

**TINJAUAN *SIYĀSAH TANFIẒIYAH* TERHADAP
IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NOMOR 9 TAHUN
2012 PASAL 29 DAN 36 DALAM PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK BAGI PENYANDANG DISABILITAS
(Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota
Bandar Lampung)**

SKRIPSI

**REFASTA ADELLA PRATIWI
NPM. 1821020426**



Program Studi : Hukum Tata Negara (*Siyāsh Syar'īyyah*)

**FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
TA. 1444 H/ 2022 M**

**TINJAUAN *SIYĀSAH TANFIẒIYAH* TERHADAP
IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NOMOR 9 TAHUN
2012 PASAL 29 DAN 36 DALAM PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK BAGI PENYANDANG DISABILITAS
(Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota
Bandar Lampung)**

SKRIPSI

**Ditujukan untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi
Syarat-Syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana S1 dalam Ilmu
Hukum (S.H)**

Oleh :

REFASTA ADELLA PRATIWI

NPM : 1821020426

Program Studi : Hukum Tata Negara (Siyāсах Syar‘īyyah)

Pembimbing I : Prof. Dr. H. Faisal, S.H.,M.H

Pembimbing II : H. Badruzzaman, S.Ag. M.H.I.

**FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
TA. 1444 H/ 20222**

ABSTRAK

Penerapan pasal 29 dan 36 dalam penyelenggaraan pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Bandar Lampung masih ditemukan masalah yaitu kesalahan data penyandang disabilitas oleh *stakeholder* dalam melakukan pembuatan data administrasi dan program jemput bola, informasi mengenai syarat administrasi tidak akurat dan rinci, selain itu terdapat masalah mengenai komunikasi, dimana dalam hal ini masih belum ada petugas yang bisa menggunakan bahasa isyarat sebagai salah satu bentuk sarana komunikasi yang diberikan kepada penyandang disabilitas tuna rungu wicara, sehingga menyulitkan dalam hal berkomunikasi, dan kurang optimalnya sosialisasi yang diberikan mengenai program jemput bola kepada penyandang disabilitas menyebabkan belum optimalnya informasi yang didapat oleh masyarakat mengenai program tersebut. Adapun rumusan masalah yang diambil antara lain 1. Bagaimana Implementasi Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2012 Pasal 29 Dan 36 Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung ? 2. Bagaimana Tinjauan *Siyāṣah Tanfīziyah* Terhadap Implementasi Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2012 Pasal 29 Dan 36 Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung ?

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*). Adapun teknik pengumpulan data menggunakan kegiatan observasi, dan questioner dengan 10 responden yang dipilih dengan menggunakan teknik *simple random sampling*. serta dengan menggunakan metode kepustakaan, Data yang diperoleh kemudian di analisis dengan teknik reduksi data, dilanjutkan dengan penyajian data, serta penarikan kesimpulan.

Kesimpulan dalam penelitian ini yaitu Implementasi pasal 29 dan 36 dalam peraturan daerah nomor 9 tahun 2012 mengenai penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh dinas

kependudukan dan pencatatan sipil kota Bandar Lampung terhadap penyandang disabilitas tidak maksimal terlaksana kepada seluruh ragam disabilitas. Tinjauan *Siyāsah Tanfīziyah* telah memenuhi beberapa prinsip yang berkaitan dengan prinsip - prinsip hidup bermasyarakat dan bernegara. Pelaksanaan program bagi para penyandang disabilitas berlandaskan kemashlahatan bersama serta tidak adanya diskriminatif dalam pemberian pelayanan administrasi kependudukan kepada penyandang disabilitas..



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Refasta Adella Pratiwi
Npm : 1821020426
Program Studi : Hukum Tata Negara (Siyāsah Syar‘īyyah)
Fakultas : Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Tinjauan *Siyāsah Tanfīziyah* Terhadap Implementasi Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2012 Pasal 29 Dan 36 Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas (Studi di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung)” adalah benar-benar merupakan hasil karya penulisan sendiri, bukan duplikasi dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan di sebut dalam *footnote* atau daftar rujukan. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya pada penulis.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi

Bandar Lampung, 21 September 2022

Penulis



Refasta Adella Pratiwi
NPM.1821020426



**KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS SYARIAH**

Alamat: Jl. Let. Kol. H. Endro Suratmin, Sukarame 1 Bandar Lampung 35131, Telp.(0721)703260

SURAT PERSETUJUAN

Judul Skripsi : “Tinjauan *Siyāṣah Tanfīziyah* Terhadap Implementasi Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2012 Pasal 29 Dan 36 Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas (Studi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung)”

Nama Mahasiswa : Refasta Adella Pratiwi

NPM : 1821020426

Program Studi : Hukum Tata Negara (*Siyāṣah Syar’iyyah*)

Fakultas : Syariah

MENYETUJUI

Untuk di munaqosahkan dan dipertahankan dalam Sidang Munaqosah Fakultas Syari’ah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung

Pembimbing I

Pembimbing II

Prof. Dr. H. Falsal, S.H., M.H

H. Badruzzaman, S.Ag., M.H.I

NIP.195512251985031002

NIP. 196806241997031003

Mengetahui

Ketua Jurusan Hukum Tatanegara

Frenki, M.Si

NIP. 198003152009011017



**KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS SYARIAH**

Alamat : Jl. Let. Kol. H. Endro Suratmin Sukarame 1 Bandar Lampung 35131 Telp.(0721)703260

PENGESAHAN

Skripsi dengan Judul **“TINJAUAN SIYĀSAH TANFĪZIYAH TERHADAP IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NOMOR 9 TAHUN 2012 PASAL 29 DAN 36 DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK BAGI PENYANDANG DISABILITAS (STUDI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDAR LAMPUNG)”** Disusun oleh **Refasta Adella Pratiwi, NPM: 1821020426**, Program Studi : **Hukum Tata Negara (Siyāsh Syar’iyyah)**. Telah diujikan dalam sidang munaqosah di Fakultas Syari’ah UIN Raden Intan Lampung

TIM PENGUJI

Ketua : Dr. Efa Rodiah Nur, M.H (.....)

Sekretaris : Abidin Latua, S.H.I.,M.H (.....)

Penguji I : Dr. Maimun, S.H.,M.A (.....)

Penguji II : Prof. Dr. H. Faisal, S.H.,M.H (.....)

Penguji III : H. Badruzzaman.S.Ag.,M.H.I (.....)



MOTTO

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

“ Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada pemiliknya. Apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu tetapkan secara adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang paling baik kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat. ”

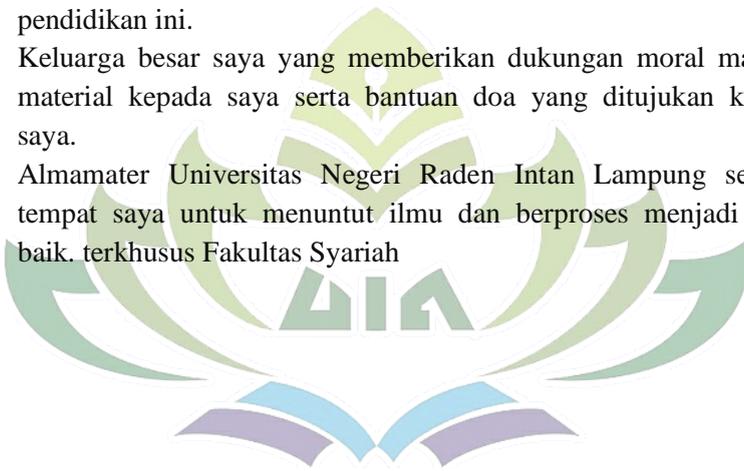
(QS. An-Nisa Ayat 58)



PERSEMBAHAN

Dengan mengucap rasa syukur kepada Allah SWT, yang telah memberikan kekuatan dan kemudahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati dan penuh kebahagiaan, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua yang sangat menyayangi dan selalu mendukung saya, Ayahanda Abunawar dan Ibunda Tercinta Depi noviana yang selalu mendoakan kesuksesan saya, dan tidak pernah berhenti untuk memberikan doa dan motivasi.
2. Adikku, Ananda mery sofiana. yang selalu memberikan dukungan dan menjadi penyemangat bagi saya untuk dapat menyelesaikan pendidikan ini.
3. Keluarga besar saya yang memberikan dukungan moral maupun material kepada saya serta bantuan doa yang ditujukan kepada saya.
4. Almamater Universitas Negeri Raden Intan Lampung sebagai tempat saya untuk menuntut ilmu dan berproses menjadi lebih baik. terkhusus Fakultas Syariah



RIWAYAT HIDUP

Refasta Adella Pratiwi, dilahirkan di Bandar Lampung pada tanggal 07 September 1999, anak pertama dari pasangan Bapak Abunawar dan Ibu Depi Noviana. Pendidikan dimulai dari TK Al-Azhar 1, dan selesai pada tahun 2006, SD Al-Azhar 1 Bandar Lampung dan selesai pada tahun 2012, SMPN 29 Bandar Lampung dan selesai pada tahun 2015, SMAN 5 Bandar Lampung dan lulus pada tahun 2018. Pada Tahun 2018 Mengikuti Pendidikan tingkat perguruan tinggi di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung dengan program studi Hukum Tata Negara (*Siyāsah Syar'īyyah*)



KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Segala Puji dan syukur saya ucapkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan kekuatan dan keteguhan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurah limpahkan kepada nabi Muhammad SAW, yang menjadi tauladan bagi umat manusia.

