pelayanan yang didasarkan pada Peraturan Bupati Banyumas di Kantor Kecamatananon perspektif *Maṣlahah*.



⁷⁹ Muslimin Machmud, *Tuntutan Penulisan Tugas Akhir Berdasarkan Prinsip Dasar Penelitian Ilmiah* (Malang: Selaras, 2016), hlm. 83.

BAB IV

ANALISIS IMPLEMENTASI PERATURAN BUPATI NO 21 TAHUN 2020

TENTANG PEDOMAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN

PEMERINTAH KABUPATEN BANYUMAS PERSPEKTIF *MASLAHAH*

A. Gambaran Umum Kantor Kecamatan Wangon

1. Profil Wilayah Kecamatan Wangon

Kecamatan Wangon merupakan salah satu kecamatan yang ada di Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah. Luas wilayah Kecamatan Wangon mencapai 6.078,57 Ha dan mencakup 4,58 % dari total luas Kabupaten Banyumas. Ketinggian ibu kota kecamatan sekitar 18 meter di atas permukaan laut. Sebagian besar wilayah Kecamatan Wangon berupa tegal atau kebun dengan presentase mencapai 40,59 %, sementara pekarangan atau bangunan luasnya mencapai 15,31 % dari total wilayah.⁸⁰

Berdasarkan hasil sensus penduduk tahun 2020 jumlah penduduk Kecamatan Wangon sebanyak 83.695 jiwa, dengan laju pertumbuhan yang naik 1,33% dan kepadatan penduduknya mencapai 3.416 jiwa per Km². Terdapat 12 desa, 39 dusun, 490 RT yang masuk dalam wilayah Kecamatan Wangon. Desa yang ada di Kecamatan Wangon antara lain Randegan, Rawaheng, Pengadegan, Klapagading, Klapagading Kulon, Wangon, Banteran, Jambu, Jurangbahas, Cikakak, Wlahar, dan Windunegara.

⁸⁰ Ahmad Nur Rosikin, "Kecamatan Wangon Kabupaten Banyumas", *www.tribunnewswiki.com*, diakses pada 2 Desember 2021, pukul 13.20.

Kecamatan Wangon merupakan pertemuan 4 jalur jalan nasional yaitu Ajibarang, Tegal, Purwokerto dan Yogyakarta. Letak dan batas wilayah Kecamatan Wangon yaitu sebelah utara ada Kecamatan Ajibarang, sebelah selatan ada Kabupaten Cilacap, sebelah timur ada Kecamatan Jatilawang, dan sebelah barat ada Kecamatan Lumir.⁸¹

Kantor Kecamatan Wangon menyelenggarakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN), yaitu penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah kecamatan dimana proses pengelolaannya mulai dari permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. PATEN diselenggarakan dengan maksud untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi badan atau kantor pelayanan terpadu satu pintu di kabupaten/kota. Tujuannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Jenis pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Wangon antara lain terkait pelayanan perizinan meliputi pelayanan izin mendirikan bangunan, pelayanan izin gangguan, pelayanan izin usaha rekreasi dan hiburan umum, pelayanan pembuatan surat izin usaha perdagangan, dan terkait pelayanan non perizinan meliputi pelayanan pembuatan KTP elektronik, pelayanan pembuatan KK, pelayanan penerbitan surat pindah, pelayanan pengantar akte kelahiran, pelayanan legalisasi umum, dan sebagainya.⁸²

⁸¹ Badan Pusat Statistik Kabupaten Banyumas, "Kecamatan Wangon Dalam Angka 2021", (Banyumas: CV. Prima Puspa Sari, 2021), www.banyumaskab.bps.go.id, diakses pada 30 November 2021, pukul 15.40.

⁸² Brosur Kantor Kecamatan Wangon Kabupaten Banyumas.

2. Visi, Misi, dan Motto Kantor Kecamatan Wangon

Kantor Kecamatan Wangon selaku badan yang melaksanakan pelayanan langsung kepada masyarakat memiliki Visi, Misi dan Motto sebagai berikut:⁸³

a. Visi

“Terwujudnya aparatur kecamatan yang profesional dalam rangka memberikan pelayanan prima kepada masyarakat”

b. Misi

- 1) Meningkatkan kualitas aparatur pemerintah kecamatan melalui diklat dan pembinaan
- 2) Meningkatkan pemberdayaan masyarakat dalam pembangunan dan kesadaran hukum yang didukung sarana dan prasarana yang memadai
- 3) Memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur serta memuaskan masyarakat

c. Motto

Motto pelayanan Kecamatan Wangon adalah “Kami melayani masyarakat dengan 3 (tiga) S yakni senyum, sapa, dan siap”. Artinya senyum ketika awal pelayanan, sapa dengan bijak, dan siap dalam pemrosesan.

⁸³ Brosur Kantor Kecamatan Wangon Kabupaten Banyumas.

3. Tugas Pokok Pegawai Kantor Kecamatan Wangon

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat serta untuk menertibkan administrasi sesuai dengan struktur organisasi unit kerja Kecamatan Wangon, dengan mengacu pada Peraturan Bupati Banyumas Nomor 68 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan di Kabupaten Banyumas, maka dibuat uraian tugas pegawai di Kantor Kecamatan Wangon seperti berikut:⁸⁴

- a. Camat: Memimpin dan melaksanakan perumusan kebijakan teknis, pelaksanaan, pembinaan dan supervisi, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan urusan pemerintahan di tingkat kecamatan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada kabupaten.
- b. Sekretaris Kecamatan: Merumuskan kebijakan teknis, pelaksanaan, pembinaan dan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan program kerja bidang kesekretariatan dan pelaksanaan administrasi kesekretariatan di tingkat kecamatan.
- c. Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan Kecamatan: Menyusun rumusan kebijakan teknis, pelaksanaan, pembinaan dan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan Kegiatan tentang perencanaan dan keuangan di lingkungan kecamatan.

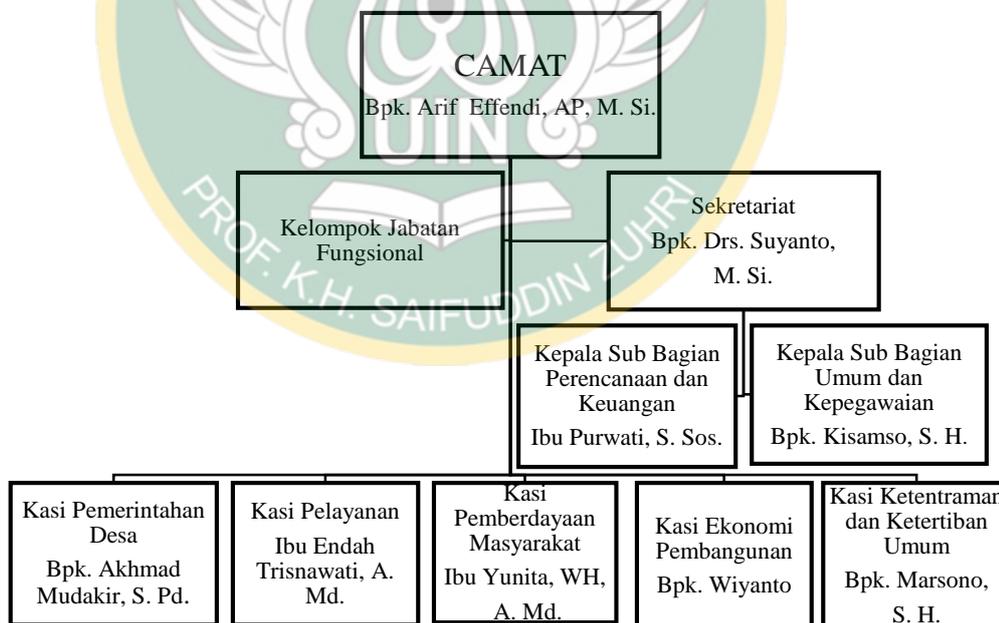
⁸⁴ Peraturan Bupati Banyumas Nomor 68 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan di Kabupaten Banyumas, www.jdih.banyumaskab.go.id.

- d. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Kecamatan: Menyusun rumusan kebijakan teknis, pelaksanaan, pembinaan dan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan Kegiatan bidang umum dan kepegawaian pada Kecamatan.
- e. Kepala Seksi Pemerintahan Desa pada Kecamatan: Menyiapkan bahan perumusan kebijakan, mengkoordinasikan, melaksanakan pembinaan dan fasilitasi, monitoring, evaluasi dan pelaporan tentang pelaksanaan Kegiatan Pemerintahan Desa.
- f. Kepala Seksi Pemerintahan Kelurahan pada Kecamatan: Menyiapkan bahan perumusan kebijakan, mengkoordinasikan, melaksanakan pembinaan dan fasilitasi, monitoring, evaluasi dan pelaporan tentang pelaksanaan Kegiatan Pemerintahan.
- g. Kepala Seksi Pemerintahan Desa dan Kelurahan pada Kecamatan: Menyiapkan bahan perumusan kebijakan, mengkoordinasikan, melaksanakan pembinaan dan fasilitasi, monitoring, evaluasi dan pelaporan tentang pelaksanaan Kegiatan Pemerintahan Desa dan Kelurahan.
- h. Kepala Seksi Pelayanan pada Kecamatan: Menyiapkan bahan perumusan kebijakan, mengkoordinasikan, melaksanakan pembinaan dan fasilitasi, monitoring, evaluasi dan pelaporan tentang pelaksanaan kegiatan pelayanan.
- i. Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat pada Kecamatan: Menyiapkan bahan perumusan kebijakan, mengkoordinasikan,

melaksanakan pembinaan dan fasilitasi, monitoring, evaluasi dan pelaporan tentang pelaksanaan kegiatan pemberdayaan masyarakat.

- j. Kepala Seksi Ekonomi Pembangunan pada Kecamatan: Menyiapkan bahan perumusan kebijakan, mengkoordinasikan, melaksanakan pembinaan dan fasilitasi, monitoring, evaluasi dan pelaporan tentang pelaksanaan kegiatan ekonomi pembangunan.
- k. Kepala Seksi Ketenteraman dan Ketertiban Umum pada Kecamatan: Menyiapkan bahan perumusan kebijakan, mengkoordinasikan, melaksanakan pembinaan dan fasilitasi, monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan Kegiatan ketenteraman dan ketertiban umum.

4. Struktur Organisasi Pegawai Kantor Kecamatan Wangon Tahun 2022



Bagan 3 : Struktur Organisasi Pegawai Kantor Kecamatan Wangon

Tahun 2022 ⁸⁵

⁸⁵ Arsip Kantor Kecamatan Wangon Kabupaten Banyumas.

B. Implementasi Pasal 4 Peraturan Bupati No 21 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Wangon Kabupaten Banyumas

Hasil penelitian dan pembahasan terkait implementasi Peraturan Bupati Banyumas No 21 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelayanan Publik dimaksudkan bahwa dalam memaksimalkan pelaksanaan pelayanan publik harus menjalankan substansi dari kebijakan terkait pelayanan publik, serta kebijakan tersebut harus mencapai maksud dan tujuan yang diharapkan. Hakikat Pelayanan Publik sendiri menginginkan pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur Negara sebagai abdi masyarakat.⁸⁶

Salah satu tujuan dalam Peraturan Bupati No 21 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas, yang dijelaskan dalam Pasal 3 Ayat (2) menginginkan bahwa dalam sistem penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas pelayanan yang dijelaskan dalam Pasal 4, agar kebijakan tersebut dapat diterapkan secara maksimal.

Pegawai Kantor Kecamatan yang bertugas mengurus berbagai jenis pelayanan disebut pelaksana pelayanan. Pelaksana pelayanan dalam memeberikan layanan kepada masyarakat harus mendahulukan kesejahteraan umum dengan tidak mensyaratkan beban tertentu. Pemberian pelayanan tidak

⁸⁶ Defi Maya Oktasari, "Implementasi Kepmen Pan No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Publik di Kantor Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara", *Jurnal Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Mulawarman Samarinda*, Vol. 3, No. 2, 2015, hlm. 1347.

boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Ibu Endah Trisnawati selaku Kepala Bidang Pelayanan Kantor Kecamatan Wangon, bahwa:

“Pegawai Kecamatan Wangon selalu mendahulukan kepentingan umum dari pada kepentingan pribadi dalam memberikan pelayanan”.⁸⁷

Hal ini sesuai dengan pernyataan dari informan yang pernah meminta pelayanan di Kantor Kecamatan Wangon, diantaranya ada Bapak Suwito yang pernah membuat KTP baru karena yang lama rusak, ia berpendapat pelaksana pelayanan di Kecamatan Wangon dapat melayani dengan baik dan kepentingan masyarakat akan terpenuhi dengan syarat berkas layanannya lengkap.⁸⁸

Ibu Nur dengan urusan membuat Kartu Identitas Anak (KIA), juga menyatakan jika setiap orang yang datang ke Kantor Kecamatan Wangon langsung akan dibantu dalam menyelesaikan kepentingannya asalkan mereka mau mengantri.⁸⁹

Kemudian Ibu Nadila yang pernah membuat KTP menguatkan argumen informan sebelumnya bahwa:

“Pelaksana pelayanan cukup mendahulukan kepentingan khalayak umum sesuai dengan antrian yang datang ke tempat pelayanan”⁹⁰

⁸⁷ Wawancara dengan Ibu Endah Trisnawati, selaku Kepala Seksi Pelayanan Kantor Kecamatan Wangon, pada tanggal 05 Januari 2022 pukul 13.20 WIB.

⁸⁸ Wawancara dengan Bapak Suwito, selaku masyarakat Kecamatan Wangon, pada tanggal 06 Januari 2022 pukul 08.50 WIB.

⁸⁹ Wawancara dengan Ibu Nur, selaku masyarakat Kecamatan Wangon, pada tanggal 06 Januari 2022 pukul 09.15 WIB.

⁹⁰ Wawancara dengan Ibu Nadila, selaku masyarakat Kecamatan Wangon, pada tanggal 06 Januari 2022 pukul 12.20 WIB.

Dari sebagian besar informan yang penulis wawancara, banyak dari mereka menyampaikan bahwa Kantor Kecamatan Wangon dalam pelaksanaan pelayanan publik berasaskan kepentingan umum. Artinya semua orang yang hendak meminta pelayanan merasa dilayani dengan baik dan akan didahulukan kepentingannya dari pada kepentingan golongan, asalkan mereka mau mengantri dengan tertib. Meskipun pegawai pelayanan terbatas tetapi mereka tetap melayani dan menyelesaikan semua permintaan pelayanan.

Selain harus mendahulukan kepentingan umum, penyelenggaraan pelayanan publik juga harus berasaskan kepastian hukum. Pelayanan publik menginginkan bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan harus didasarkan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta adanya jaminan bahwa suatu hukum dijalankan. Penyelenggaraan pelayanan publik secara umum didasarkan pada Undang-Undang, Peraturan Daerah, dan Peraturan Bupati tentang Pelayanan Publik masing-masing daerah. Menurut penjelasan Ibu Endah Trisnawati terkait adanya kepastian hukum, yaitu:⁹¹

“Pelaksanaan pelayanan di Kantor Kecamatan Wangon berdasarkan peraturan perundang-undangan. Aturan yang mengatur itu ada UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Daerah No 29 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Bupati No 21 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas, serta Keputusan Camat Wangon Nomor 23 tahun 2021 tentang Penetapan Standar Pelayanan Unit Pelayanan pada Kecamatan Wangon Kabupaten Banyumas. Keputusan Camat ini merupakan peraturan turunan dari Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati Banyumas”

⁹¹ Wawancara dengan Ibu Endah Trisnawati, selaku Kepala Seksi Pelayanan Kantor Kecamatan Wangon, pada tanggal 05 Januari 2022 pukul 13.20 WIB.