Skripsi ini disusun untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana hukum (S.H) di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, tanpa mengurangi rasa hormat penulis mengucapkan terimakasih yang sedalam- dalamnya kepada :

1. Bapak Prof. H. Wan Jamaluddin Z, M.Ag, Ph.D selaku rektor UIN Raden Intan Lampung;
2. Ibu Dr. Efa Rodiah Nur, selaku Dekan Fakultas Syariah UIN Raden Intan Lampung beserta Wakil Dekan I,II,III;
3. Bapak Frenki, M.Si. selaku ketua prodi Hukum Tata Negara;
4. Bapak Prof. Dr. H. Faisal, S.H.,M.H selaku pembimbing I dan bapak H.Badruzzaman, S.Ag. M.H.I. selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan;
5. Bapak/Ibu dosen Fakultas Syari'ah UIN Raden Intan Lampung yang telah memberikan bekal ilmunya kepada penulis selama menempuh perkuliahan;
6. Kepada Pimpinan dan Staf Perpustakaan Pusat Dan Fakultas Syariah Serta Seluruh Staf Tata Usaha UIN Raden Intan Lampung yang telah memberikan fasilitas sumber rujukan penulisan skripsi dan mengurus segala kebutuhan administrasi;
7. Ibu Febriana,S.STP.,M.IP selaku Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian

8. Kedua orangtua dan adikku yang telah membantu dan memberikan dukungan, motivasi, doa, serta menemani penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Teman-temanku, yaitu febry, desti, mifta, yona, ajeng, dina h, yana, monica, yang selalu mendukung penulis serta menemani penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dan rekan mahasiswa yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu
10. Sahabatku, Siti Hanifah, S.E dan Rap yang telah memberikan semangat dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada Byun baekhyun, dan Exo dengan kesembilan anggotanya yang telah memberikan semangat kepada penulis melalui karya – karyanya

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan guna melengkapi segala kekurangan dan keterbatasan dalam penyusunan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi pembaca dan peneliti selanjutnya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Bandar Lampung, 21 September 2022

Refasta Adella Pratiwi
NPM. 1821020426

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
SURAT PERNYATAAN	iv
PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
PENGESAHAN	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTARLAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah	2
C. Fokus dan subFokus Penelitian	7
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian.....	8
F. Manfaat Penelitian.....	8
G. Penelitian Terdahulu Yang Relevan	9
H. Metode Penelitian.....	13
I. Sistematika Pembahasan	17
BAB II LANDASAN TEORI UMUM	
A. Teori <i>Siyāsah Tanfīziyah</i>	19
1. Pengertian <i>Siyāsah Tanfīziyah</i>	19
2. Dasar Hukum <i>Siyāsah Tanfīziyah</i>	19
3. Objek Kajian Dan Pembidangan <i>Siyāsah Tanfīziyah</i>	21
4. Prinsip-Prinsip <i>Siyāsah Tanfīziyah</i>	26
5. Perbedaan <i>Siyāsah Tanfīziyah</i> dan <i>Fiqh Siyāsah</i>	27
6. Prinsip-Prinsip Dalam Hidup Bermasyarakat Dan Bernegara Dalam <i>Siyāsah</i>	28

B. Peraturan Daerah	32
1. Pengertian Peraturan Daerah	32
2. Landasan Penyusunan Peraturan Daerah	33
3. Asas-Asas Pembentukan Peraturan Daerah	36
C. Teori Pelayanan Publik.....	39
1. Pengertian Pelayanan Publik	39
2. Ruang Lingkup Pelayanan Publik	39
3. Inovasi Pelayanan Publik	42
4. Indikator Pelayanan Publik.....	42
D. Teori Penyandang Disabilitas	44
1. Pengertian Penyandang Disabilitas	44
2. Ragam Disabilitas	45
3. Hak Penyandang Disabilitas	49

BAB III DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	53
1. Profil Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.....	53
2. Visi, Misi Dan Motto Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung	54
3. Tugas, Fungsi Dan Tujuan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung	55
4. Susunan Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil	56
B. Jenis-Jenis Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung	57
C. Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas.....	58
1. Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung Bagi Penyandang Disabilitas.....	58
2. Deskripsi Data Penelitian Dan Hasil Wawancara	60

BAB IV ANALISIS PENELITIAN

- A. Implementasi Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2012 Pasal 29 dan 36 Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kotabandar Lampung 69
- B. Tinjauan *Siyāṣah Tanfīziyah* Terhadap Implementasi Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2012 Pasal 29 Dan 36 Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas (Studi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung) 74

BAB V PENUTUP

- A. Simpulan 79
- B. Rekomendasi 80

DAFTAR RUJUKAN LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Jumlah Disabilitas Yang Ada Di Kota Bandar Lampung	5
Tabel 2.1	Indikator Pelayanan Publik	43
Tabel 3.1	Data Penyandang Disabilitas Yang Melakukan Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung	60