Jadi dalam hal ini Kantor Kecamatan Wangon dalam menjalankan pelayanan publik telah sesuai berdasarkan peraturan perundang-undangan yang ada atau berasaskan kepastian hukum.

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus berasas kesamaan hak, artinya setiap orang mempunyai hak yang sama dalam pemberian pelayanan. Pelayanan menghendaki bahwa pelaksana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak boleh membedakan golongan, gender, status ekonomi dan lainnya. Sesuai yang disampaikan Ibu Endah Trisnawati bahwa:

“Tentu tidak ada perbedaan. Pegawai Kecamatan Wangon selalu memberikan hak yang sama bagi setiap masyarakat ketika memberikan pelayanan”⁹²

Sesuai dengan pernyataan dari sampel informan yang diwawancarai penulis bahwa pelayanan publik telah berasaskan kesamaan hak. Hal ini sesuai dengan penyampaian Ibu Purwaningsih bahwa semua masyarakat mendapat hak yang sama.⁹³

Ibu Wila juga memberi argumen yang sama bahwasanya:⁹⁴

“Masyarakat selalu memiliki hak yang sama”

Hal yang sama juga disampaikan oleh Ibu Misri bahwa:⁹⁵

“Masyarakat diberi hak yang sama dalam proses pelayanan”

⁹² Wawancara dengan Ibu Endah Trisnawati, selaku Kepala Seksi Pelayanan Kantor Kecamatan Wangon, pada tanggal 05 Januari 2022 pukul 13.20 WIB.

⁹³ Wawancara dengan Ibu Purwaningsih, selaku masyarakat Kecamatan Wangon, pada tanggal 06 Januari 2022 pukul 11.30 WIB.

⁹⁴ Wawancara dengan Ibu Wila, selaku masyarakat Kecamatan Wangon, pada tanggal 06 Januari 2022 pukul 11.10 WIB.

⁹⁵ Wawancara dengan Ibu Misri, selaku masyarakat Kecamatan Wangon, pada tanggal 06 Januari 2022 pukul 10.30 WIB.

Dari sebagian besar informan, mereka berpendapat bahwa Kantor Kecamatan Wangon memberikan hak yang sama bagi setiap masyarakat yang datang untuk meminta pelayanan. Artinya setiap orang mempunyai hak yang sama untuk dilayani dengan baik sampai proses terbitnya dokumen dan tidak mendapat perbedaaan perlakuan.

Selanjutnya penyelenggaraan pelayanan publik juga harus berasas keseimbangan hak dan kewajiban. Pelayanan publik menghendaki bahwa pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang dilaksanakan, baik oleh pelaksana pelayanan maupun masyarakat. Sesuai uraian Ibu Endah Trisnawati bahwa:

“Pegawai Kecamatan Wangon selalu berusaha menjalankan kewajibannya dengan baik sesuai standar pelayanan, oleh karenanya otomatis hak-hak masyarakat pun akan terpenuhi”⁹⁶

Semua informan berpendapat bahwa Kantor Kecamatan Wangon dalam penyelenggaraan pelayanan publik telah melaksanakan kewajibannya sesuai SOP yang ada dan masyarakat yang meminta pelayanan mendapatkan hak mereka. Masyarakat merasa hak-haknya terpenuhi, jadi otomatis pelaksana pelayanan telah melaksanakan kewajibannya dengan baik.

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus berasas keprofesionalan. Pelayanan publik menginginkan bahwa pelaksana pelayanan dalam melayani masyarakat harus memiliki kemampuan atau keahlian yang sesuai bidang tugasnya serta moral yang baik. Kenyataannya menurut Ibu Endah Trisnawati, di Kantor Kecamatan Wangon itu:

⁹⁶ Wawancara dengan Ibu Endah Trisnawati, selaku Kepala Seksi Pelayanan Kantor Kecamatan Wangon, pada tanggal 05 Januari 2022 pukul 13.20 WIB.

“Setiap petugas tidak harus lulusan sarjana yang kompeten terhadap tugas tertentu. Setiap petugas operator pelayanan di Kecamatan Wangon secara kontinu diarahkan untuk mengikuti Bimtek (bimbingan teknis) dan diklat (pendidikan latihan) yang diberikan oleh pemerintah Kabupaten Banyumas, sehingga kemampuan pegawai selalu dilatih agar bisa mengerjakan bidang tugas tertentu secara baik”⁹⁷

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Mistem beliau berpendapat, kemampuan pegawai sesuai dengan tugasnya. Hal sama disampaikan oleh Ibu Wila bahwa:

“Pelaksana pelayanan memiliki keahlian yang sesuai bidang tugas mereka karena mereka semua bisa melayani kebutuhan masyarakat dengan baik”⁹⁸

Sedangkan menurut Ibu Ari Sulastri mengemukakan bahwasanya:

“Pegawai punya kemampuan yang sesuai dengan tugasnya”⁹⁹

Pendapat semua informan menandakan bahwa pegawai Kantor Kecamatan Wangon telah mempunyai keahlian yang baik dan bekerja sesuai standar pelayanan meskipun tidak berpendidikan tinggi. Semua pegawai akan selalu dilatih dan dibimbing keahliannya sehingga trampil menjalankan tugas memberikan pelayanan yang prima.

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus berasas partisipatif. Pelayanan publik diharapkan dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih baik dengan ikut serta

⁹⁷ Wawancara dengan Ibu Endah Trisnawati, selaku Kepala Seksi Pelayanan Kantor Kecamatan Wangon, pada tanggal 05 Januari 2022 pukul 13.20 WIB.

⁹⁸ Wawancara dengan Ibu Wila, selaku masyarakat Kecamatan Wangon, pada tanggal 06 Januari 2022 pukul 11.10 WIB.

⁹⁹ Wawancara dengan Ibu Ari Sulastri, selaku masyarakat Kecamatan Wangon, pada tanggal 06 Januari 2022 pukul 09.40 WIB.

memberikan saran dan kritik kepada pelaksana pelayanan. Keadaan di lapangan menunjukkan bahwa:¹⁰⁰

“Masyarakat setiap selesai meminta pelayanan nantinya diminta untuk mengisi lembar survey kepuasan masyarakat yang disediakan Kantor Kecamatan Wangon, masyarakat dapat berperan serta dalam pelaksanaan pelayanan yang lebih baik dengan ikut menilai serta memberikan kritik dan sarannya terkait kinerja para pegawai di Kantor Kecamatan Wangon”

Peran serta masyarakat dalam memberi kritik dan saran merupakan bentuk partisipasi masyarakat dalam membangun pelayanan yang lebih baik.

Seperti yang disampaikan oleh Bapak Suwito bahwasanya:

“Biasanya setelah meminta pelayanan disuruh mengisi lembar survey kepuasan masyarakat”¹⁰¹

Hal ini diperjelas oleh pendapat Bapak Toha bahwa:

“Masyarakat dapat memberikan kritik dan saran melalui lapak aduan Banyumas”¹⁰²

Ibu Nadila menambahkan pendapat bahwa:

“Masyarakat bisa memberikan saran dan kritiknya langsung ke pihak kecamatan dengan mengisi lembar survey kepuasan masyarakat atau dengan menyampaikannya melalui lapak aduan Banyumas yang dikelola oleh pemerintah kabupaten”¹⁰³

Hal berbeda disampaikan Bapak Budi yaitu:¹⁰⁴

“Seharusnya semua orang bisa memberikan saran dan kritik agar pelaksanaan pelayanan mendapat masukan agar lebih baik, tapi saya sendiri tidak pernah ikut mengisi lembar kritik dan saran tersebut”

¹⁰⁰ Wawancara dengan Ibu Endah Trisnawati, selaku Kepala Seksi Pelayanan Kantor Kecamatan Wangon, pada tanggal 05 Januari 2022 pukul 13.20 WIB.

¹⁰¹ Wawancara dengan Bapak Suwito, selaku masyarakat Kecamatan Wangon, pada tanggal 06 Januari 2022 pukul 08.50 WIB.

¹⁰² Wawancara dengan Bapak Toha, selaku masyarakat Kecamatan Wangon, pada tanggal 06 Januari 2022 pukul 11.55 WIB.

¹⁰³ Wawancara dengan Ibu Nadila, selaku masyarakat Kecamatan Wangon, pada tanggal 06 Januari 2022 pukul 12.20 WIB.

¹⁰⁴ Wawancara dengan Bapak Budi, selaku masyarakat Kecamatan Wangon, pada tanggal 06 Januari 2022 pukul 10.10 WIB.

Partisipasi masyarakat sangat penting dalam membangun pelayanan publik yang lebih baik, tapi tidak semua masyarakat mau dan peduli untuk meluangkan waktu guna memberi kritik dan saran yang membangun, serta tidak semua orang ketika selesai meminta pelayanan diberi lembar survey sehingga jarang orang yang memberikan survey kepuasan, saran dan kritik yang membangun untuk pelaksana pelayanan. Meskipun demikian Kantor Kecamatan Wangon telah berpartisipasi dengan menyediakan lembar survey meskipun pelaksanaannya belum maksimal.

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus berasas persamaan perlakuan. Pelayanan publik menghendaki masyarakat dalam meminta pelayanan harus mendapatkan perlakuan yang sama atau tidak diskriminatif. Sesuai penjelasan Ibu Endah Trisnawati bahwa:

“Pegawai kecamatan selalu memperlakukan masyarakat dengan adil tanpa membeda-bedakan mereka ketika meminta pelayanan”¹⁰⁵

Ibu Ari Sulastri mengatakan bahwa setiap orang tidak pernah dibedakan perlakuannya karena semua dianggap sama dan diperlakukan secara adil saat meminta pelayanan.¹⁰⁶ Seperti halnya penyempaian Ibu Nadila:

“Setiap orang diperlakukan adil, contohnya saja dalam melayani disesuaikan dengan antrian”¹⁰⁷

¹⁰⁵ Wawancara dengan Ibu Endah Trisnawati, selaku Kepala Seksi Pelayanan Kantor Kecamatan Wangon, pada tanggal 05 Januari 2022 pukul 13.20 WIB.

¹⁰⁶ Wawancara dengan Ibu Ari Sulastri, selaku masyarakat Kecamatan Wangon, pada tanggal 06 Januari 2022 pukul 19.40 WIB.

¹⁰⁷ Wawancara dengan Ibu Nadila, selaku masyarakat Kecamatan Wangon, pada tanggal 06 Januari 2022 pukul 12.20 WIB.

Wawancara dengan semua informan berpendapat bahwa setiap orang yang datang untuk meminta pelayanan di Kantor Kecamatan Wangon maka akan dilayani dengan baik dan mereka semua tidak akan diberi perlakuan yang berbeda asalkan mengantri dengan tertib.

Selanjutnya penyelenggaraan pelayanan publik harus berbasas keterbukaan. Pelayanan publik menginginkan pelaksana pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus memiliki sikap terbuka dan informasi terkait pelayanan dapat diakses dengan mudah serta disediakan secara memadai dan mudah di mengerti. Hal ini sesuai dengan keadaan di lapangan bahwasanya:

“Petugas pelayanan selalu berusaha memberikan informasi sesuai kebutuhan peminta pelayanan sampai mereka paham terkait informasi tersebut. Dan masyarakat dapat dengan mudah mengakses pelayanan mandiri secara online melalui aplikasi gratis kabeh milik Pemerintah Kabupaten Banyumas, bisa juga melalui web Kecamatan Wangon, atau melalui leaflet yang disediakan Kantor Kecamatan Wangon”¹⁰⁸

Keterbukaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus benar-benar diterapkan agar mempermudah kepentingan masyarakat dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Menurut Ibu Ari Sulastri masyarakat bisa mengakses informasi yang mudah dimengerti lewat pamong desa atau tetangga.¹⁰⁹ Sedangkan menurut Ibu

¹⁰⁸ Wawancara dengan Ibu Endah Trisnawati, selaku Kepala Seksi Pelayanan Kantor Kecamatan Wangon, pada tanggal 05 Januari 2022 pukul 13.20 WIB.

¹⁰⁹ Wawancara dengan Ibu Ari Sulastri, selaku masyarakat Kecamatan Wangon, pada tanggal 06 Januari 2022 pukul 09.40 WIB.

Mistem akses informasi juga dapat diperoleh dari internet.¹¹⁰ Dan menurut Bapak Budi:¹¹¹

“Informasi mudah dimengerti dan dapat diperoleh dengan mudah melalui HP”

Jadi transparansi dari Kantor Kecamatan Wangon sudah baik, pelaksana pelayanan berusaha memberi informasi yang tersebar luas melalui berbagai media membuat informasi tersebut mudah dicari, diakses dan dipahami oleh siapa pun, tidak ada informasi yang ditutupi.

Penyelenggaraan pelayanan publik selanjutnya harus berbasas akuntabilitas. Pelayanan publik menghendaki pelaksana pelayanan dalam memberikan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Keadaan di lapangan menunjukkan bahwa menurut Ibu Endah Trisnawati:¹¹²

“Penyelenggaraan pelayanan di Kantor Kecamatan Wangon mengacu pada SOP yang berlaku, yaitu mengacu pada Keputusan Camat Wangon Nomor 23 tahun 2021 tentang Penetapan Standar Pelayanan Unit Pelayanan pada Kecamatan Wangon Kabupaten Banyumas”

Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Wangon telah berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku yaitu Keputusan Camat Wangon Nomor 23 tahun 2021 tentang Penetapan Standar Pelayanan Unit Pelayanan pada Kecamatan Wangon Kabupaten Banyumas, sehingga pelaksanaannya dapat dipertanggungjawabkan.

¹¹⁰ Wawancara dengan Ibu Mistem, selaku masyarakat Kecamatan Wangon, pada tanggal 06 Januari 2022 pukul 10.50 WIB.

¹¹¹ Wawancara dengan Bapak Budi, selaku masyarakat Kecamatan Wangon, pada tanggal 06 Januari 2022 pukul 10.10 WIB.

¹¹² Wawancara dengan Ibu Endah Trisnawati, selaku Kepala Seksi Pelayanan Kantor Kecamatan Wangon, pada tanggal 05 Januari 2022 pukul 13.20 WIB.

Kemudian penyelenggaraan pelayanan publik juga harus berasas adanya fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Pelayanan publik menghendaki bahwa dalam pelayanan harus menyediakan fasilitas yang membantu lansia, ibu hamil, anak-anak, penyandang cacat, serta adanya perlakuan yang lebih memperhatikan kelompok rentan tersebut yang sedang melakukan proses pelayanan. Dalam kenyataannya pun demikian bahwasanya:

“Untuk fasilitas khusus Kantor Kecamatan Wangon menyediakan kursi roda yang dapat digunakan jika ada masyarakat yang membutuhkan ketika meminta pelayanan. Sementara bentuk perlakuan khususnya dengan memberi kemudahan pelayanan online untuk mempercepat proses pelayanan”¹¹³

Dari wawancara dengan Ibu Ari Sulastri, dia menjelaskan bahwa:¹¹⁴

“Saya pernah lihat ada kursi roda disana, mungkin itu yang digunakan untuk membantu orang yang susah berjalan ketika datang ke kecamatan. Kalau untuk proses pelayanannya saya kira sama, tidak dibedakan”.

Menurut informan lainnya, mereka tidak tahu sama sekali mengenai adanya fasilitas khusus bagi kelompok rentan karena kelompok rentan jarang meminta pelayanan secara mandiri. Tetapi pada dasarnya Kantor Kecamatan Wangon telah berusaha memfasilitasi kebutuhan kelompok rentan dengan menyediakan kursi roda untuk memudahkan pelayanan. Namun belum tersedia antrian prioritas, bangku khusus lansia, akses layanan khusus penyandang disabilitas, dan fasilitas khusus lainnya. Selain itu kelompok rentan akan dibantu dalam melakukan pelayanan secara online untuk mempermudah proses pelayanan. Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor

¹¹³ Wawancara dengan Ibu Endah Trisnawati, selaku Kepala Seksi Pelayanan Kantor Kecamatan Wangon, pada tanggal 05 Januari 2022 pukul 13.20 WIB.