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 Surat Balasan Izin Riset di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung
- Lampiran 3 Dokumentasi
- Lampiran 4 Peraturan Daerah Lampung Nomor 9 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Lampung
- Lampiran 5 Blangko Konsultasi Bimbingan
- Lampiran 6 Hasil Turnitin
- Lampiran 7 Surat Persetujuan 2 Rumah Jurnal Fakultas Syariah



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Sebelum penulis membahas lebih lanjut mengenai skripsi yang berjudul “**Tinjauan *Siyāsah Tanfīziyah* Terhadap Implementasi Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2012 Pasal 29 Dan 36 Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas (Studi di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung)**”. Adapun beberapa istilah dan makna yang perlu diberikan penjelasan sebagai berikut :

1. Tinjauan

Tinjauan adalah hasil meninjau, pandangan, atau pendapat setelah menyelidiki suatu persoalan yang terjadi.¹

2. *Siyāsah Tanfīziyah*

Siyāsah Tanfīziyah adalah kekuasaan eksekutif yang membahas mengenai pelaksanaan undang-undang²

3. Implementasi

Implementasi adalah suatu aktivitas yang memiliki hubungan atas penyelesaian suatu kegiatan dengan adanya sarana untuk memperoleh hasil

4. Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan daerah nomor 9 tahun 2012 tentang penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan pemerintah provinsi lampung, peraturan ini mengenai penyelenggaraan pelayanan publik dalam bidang jasa atau barang yang

¹ R Suryoto Bakir, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia* (Batam: Karisma publishing group, 2006), 606.

² Pulungan, suyuthi. *Fiqh Siyāsah : Ajaran sejarah dan pemikiran*. (Jakarta: PT RajaGrafindo persada, 2002).45

berdasarkan peraturan perundang-undangan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat³

5. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah suatu upaya kegiatan membantu dan memberikan manfaat terhadap publik melalui penyediaan barang atau jasa yang diperlukan oleh pengguna jasa⁴

6. Penyandang Disabilitas

Penyandang disabilitas ialah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak.⁵

Dari uraian diatas, dapat ditegaskan bahwa yang dimaksud pada penelitian ini ialah meneliti mengenai implementasi peraturan daerah nomor 9 tahun 2012 pasal 29 dan 36 mengenai penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintahan yaitu dinas kependudukan dan pencatatan sipil di kota bandar lampung terhadap penyandang disabilitas Penelitian ini akan ditinjau dari segi *Siyāṣah Tanfīẓiyah*.

B. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik sudah menjadi kebutuhan dan perhatian di era otonomi daerah sesuai dengan UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik, bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-

³ Pasal 1 Peraturan daerah nomor 9 tahun 2012 tentang penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan pemerintah provinsi lampung.

⁴ Badu ahmad, M.SI, *Pelayanan Publik: Teori dan Praktik*, I (Bandung: Manggu makmur tanjung sari, 2018), 1.

⁵ Pasal 1 (Ayat 1) Undang-Undang nomor 8 tahun 2016 tentang penyandang disabilitas

undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.⁶ Menurut Undang-Undang Pelayanan Publik, ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam ruang lingkup tersebut, termasuk pendidikan, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, dan sektor strategis lainnya.

Tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik didasarkan pada kondisi pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai instansi, masih dirasa belum sesuai dengan harapan masyarakat.⁷ Pembahasan yang dilakukan oleh para pakar atau peneliti, baik dalam bentuk penelitian maupun pengamatan semata memberikan suatu gambaran terhadap kondisi tersebut. Dwiyanto, mengemukakan bahwa dari hasil survei mengenai *good governance* dan desentralisasi dalam 150 kabupaten/kota di Indonesia, ditemukan tiga masalah besar dalam pelayanan publik, yaitu besarnya diskriminasi pelayanan, tidak adanya kepastian pelayanan, dan rendahnya tingkat kepuasan masyarakat.

Hal ini tentu tidak sejalan dengan konsep *fiqh Siyāsah*, dalam pendekatan kajian *fiqh Siyāsah* terdapat hubungan mengenai permasalahan pelaksanaan peraturan atau *Siyāsah Tanfīziyah*. Suatu kebijakan yang dibuat dan dibentuk oleh pemerintah tidak boleh merugikan dan bersifat diskriminatif terhadap golongan tertentu. Dalam prinsip penegakan keadilan dalam masyarakat, hal tersebut terdapat dalam Al-Quran dalam surat An-Nisa ayat 58 :

⁶ UU No 25 Tahun 2009 pasal 1, tentang Pelayanan publik, 1

⁷ Munyarto. 2000. Prospek Otonomi Daerah dan Perekonomian Indonesia Pasca Krisis Ekonomi. Yogyakarta: Aditya Media, 60

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

“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada pemiliknya. Apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu tetapkan secara adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang paling baik kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat”