¹¹⁴ Wawancara dengan Ibu Ari Sulastri, selaku masyarakat Kecamatan Wangon, pada tanggal 06 Januari 2022 pukul 09.40 WIB.

Kecamatan Wangon telah mengadakan fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, meskipun belum terlaksana maksimal karena beberapa hal yang belum terealisasi.

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus berbasas ketepatan waktu. Pelayanan publik menghendaki pelaksana dalam memberikan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa di Kantor Kecamatan Wangon:

“Karena sudah ada standar pelayanan yang mengatur jadi pegawai semaksimal mungkin menerapkannya dengan menyelesaikan proses pelayanan secara tepat waktu, jika mulur dari waktu yang ditentukan maka pelaksana akan memberitahu kepada masyarakat”¹¹⁵

Semua informan mengemukakan bahwa proses pembuatan dokumen di Kantor Kecamatan Wangon dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan sesuai standar pelayanan. Hanya saja pernah terjadi keterlambatan waktu hingga berbulan-bulan dalam pelayanan pencetakan KTP dikarenakan blangko yang habis. Pelaksanaan pembuatan dokumen di Kantor Kecamatan Wangon telah sesuai SOP yang diatur dalam Keputusan Camat Wangon Nomor 23 tahun 2021 tentang Penetapan Standar Pelayanan Unit Pelayanan pada Kecamatan Wangon Kabupaten Banyumas, meskipun pernah terjadi keterlambatan saat blangko kosong.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang terakhir harus berbasas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Pelayanan publik menghendaki pelaksana pelayanan harus cepat dalam proses pelayanan dari aparat, serta

¹¹⁵ Wawancara dengan Ibu Endah Trisnawati, selaku Kepala Seksi Pelayanan Kantor Kecamatan Wangon, pada tanggal 05 Januari 2022 pukul 13.20 WIB.

memberi kemudahan dalam artian tidak dipersulit dalam pelayanan, dan ada keterjangkauan dalam artian dalam pelayanan dapat dijangkau oleh semua kalangan atau dalam pelayanan tidak dipungut biaya (gratis). Ketiga asas ini telah diterapkan menurut Ibu Endah Trisnawati:

“Kantor Kecamatan Wangon selalu mengupayakan proses pelayanan yang cepat bagi masyarakat, serta berusaha memberikan kemudahan, dan pelayanan diberikan secara gratis bagi semua masyarakat”¹¹⁶

Semua informan menyampaikan bahwa proses pelayanan di Kantor Kecamatan Wangon terbilang cukup cepat karena pembuatan dokumen selalu tepat waktu 7 hari sesuai ketentuan yang ada. Pelayanan juga memberikan kemudahan bagi masyarakat karena bisa diakses secara online dan offline, bagi masyarakat yang menghendaki pelayanan online bisa minta dibantu pegawai pelayanan hingga proses terbitnya dokumen, dan pelayanan yang diberikan sangat terjangkau karena semua pelayanan yang diberikan gratis bagi semua masyarakat.

Secara umum kedua belas asas-asas pelayanan publik dalam Pasal 4 Peraturan Bupati Banyumas Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas telah terimplementasikan dengan baik di Kantor Kecamatan Wangon Kabupaten Banyumas, meskipun ada beberapa asas yang implementasinya belum maksimal. Asas-asas pelayanan dijalankan secara maksimal oleh pegawai pelayanan dengan berpedoman pada UU No 25 Tahun 2009, Peraturan Bupati

¹¹⁶ Wawancara Ibu Endah Trisnawati, selaku Kepala Seksi Pelayanan Kantor Kecamatan Wangon, pada tanggal 05 Januari 2022 pukul 13.20 WIB.

Banyumas Nomor 21 Tahun 2020, dan Keputusan Camat Wangon Nomor 23 tahun 2021.

Dilihat dari faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan publik, Peraturan Bupati Banyumas Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas telah memiliki tujuan yang jelas yaitu untuk mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan yang layak sesuai dengan asas-asas pelayanan. Peraturan ini dibuat oleh pemerintah yang memiliki kompetensi yang baik di bidangnya, dan ketika diterapkan oleh pegawai di Kantor Kecamatan Wangon dapat dijalankan secara profesional. Para pegawai memiliki komunikasi yang baik dengan masyarakat dalam proses pelayanan sehingga meminimalisir kesalahan. Peraturan Bupati Banyumas Nomor 21 Tahun 2020 dapat diimplementasikan dengan baik di Kantor Kecamatan Wangon karena pelaksanaannya sesuai dengan faktor-faktor diatas.

C. Analisis Peraturan Bupati No 21 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Wangon Kabupaten Banyumas ditinjau dari Konsep *Maṣlahah*

Diterbitkannya Peraturan Bupati No 21 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas ini memberikan kemudahan bagi masyarakat Kabupaten Banyumas untuk lebih paham terkait hak dan kewajiban mereka sebagai peminta pelayanan serta paham terkait hak dan kewajiban pihak penyelenggara penyedia pelayanan. Masyarakat bisa mengetahui terkait standar pelayanan yang benar sehingga

masyarakat bisa ikut menilai dan mengevaluasi melalui lapak aduan Banyumas. Peraturan Bupati No 21 Tahun 2020 ini dapat diperoleh dari media online sehingga semua masyarakat Kecamatan Wangon bisa mengaksesnya dengan mudah.

Pelayanan publik dalam hukum Islam mempunyai sebuah konsep bahwa seorang penyelenggara pemerintah hendaknya menjalankan amanah dan berbuat adil terhadap rakyatnya. Seorang pemimpin harus bertanggungjawab atas apa yang dilakukannya kepada rakyat karena setiap orang adalah pemimpin dan akan diminta pertanggung jawaban atas yang dipimpinya.¹¹⁷

Setiap pegawai yang telah diberikan jabatan, baik administrasi maupun fungsional harus dijalankan dengan sebaik-baiknya. Dalam sebuah negara rakyat memiliki kedudukan yang sangat penting karena kedudukan seorang penguasa ditentukan oleh dukungan rakyatnya. Pentingnya kedudukan tersebut terlihat dari pemerintahan dibentuk untuk kemaslahatan rakyat karena penentuan keberhasilan pemimpin ada di tangan rakyat. Para ulama mensyaratkan beberapa hal bahwa kemaslahatan tidak boleh bertentangan dengan *maqāṣid syarī'ah* (tujuan syariat), kemaslahatan harus bersifat rasional, dan pelaksanaan kemaslahatan tidak boleh menimbulkan kesulitan tapi hendaknya mendatangkan kemudahan.

Peraturan Bupati No 21 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelayanan publik ini secara logis membawa kemaslahatan bagi masyarakat karena isi

¹¹⁷ Nur Lailatul Musyafa'ah dan Arif Wijaya, "Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Lamongan dalam Perspektif Fikih Siyasaḥ", *Jurnal Hukum Dan Perundangan Islam*, Vol. 10, No. 2, Oktober 2020, hlm. 255.

aturannya memberi kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dengan penyelenggara pelayanan, serta isi aturannya ditujukan untuk meminimalisir kesulitan, dan Peraturan Bupati ini tidak bertentangan dengan tujuan syariat.