Melihat kondisi pelayanan publik yang dirasa masih memiliki kualitas rendah, maka diperlukan adanya respon dari pemerintah untuk dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Dalam hal ini pemerintah Provinsi Lampung membuat kebijakan peraturan daerah nomor 9 tahun 2012 tentang penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan pemerintah Provinsi Lampung memiliki tujuan untuk memberikan kepastian hukum terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan pemenuhan hak-hak masyarakat secara berkualitas, terintegrasi, dan berkesinambungan. Seperti yang tercantum dalam pasal 29 disebutkan bahwa Penyelenggara wajib memiliki tata prilaku sebagai kode etik dalam memberikan pelayanan publik seperti bertindak jujur, disiplin, proporsional, dan profesional; bertindak adil dan non diskriminatif; peduli, teliti dan cermat; bersikap ramah dan bersahabat; bersikap tegas dan tidak memberikan pelayanan yang berbelit belit bersikap mandiri dan dilarang menerima imbalan dalam bentuk apapun; dan perilaku lain yang menunjang terlaksananya penyelenggara pelayanan publik yang cepat, tepat dan akurat.

Serta ketentuan yang tercantum pada bagian kedelapan pasal 36 mengenai pelayanan akses khusus menjelaskan bahwa penyelenggaraan wajib mengupayakan sarana dan prasarana yang

diperuntukan bagi kelompok rentan, meliputi penyandang disabilitas, lanjut usia, wanita hamil dan balita korban bencana.⁸

Sebagai warga negara, penyandang disabilitas sudah sepatutnya tidak dikecualikan dari haknya untuk menikmati berbagai layanan publik yang tersedia. Akan tetapi, yang sering menimbulkan masalah adalah akses ke layanan tersebut. Agar penyandang disabilitas dapat hidup mandiri dan berpartisipasi secara penuh dalam semua aspek kehidupan, sama seperti warga lainnya, pemerintah wajib mengambil langkah yang tepat untuk memastikan akses bagi penyandang disabilitas ke lingkungan fisik, transportasi, informasi dan komunikasi, termasuk sistem dan teknologi informasi dan komunikasi, serta akses ke fasilitas dan jasa pelayanan lain yang tersedia bagi publik, baik di daerah perkotaan maupun perdesaan. Di kutip dari data yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung terdapat sebanyak 2.085 orang penyandang disabilitas yang ada di Kota Bandar Lampung.

Tabel 1.1

Data jumlah disabilitas yang ada di Kota Bandar Lampung

No	Ragam Disabilitas	Jumlah
1	Disabilitas Fisik	427
2	Disabilitas Mental	293
3	Disabilitas intekektual	135
4	Disabilitas Sensorik	568
5	Disabilitas Multi/Ganda	563
	TOTAL	2.085

Sumber : Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung

⁸ pasal 36 Peraturan daerah nomor 9 tahun 2012 tentang penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan pemerintah provinsi lampung

Masih ditemukan beberapa masalah dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada penyandang disabilitas yang dilakukan oleh dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung, diantaranya adalah banyak ditemukan kesalahan data penyandang disabilitas oleh *stakeholder* dalam melakukan program jemput bola atau pembuatan data administrasi, sehingga menghambat petugas dalam melakukan pelayanan administrasi. Kemudian, petugas tidak menjelaskan syarat administrasi secara rinci dan akurat. Hal ini membuat penyandang disabilitas merasa kesulitan saat melakukan pelayanan administrasi. Selain itu terdapat masalah mengenai komunikasi, dimana dalam hal ini masih belum ada petugas yang bisa menggunakan bahasa isyarat sebagai salah satu bentuk sarana komunikasi yang diberikan kepada penyandang disabilitas tuna rungu wicara, sehingga menyulitkan dalam hal berkomunikasi, dan kurang optimalnya sosialisasi yang diberikan mengenai program jemput bola kepada penyandang disabilitas menyebabkan belum optimalnya informasi yang didapat oleh masyarakat mengenai program tersebut.

Bentuk pelayanan yang diberikan kepada penyandang disabilitas sepatutnya mendapatkan perlakuan khusus. Seperti memberikan fasilitas yang mendukung, program khusus yang diberikan agar memudahkan akses dalam mengurus administrasi kependudukan. serta peran Stakeholder yang dapat mendukung penyandang disabilitas dalam menerima pelayanan administrasi kependudukan

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang terjadi maka diperlukan adanya penelitian terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas dengan fokus studi pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bandar lampung, sebagai tolak ukur dalam menilai kualitas pelayanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas, dan mengetahui bagaimana implementasi yang diterapkan pada peraturan daerah nomor 9 tahun 2012. Dengan demikian penulis memaparkan permasalahan ini dalam skripsi yang berjudul “Tinjauan *Siyāsah*

Tanfīziyah Terhadap Implementasi Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2012 Pasal 29 Dan 36 Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas (Studi di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung)”