Kata kemaslahatan atau *maṣlaḥah* sering juga disebut *Istīḥlāḥ* yang memiliki arti "mencari kebaikan". Tak jarang kata *maṣlaḥah* ini disertai dengan kata *al-munasib* yang artinya "hal-hal yang cocok, sesuai dan tepat penggunaannya". *Maṣlaḥah* berarti sesuatu yang dipandang baik oleh akal sehat karena mendatangkan kebaikan dan menghindarkan keburukan (kerusakan) bagi manusia, sejalan dengan tujuan syara' dalam menetapkan hukum. Segala sesuatu yang di dalamnya terdapat kemanfaatan, baik itu dengan cara mendapatkan faidah dan kesenangan, atau dengan menjauhkan diri dari hal-hal yang berbahaya maka hal itu pantas disebut *maṣlaḥah*.¹¹⁸

Para ulama menetapkan batas wilayah penggunaan *maṣlaḥah* yaitu kajiannya hanya untuk masalah diluar wilayah ibadah seperti muamalah dan adat. Pelayanan publik sendiri termasuk dalam kajian muamalah, dimana ada interaksi sosial yang harus sesuai dengan syariat, sehingga perkara terkait pelayanan publik dapat mengandung kemaslahatan bersama.

Kajian pembahasan dari *maṣlaḥah* itu berlandaskan pada hukum syara' secara umum dengan memperhatikan adat dan hubungan antar manusia. *Maṣlaḥah* difokuskan pada sesuatu yang tidak terdapat dalam nash, baik dalam al-Quran maupun as-Sunnah yang menjelaskan hukum-hukum yang ada

¹¹⁸ Amir Syarifuddin, *Ushul Fiqh Jilid 2* (Jakarta: Kencana, 2008), hlm. 325.

penguatnya. *Maṣlahah* juga difokuskan pada hal-hal yang tidak didapatkan adanya *ijma* atau *qiyas* yang berhubungan dengan kejadian tersebut.¹¹⁹

Penulis memfokuskan penelitian terkait analisis Peraturan Bupati No 21 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelayanan Publik dilihat dari sudut pandang *maṣlahah*. Peraturan Bupati No 21 Tahun 2020 ini tidak terdapat dalam nash al-Quran atau as-Sunnah dan tidak pula didapatkan adanya *ijma* atau *qiyas* yang mengatur secara spesifik terkait pelaksanaan pelayanan publik.

Penggunaan *maṣlahah* harus memenuhi syarat-syarat berhujah agar tidak disalahgunakan, karenanya perlu adanya syarat-syarat tertentu agar *maṣlahah* dapat digunakan sebagai dasar hukum. Syarat-syarat sesuatu dapat dikatakan *maṣlahah* atau *Istiṣhlāḥ* menurut Abdul Wahab Khallaf sebagaimana dikutip oleh Satria Effendi dan M. Zein, antara lain:¹²⁰

1. Sesuatu dianggap *maṣlahah* jika berupa *maṣlahah* hakiki, yaitu benar-benar mendatangkan kemanfaatan atau menolak kemudharatan, bukan hanya dugaan semata, dengan hanya mempertimbangkan kemanfaatan tanpa melihat akibat yang ditimbulkan. Peraturan Bupati Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas ini muncul sebagai aturan pembawa kemaslahatan bagi masyarakat Kabupaten Banyumas. Isi aturannya membawa kemudahan akan pemenuhan kepentingan masyarakat secara umum karena aturannya menjelaskan terkait standar pelayanan yang harus dipenuhi. Isi

¹¹⁹ Hendri Hermawan Adinugraha dan Mashudi, "Al-Maslahah Al-Mursalah dalam Penentuan Hukum Islam", *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol. 4, No. 01, 2018, hlm. 71.

¹²⁰ Satria Effendi dan M. Zein, *Ushul Fiqh* (Jakarta: Kencana, 2005), hlm. 152.

aturannya dibuat untuk meminimalisir kesulitan dalam proses pelaksanaan pelayanan karena di dalamnya dijelaskan secara rinci bagaimana hubungan masyarakat dan penyelenggara dalam menjalankan hak dan kewajiban mereka. Karena isi aturannya membawa kebaikan dan kemudahan maka implementasi Peraturan Bupati Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Wangon berjalan baik sesuai aturan. Kemanfaatan yang dirasakan yaitu setiap pihak menjadi tau terkait hak dan kewajiban mereka yang diatur dalam peraturan perundang-undangan, sehingga pelaksanaan Peraturan Bupati Nomor 21 Tahun 2020 ini membawa kemaslahatan bagi semua pihak yang terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

2. Sesuatu yang dianggap *masalah* hendaklah berupa kepentingan umum, bukan kepentingan pribadi. Maksudnya pembentukan hukum hendaklah mendatangkan manfaat atau menolak bahaya bagi mayoritas manusia dan bukan untuk kemaslahatan individu atau beberapa orang. Salah satu asas dari Peraturan Bupati Nomor 21 Tahun 2020 yaitu berasaskan kepentingan umum, artinya penyelenggara harus menjalankan pelayanan dengan mendahulukan kebutuhan orang banyak dan mengesampingkan kepentingan golongan. Isi aturannya ditujukan untuk mewujudkan perlindungan atas segala kepentingan masyarakat serta memberikan kepastian hukum dalam proses penyelenggaraan pelayanan. Peraturan Bupati Nomor 21 Tahun 2020 ini dibentuk untuk mendatangkan manfaat berupa adanya kepastian hukum dan menolak kesulitan bagi mayoritas

masyarakat, dan peraturannya tidak dibuat untuk mendatangkan kepentingan pribadi atau golongan tertentu. Setiap masyarakat yang meminta pelayanan di Kantor Kecamatan Wangon dilayani dengan baik dan didahulukan kepentingannya, serta pegawai menyelesaikan semua permintaan pelayanan sesuai SOP.

3. Sesuatu yang dianggap *maṣlahah* tidak bertentangan dengan ketentuan yang ada di dalam al-Qur'an, sunnah Rasulullah, ijma, dan qiyas. Isi aturan dari Peraturan Bupati Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Wangon tidak bertentangan dengan ketentuan yang ada dalam al-Qur'an, sunnah, ijma, dan qiyas. Semua aturannya berupa pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yang membawa kemudahan dengan penjelasan yang jelas terkait sistem penyelenggaraan yang layak dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Isi aturan dari Peraturan Bupati Nomor 21 Tahun 2020 ini telah memenuhi ketiga syarat sesuatu dapat dikatakan *maṣlahah* seperti yang telah dijelaskan di atas, sehingga Peraturan Bupati Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas dapat dikatakan mengandung kemaslahatan. Artinya pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Wangon akan memberikan kemanfaatan, kemudahan, serta meminimalisir kesulitan dalam proses pelayanan karena aturan yang dijadikan sebagai pedoman telah mengandung kemaslahatan.

Ditinjau dari segi kandungan *maṣlahah*, praktik pelaksanaan pelayanan publik termasuk ke dalam kategori *maṣlahah ‘ammah*, yaitu kemaslahatan umum yang menyangkut kepentingan orang banyak.¹²¹ Peraturan Bupati Nomor 21 Tahun 2020 terkait Pedoman Pelayanan Publik ditujukan untuk memberi kemanfaatan untuk kepentingan orang banyak serta untuk menolak kesulitan.

Maṣlahah jika dilihat berdasarkan segi perubahan *maṣlahah*, maka termasuk *maṣlahah mutagayyirah* yaitu kemaslahatan yang berubah-ubah sesuai dengan perubahan tempat, waktu, dan subjek hukum. Kemaslahatan ini berkaitan dengan permasalahan muamalah dan adat kebiasaan. Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Wangon mengandung kemaslahatan atau kemfaatan yang dapat berubah-ubah sesuai perkembangan zaman.

Dari segi keberadaan *maṣlahah* menurut syara’ menurut Mustafa asy-Syalabi sebagaimana dikutip oleh Suwarjin, *maṣlahah* terkait asas-asas pelayanan termasuk dalam *Maṣlahah Mursalah*, yaitu kemaslahatan yang belum diakomodir dalam nash dan ijma, serta tidak ditemukan nash atau ijma yang melarang atau memerintahkan mengambilnya.¹²² Sejauh ini belum ada nash al-Quran, sunnah, ijma atau pun qiyas yang mengatur atau melarang secara tegas terkait perkara asas-asas pelayanan publik. Hal ini sesuai dengan pendapat Abdul Wahab al-Khallaf sebagaimana dikutip oleh Amir Syarifuddin menyatakan bahwa:

¹²¹ Muksana Pasaribu, “Maslahat dan Perkembangannya Sebagai Dasar Penetapan Hukum Islam”, *Jurnal Justitia*, Vol. 1, No. 04, Desember 2014, hlm. 355.

¹²² Suwarjin, *Ushul Fiqh* (Yogyakarta: Teras, 2012), hlm. 141-142.

إِنَّهَا مَصْلَحَةٌ لَمْ يَرِدْ عَنِ الشَّارِعِ دَلِيلٌ لِإِعْتِبَارِهَا أَوْ لِإِلْغَائِهَا

“*Maṣlahah mursalah* adalah masalah yang tidak ada dalil syara’ datang untuk mengakuinya atau menolaknya”¹²³

Jadi kemaslahatan ini dibiarkan oleh syari dan diserahkan kepada manusia untuk mengambil atau tidak mengambilnya. Jika kemaslahatan itu diambil oleh manusia, maka akan mendatangkan kebaikan bagi mereka, jika tidak diambil juga tidak akan mendatangkan dosa.

Salah satu tugas Pemerintah Daerah yaitu memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat. Tugas memberikan pelayanan publik ini merupakan suatu kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pemerintah, seperti halnya *maṣlahah dharuriyah* yang wajib untuk dijalankan. Jika *maṣlahah* dilihat berdasarkan segi kekuatannya sebagai hujjah dalam menetapkan hukum, Peraturan Bupati No 21 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelayanan Publik termasuk dalam *maṣlahah dharuriyah*, yaitu kemaslahatan yang keberadaannya sangat dibutuhkan oleh kehidupan manusia. Artinya Peraturan Bupati No 21 Tahun 2020 sangat dibutuhkan oleh masyarakat Kecamatan Wangon untuk dijadikan pedoman dalam pelaksanaan pelayanan publik. Keberadaannya mendatangkan kemanfaatan serta memberikan kemudahan dan tidak bertentangan dengan ketentuan syara’.

Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Wangon Kabupaten Banyumas dilihat dari sudut pandang *maṣlahah* menunjukkan bahwa pelayanan termasuk dalam salah satu kajian *maṣlahah* atau sesuatu

¹²³ Amir Syarifuddin, *Ushul Fiqh Jilid 2 . . .*, hlm. 334.

yang mendatangkan kemanfaatan. Asas-asas pelayanan publik telah sesuai dengan syarat-syarat sesuatu dapat dikatakan *maṣlahah* menurut Abdul Wahab Khallaf sebagaimana dikutip oleh Satria Effendi dan M. Zein, antara lain asas-asas pelayanan berupa *maṣlahah* hakiki, berupa kepentingan umum, dan tidak bertentangan dengan ketentuan yang ada di dalam al-Qur'an, sunnah Rasulullah, ijma, dan qiyas. Artinya dengan pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Wangon akan memberikan kemanfaatan dan kemudahan bagi banyak orang dalam mengakses pelayanan publik.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis hasil penelitian dari pembahasan skripsi ini, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa:

1. Implementasi Pasal 4 Peraturan Bupati Banyumas Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas telah terlaksana dengan baik di Kantor Kecamatan Wangon Kabupaten Banyumas, meskipun ada dua asas yang implementasinya belum maksimal. Pelaksana pelayanan telah melakukan kewajibannya dengan baik dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat sehingga masyarakat mendapatkan hak yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Hanya saja dalam pelaksanaan asas partisipatif kurang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam memberikan survey penilaian, saran, dan kritik untuk evaluasi pelayanan. Kemudian terkait asas penyediaan fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan sudah terlaksana akan tetapi belum maksimal. Sudah ada fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan namun belum memadai karena orang berkebutuhan khusus jarang meminta pelayanan secara mandiri jadi pelaksana pelayanan kurang memfasilitasi kebutuhannya.
2. Isi aturan dari Peraturan Bupati Nomor 21 Tahun 2020 telah memenuhi ketiga syarat sesuatu dapat dikatakan *masalah*. Pertama, dianggap

maṣlahah jika berupa *maṣlahah* hakiki. Isi aturannya membawa kemudahan akan pemenuhan kepentingan masyarakat secara umum karena aturannya menjelaskan terkait standar pelayanan yang harus dipenuhi. Isi aturannya dibuat untuk meminimalisir kesulitan dalam proses pelaksanaan pelayanan karena di dalamnya dijelaskan secara rinci bagaimana hubungan masyarakat dan penyelenggara dalam menjalankan hak dan kewajiban. Kedua, dianggap *maṣlahah* hendaklah berupa kepentingan umum, bukan kepentingan pribadi. Isi aturannya ditujukan untuk mewujudkan perlindungan atas segala kepentingan masyarakat serta memberikan kepastian hukum dalam proses penyelenggaraan pelayanan. Peraturan Bupati Nomor 21 Tahun 2020 ini dibentuk untuk mendatangkan manfaat berupa adanya kepastian hukum dan menolak kesulitan bagi mayoritas masyarakat, dan peraturannya tidak dibuat untuk mendatangkan kepentingan pribadi. Ketiga, dianggap *maṣlahah* tidak bertentangan dengan al-Qur'an, sunnah, ijma, qiyas. Isi aturan Peraturan Bupati Nomor 21 Tahun 2020 tidak bertentangan dengan ketentuan al-Qur'an, sunnah, ijma, qiyas. Karena isi Perbup tersebut telah memenuhi ketiga syarat di atas maka Peraturan Bupati Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas dapat dikatakan mengandung kemaslahatan. Artinya pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Wangon akan memberikan kemanfaatan, kemudahan, serta meminimalisir kesulitan dalam proses pelayanan karena aturan yang dijadikan sebagai pedoman telah mengandung kemaslahatan.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan dan hasil penelitian di atas, maka penulis ingin menyampaikan saran sebagai berikut:

1. Saran penulis untuk masyarakat yaitu karena informasi terkait pelayanan dapat diakses dengan mudah dan disediakan secara memadai maka masyarakat diharapkan agar lebih memahami setiap informasi yang ada, terutama terkait berkas persyaratan pengajuan pelayanan, agar ketika meminta pelayanan tidak perlu bolak-balik karena kendala berkas yang kurang lengkap.
2. Saran penulis untuk pelaksana pelayanan di Kantor Kecamatan Wangon yaitu agar mengupayakan pemaksimalan penyediaan fasilitas khusus bagi kelompok rentan seperti dibuat antrian prioritas, bangku khusus lansia, ibu hamil langsung dilayani tanpa antrian, adanya akses layanan khusus bagi penyandang disabilitas dan korban bencana, dan perlakuan khusus lainnya.
3. Penulis menyarankan agar penyelenggaraan asas-asas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Wangon yang sudah terlaksana dengan baik agar senantiasa dipertahankan bahkan ditingkatkan lagi kualitas pelayanannya. Untuk asas-asas pelayanan yang pelaksanaannya belum maksimal seperti asas partisipatif agar dioptimalkan pembagian lembar survey penilaian, kritik, dan saran kepada setiap masyarakat setelah selesai menerima pelayanan agar pelaksanaan pelayanan publik memperoleh masukan dari masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- 'Al, Abdul Hayy Abdul. *Pengantar Ushul Fikih*. Jakarta: Pustaka Al-Kautsar. 2014.
- Effendi, Satria dan M. Zein. *Ushul Fiqh*. Jakarta: Kencana. 2005.
- Fathoni, Abdurahmat. *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: PT Rineka Cipta. 2006.
- Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media. 2011.
- Khallaf, Abdul Wahhab. *Kaidah-Kaidah Hukum Islam (Ilmu Ushul Fiqh)*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada. 1993.
- Machmud, Muslimin. *Tuntutan Penulisan Tugas Akhir Berdasarkan Prinsip Dasar Penelitian Ilmiah*. Malang: Selaras. 2016.
- Mamik. *Metodologi Kualitatif*. Sidoarjo: Zifatama Publisher. 2015.
- Mulyana, Deddy. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya. 2006.
- Nugrahani, Farida. *Metode Penelitian Kualitatif: dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. Surakarta: Cakra Books. 2014.
- Rahmadi. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Banjarmasin: Antasari Press. 2011.
- Sarwono, Jonathan. *Metode Riset Skripsi: Pendekatan Kuantitatif (Menggunakan Prosedur SPSS)*. Jakarta: Gramedia. 2012.
- Soemitro, Ronny Hanitijo. *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*. Jakarta: Ghalia Indonesia. 1990.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2019.
- Sugiyono. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta. 2010.
- Suwanda, Dadang, dkk. *Mal Pelayanan Publik: Percepatan Peningkatan Kualitas Inovasi Layanan Masyarakat*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. 2021.
- Suwarjin. *Ushul Fiqh*. Yogyakarta: Teras. 2012.