C. Fokus dan subFokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah di bahas, fokus penelitian yang akan di diteliti ialah mengenai Tinjauan *Siyāsah Tanfīziyah Terhadap Implementasi Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2012 Pasal 29 Dan 36 Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas (Studi di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung)*

Subfokus penelitian ini adalah mengenai Tinjauan *Siyāsah Tanfīziyah* terhadap peran pemerintah atau instansi dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bandar lampung, dalam melakukan penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan kepada penyandang disabilitas agar dapat mengetahui pelaksanaan dan keadilan yang di dapatkan oleh penyandang disabilitas.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan pada penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana Implementasi Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2012 Pasal 29 Dan 36 Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung ?
2. Bagaimana Tinjauan *Siyāsah Tanfīziyah Terhadap Implementasi Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2012 Pasal 29 Dan 36 Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung ?*

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Mengetahui Implementasi Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2012 Pasal 29 Dan 36 Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung
2. Mengetahui Tinjauan *Siyāṣah Tanfīziyah* Terhadap Implementasi Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2012 Pasal 29 Dan 36 Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini ialah :

1. Manfaat teoritis
 - a. Hasil penelitian ini dapat memberikan pengetahuan dan menambah wawasan kepada masyarakat mengenai tinjauan *Siyāṣah Tanfīziyah* terhadap implementasi peraturan daerah nomor 9 tahun 2012 pasal 29 dan 36 dalam penyelenggaraan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan saran dalam penyelenggaraan sistem pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung dapat berjalan efektif
2. Manfaat praktis
 - a. Penelitian ini sebagai suatu syarat memenuhi tugas akhir guna memperoleh gelar S.H pada Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Raden Intan Lampung

- b. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai pedoman atau bahan rujukan bagi rekan-rekan mahasiswa dan masyarakat luas, serta untuk memperluas wawasan bagi penulis tentang penyelenggaraan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung

G. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Sebelum melakukan pengambilan data penelitian di lapangan. Peneliti mencari tinjauan penelitian yang memiliki kajian yang hampir sama dan dapat dijadikan sebagai acuan dalam penelitian ini. Tinjauan penelitian terdahulu tersebut sebagai berikut :

1. Hotlina Sihombing (2022) *“Implementasi Program Jemput Bola Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ktp-El Bagi Penyandang Disabilitas Di Kabupaten Dairi Provinsi Sumatera Utara”*. Hasil penelitian ini menjelaskan mengenai Implementasi program Jemput Bola dalam meningkatkan pelayanan KTP-el bagi penyandang disabilitas yang disimpulkan telah terlaksana dengan baik hanya saja belum optimal. Hal ini disebabkan oleh kurangnya kesadaran dari masyarakat penyandang disabilitas maupun keluarga penyandang disabilitas, permasalahan jaringan serta suitnya aksesibilitas menuju rumah penyandang disabilitas.⁹ Persamaan dalam penelitian ini yaitu kesamaan variabel yang membahas pelayanan publik dan peran birokrasi dalam penyelenggaraan sistem administrasi kepada penyandang disabilitas. Sedangkan Perbedaan pada penelitian ini yaitu penelitian ini membahas mengenai implementasi peraturan daerah nomor 9 tahun 2012 pasal 29 dan 36 dalam penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik bagi disabilitas yang ditinjau dari segi *Siyāsah Tanfīziyah*

⁹ Hotlina Sihombing, “Implementasi Program Jemput Bola Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ktp-El Bagi Penyandang Disabilitas Di Kabupaten Dairi Provinsi Sumatera Utara” (Skripsi, Institut Pemerintahan Dalam Negeri, 2022), 9.

2. Sintya Trifira (2021) “*Kualitas Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru*” pada penelitian ini menjelaskan penilaian kualitas pelayanan publik yang telah diberikan terhadap penyandang disabilitas. Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru adalah salah satu tempat layanan publik terpadu, terdapat berbagai macam instansi pemerintah maupun swasta yang menyediakan layanan publik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru sudah sangat baik. Penyandang disabilitas merasa sangat diperhatikan atas kebutuhan pelayanan dan aksesibilitas penyandang disabilitas. Terbukti berdasarkan hasil penelitian para penyandang disabilitas merasakan efisiensi, responsivitas dan tidak terdapat perlakuan diskriminasi bagi penyandang disabilitas.¹⁰ Persamaan dalam penelitian ini yaitu membahas mengenai instansi dalam melakukan penyelenggaraan pelayanan kepada penyandang disabilitas. Perbedaannya yaitu penelitian ini menggunakan implementasi dari peraturan daerah Nomor 9 tahun 2012 pasal 29 dan 36 yang ditinjau dari segi *Siyāṣah Tanfīziyah*
3. Rostiena Pasciana (2020) “*pelayanan publik inovatif bagi penyandang disabilitas*” Hasil Pada penelitian adalah Pelayanan publik inovatif bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Garut masih perlu dilakukan berbagai peningkatan terutama mendorong adanya inovasi pelayanan yang mampu memberikan dampak secara langsung bagi penyandang disabilitas. Berbagai permasalahan seperti masih kurangnya fasilitas khusus bagi penyandang disabilitas pada penyelenggara pelayanan, masih kurangnya aksesibilitas, masih terbatasnya tenaga profesional dan masih adanya penyandang disabilitas yang tidak terdata merupakan berbagai permasalahan yang memerlukan