- Syafe'i, Rachmat. *Ilmu Ushul Fiqih*. Bandung: Pustaka Setia. 2015.
- Syarifuddin, Amir. *Ushul Fiqh Jilid 2*. Jakarta: Kencana. 2008.
- Syarifuddin, Amir. *Ushul Fiqh Jilid II*. Jakarta: Prenada Media Group. 2011.
- Tanzeh, Ahmad. *Metodologi Penelitian Praktis*. Yogyakarta: Teras. 2011.
- Thamrin, Husni. *Hukum Pelayanan Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo. 2013.
- Usman, Husaini dan Purnomo Setiady Akbar. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara. 2008.
- Zuhri, Saifudin. *Ushul Fiqih: Akal Sebagai Sumber Hukum Islam*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2011.

JURNAL

- Adinugraha, Hendri Hermawan dan Mashudi. "Al-Maslahah Al-Mursalah dalam Penentuan Hukum Islam". *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*. Vol. 4, no. 01, 2018, 64-74.
- Ahdhan, Restu Dedis. "Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser". *Jurnal Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Mulawarman Samarinda*. Vol. 2, no. 2, 2014.
- Akib, Haedar. "Implementasi Kebijakan: Apa, Mengapa, dan Bagaimana". *Jurnal Administrasi Publik*. Vol. 1, no. 1, 2010, 4.
- Ar-Rahmaniy, Mursyidin. "Teori Al-Istishlāh dalam Penerapan Hukum Islam". *Al-Qadha Jurnal Hukum Islam Dan Perundang-undangan*. Vol. 4, no. 2, 2017, 35.
- Bahtiar, Rais Agil, dkk. "Implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) (Studi di Kecamatan Purwokerto Utara, Purwokerto Selatan, Purwokerto Timur dan Purwokerto Barat)". *The Indonesian Journal of Public Administration*. Vol. 4, no. 2, Desember 2018, 14.
- Kurniawan, Robi Cahyadi. "Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah". *Fiat Justisia Journal of Law*. Vol. 10, no. 3, 2016, 569-572.
- Musyafa'ah, Nur Lailatul dan Arif Wijaya. "Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Lamongan dalam Perspektif Fikih Siyasah". *Jurnal Hukum Dan Perundangan Islam*. Vol. 10, No. 2, 2020, 255.

Oktasari, Defi Maya. "Implementasi Kepmen Pan No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Publik di Kantor Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara". *Jurnal Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Mulawarman Samarinda*. Vol. 3, no. 2, 2015, 1340-1342.

Pasaribu, Muksana. "Maslahat dan Perkembangannya Sebagai Dasar Penetapan Hukum Islam". *Jurnal Justitia*. Vol. 1, no. 04, Desember 2014, 351-355.

Rachmadi, Muhammad dan Muslim. "Manajemen Pelayanan Publik dalam Perspektif Islam (Studi di Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Pekanbaru)". *JURIS*. Vol. 14, no. 2, 2015, 155.

Rianti, Selvi, dkk. "Kualitas Pelayanan Publik". *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*. Vol. 15, no. 3, Juli 2019, 413.

Rijali, Ahmad. "Analisis Data Kualitatif". *Jurnal Alhadharah*. Vol. 17, no. 33, Januari-Juni 2018, 94.

Suryanegara, Ade Harsa. "Reformasi Birokrasi dan Pemenuhan Hak Warga dalam Mengakses Pelayanan Publik melalui Mal Pelayanan Publik". *Volksgeist*. Vol. 2, no. 2, Desember 2019, 190.

SKRIPSI

Cahayana, Eva. "Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Terhadap Pelayanan Administrasi di Kantor Camat Jelutung Kota Jambi". *Skripsi*. Jambi: UIN Sulthan Thaha Saifuddin. 2020.

Kharisma, Donna Eriza. "Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dalam Perspektif Fiqh Siyasah (Studi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung)". *Skripsi*. Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan. 2019.

Novianti, Rina. "Implementasi Standar Pelayanan Minimal Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Kemranjen Kabupaten Banyumas". *Skripsi*. Semarang : Universitas Negeri Semarang. 2016.

INTERNET

Badan Pusat Statistik Kabupaten Banyumas. "Kecamatan Wangon Dalam Angka 2021". Banyumas: CV. Prima Puspa Sari. 2021. www.banyumaskab.bps.go.id. Diakses pada 30 November 2021.

Dqlab. "Teknik Analisis Data: Mengenal Lebih Dalam Analisis Data". www.dqlab.id. Diakses pada 10 Agustus 2021.

Peraturan Bupati Banyumas Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Pedoman Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas. www.jdihbanyumaskab.go.id.

Peraturan Bupati Banyumas Nomor 68 Tahun 2018 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Di Kabupaten Banyumas. www.jdih.banyumaskab.go.id.

Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 29 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Publik. www.jdihbanyumaskab.go.id.

Rosikin, Ahmad Nur. "Kecamatan Wangon Kabupaten Banyumas". www.tribunnewswiki.com. Diakses pada 2 Desember 2021.

www.kbbi.web.id. Diakses pada 15 Oktober 2021.

WAWANCARA

Wawancara dengan Bapak Budi, selaku masyarakat Kecamatan Wangon, pada tanggal 06 Januari 2022 pukul 10.10 WIB.

Wawancara dengan Bapak Suwito, selaku masyarakat Kecamatan Wangon, pada tanggal 06 Januari 2022 pukul 08.50 WIB.

Wawancara dengan Bapak Toha, selaku masyarakat Kecamatan Wangon, pada tanggal 06 Januari 2022 pukul 11.55 WIB.

Wawancara dengan Ibu Ari Sulastri, selaku masyarakat Kecamatan Wangon, pada tanggal 06 Januari 2022 pukul 09.40 WIB.

Wawancara dengan Ibu Endah Trisnawati, selaku Kepala Seksi Pelayanan Kantor Kecamatan Wangon, pada tanggal 24 Juli 2021 dan 05 Januari 2022 pukul 13.20 WIB.

Wawancara dengan Ibu Misri, selaku masyarakat Kecamatan Wangon, pada tanggal 06 Januari 2022 pukul 10.30 WIB.

Wawancara dengan Ibu Mistem, selaku masyarakat Kecamatan Wangon, pada tanggal 06 Januari 2022 pukul 10.50 WIB.

Wawancara dengan Ibu Nadila, selaku masyarakat Kecamatan Wangon, pada tanggal 06 Januari 2022 pukul 12.20 WIB.

Wawancara dengan Ibu Nur, selaku masyarakat Kecamatan Wangon, pada tanggal 06 Januari 2022 pukul 09.15 WIB.

Wawancara dengan Ibu Purwaningsih, selaku masyarakat Kecamatan Wangon, pada tanggal 06 Januari 2022 pukul 11.30 WIB.

Wawancara dengan Ibu Wila, selaku masyarakat Kecamatan Wangon, pada tanggal 06 Januari 2022 pukul 11.10 WIB.