¹⁰ Sintya Trifira, “Kualitas Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru” (Skripsi, Universitas Andalas, 2021), 8–10.

penanganan pelayanan publik berbasis inovatif.¹¹ Persamaan dalam penelitian ini yaitu membahas mengenai penyelenggaraan pelayanan kepada penyandang disabilitas. Perbedaannya yaitu penelitian ini menggunakan implementasi dari peraturan daerah Nomor 9 tahun 2012 yang ditinjau dari segi *Siyāsah Tanfīziyah*.

4. Sesya dias mumpuni (2017) “*Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Dalam Pelayanan Publik Di Kabupaten Tegal*” hasil pada penelitian menunjukkan hal yang signifikan antara aksesibilitas penyandang disabilitas dalam pelayanan publik di Kabupaten Tegal Faktor-faktor yang memperkuat adanya korelasi yang signifikan antara aksesibilitas penyandang disabilitas dalam pelayanan publik di Kabupaten Tegal adalah keterlibatan masyarakat dan keluarga bagi difabel. Layanan ramah difabel ada pada lima bidang, yaitu: bidang ekonomi, bidang kesehatan, bidang pendidikan, bidang budaya (keagamaan), dan bidang politik. Saran yang dapat diberikan antara lain keluarga memberikan dukungan bagi difabel sebagai orang terdekat yang dapat membantu difabel dalam mengakses layanan publik.¹² Persamaan dalam penelitian ini yaitu kesamaan dalam membahas pelayanan publik dan peran pemerintah dalam pemenuhan hak atau aksesibilitas kepada penandang disabilitas. Sedangkan Perbedaan pada penelitian ini yaitu penelitian ini membahas mengenai implementasi peraturan daerah nomor 9 tahun 2012 pasal 29 dan 36 dalam penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan bagi disabilitas yang ditinjau dari segi *Siyāsah Tanfīziyah*

5. Palenewen Jovano Deivid Oleyver (2019) “Manajemen Pelayanan Publik: Tinjauan tentang Keadilan Akses Pelayanan Publik Bagi Kaum Difabel” hasil pada penelitian ini adalah dapat

¹¹ Rostiena Pasciana, “Pelayanan Publik Inovatif Bagi Penyandang Disabilitas: (Studi Kasus di Kabupaten Garut),” *Jurnal Administrasi Negara*, volume 8, no. 2 (Desember 2020): 192–203, <https://doi.org/10.30656/sawala.v8i2.2857>.

¹² Sesya Dias Mumpuni dan Arif Zainudin, “Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Dalam Pelayanan Publik Di Kabupaten Tegal,” *Jurnal Komunikasi Pendidikan* volume 1, no. 2 (Januari 2018): 137, <https://doi.org/10.32585/jkp.v1i2.24>.

dikatakan bahwa Pancasila menjamin adanya keadilan bagi setiap warga negara Indonesia untuk mengakses pelayanan publik dengan baik. Secara normatif dalam hal ketentuan peraturan perundangundangan telah berupaya untuk menjamin aksesibilitas kaum difabel terhadap pelayanan publik yang sejalan dengan nilai-nilai yang terkandung dalam Pancasila. Terutama adalah sila kedua, di mana difabel juga merupakan individu bagian dari warga negara Indonesia yang harus diperlakukan sama serta memiliki hak untuk mengakses pelayanan publik yang sama dengan individu lain. Meski masih terdapat beberapa kendala dari implementasi menyangkut ketentuan-ketentuan tentang peraturan tersebut yang belum dijalankan secara optimal, Akan tetapi hal ini perlu ada komitmen bersama oleh semua pihak, baik pemerintah swasta dan masyarakat dalam menciptakan satu kondisi pelayanan publik yang ramah bagi kaum difabel, sehingga nilai keadilan bagi warga negara Indonesia dapat terealisasi dengan baik.¹³ Persamaan dalam penelitian ini yaitu kesamaan dalam membahas hak penyandang disabilitas untuk mengakses pelayanan publik yang sama dengan individu lain. Sedangkan Perbedaan pada penelitian ini yaitu penelitian ini menekankan pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan dalam peraturan daerah nomor 9 tahun 2012 pasal 29 dan 36 yang ditinjau dari segi *Siyāsah Tanfīziyah*

6. Mayarni, Nur Laila Meilani, dan Zulkarnaini (2018) “*Kualitas pelayanan publik bagi kaum difabel*” hasil penelitian ini adalah Kualitas layanan publik bagi penyandang disabilitas di Kota Pekanbaru dapat dikatakan belum terselenggara baik, khususnya pada aspek aksesibilitas, competence, dan security. Hasil penelitian menunjukkan (a) aspek aksesibilitas fisik masih jauh dan belum pro-difabel. Hal ini dilihat pada layanan bidang transportasi. Sedangkan aksesibilitas non-fisik berjalan baik

¹³ Jovano Deivid Oleyver Palenewen, “Manajemen Pelayanan Publik : Tinjauan tentang Keadilan Akses Pelayanan Publik Bagi Kaum Difabel,” *Journal of Social Politics and Governance (JSPG)* volume 1, no 1 (Juni 2019): 32–36, <https://doi.org/10.24076/JSPG.2019v1i1.154>.

dalam layanan perbankan, (b) aspek responsiveness sudah berjalan baik, hal ini ditunjukkan dengan sikap melayani dari para petugas layanan publik yang mengakomodir kebutuhan dari penyandang disabilitas; (c) sikap santun dan hormat berjalan baik pada tataran pelayanan publik yang diselenggarakan oleh lembaga formal (perbankan, rumah sakit, sekolah, instansi pemerintah). Akan tetapi belum berjalan baik pada level layanan publik yang diselenggarakan oleh lembaga informal. (d) Kompetensi dari penyelenggara layanan publik masih minim. Keahlian dan kemampuan untuk memberikan layanan yang pro-difabel sampai sejauh ini diperoleh dan dipelajari secara autodidak oleh pegawai/staf penyelenggara layanan publik. (e) security atau keamanan layanan publik dirasakan masih belum mewujudkan rasa aman dan nyaman bagi penyandang disabilitas di Kota Pekanbaru. Ini terkait dengan belum terwujudnya aksesibilitas fisik dan non-fisik itu sendiri. Persamaan dalam penelitian ini yaitu membahas mengenai penyelenggaraan layanan kepada penyandang disabilitas. Perbedaannya yaitu penelitian ini menggunakan implementasi dari peraturan daerah Nomor 9 tahun 2012 pasal 29 dan 36 yang ditinjau dari segi *Siyāsah Tanfīziyah*

H. Metode Penelitian

Metode penelitian ialah suatu cabang ilmu pengetahuan yang membahas mengenai persoalan tata cara pelaksanaan penelitian seperti mencari, mencatat, menganalisis dan menyusun berdasarkan fakta-fakta serta gejala secara ilmiah¹⁴

Metode penelitian yang digunakan dalam skripsi ini yaitu sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini dikategorikan sebagai jenis penelitian lapangan (*field research*) yaitu mengambil data penelitian di

¹⁴ Abu cholid narbuko Achmadi, *Metodologi Peneletian* (Jakarta: PT Bumi aksara, 2013), 2.

lapangan yang dilakukan secara sistematis,¹⁵ dalam penelitian ini sumber data primer atau data lapangan diperoleh dari dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Bandar Lampung.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif yaitu melakukan kegiatan pengumpulan data dengan mendeskripsikan berupa kata-kata dan gambaran mengenai suatu fenomena yang akan diteliti.¹⁶ Penelitian ini menggunakan sifat berupa pengumpulan informasi atau data mengenai status suatu gejala yang akan dilakukan, tidak dimaksudkan untuk mengukur hipotesis tertentu, tetapi hanya menggambarkan apa adanya tentang variabel, gejala, dan keadaan.

3. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua yaitu sebagai berikut :

a. Data Primer

Data primer adalah sumber data utama yang di peroleh yang diperoleh melalui metode wawancara dan questioner dari responden mengenai objek yang sedang diteliti. Data tersebut dikumpulkan sendiri oleh peneliti dari sumber pertama atau tempat penelitian pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bandar lampung

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah merupakan sumber data pelengkap yang diperoleh secara tidak langsung dalam suatu penelitian. Sumber data sekunder dalam penelitian ini dengan studi kepustakaan yaitu literatur-literatur, artikel, jurnal, Kamus, peraturan perundang-undangan,

¹⁵ Slamet Riyanto, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen* (Yogyakarta: Deepublish, 2020), 4.

¹⁶ Adhi Kusumastuti, *metode penelitian kuantitatif* (Semarang: Lembaga pendidikan sukarno pressindo, 2019), 12.

serta bahan lain yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.¹⁷

4. Populasi Dan Sampel

a. Populasi

Populasi atau *uneverisi* adalah keseluruhan objek dan subjek sasaran dalam suatu penelitian,yaitu baik berupa orang, benda, kejadian, nilai maupun hal-hal yang terjadi.¹⁸ Populasi dalam penelitian ini adalah Pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil dan penyandang disabilitas yang melakukan pelayanan publik berjumlah sebanyak 2085 orang

b. Sampel

Sampel adalah suatu bagian dari banyaknya jumlah dan karakteristik yang terdapat dalam populasi.¹⁹ Dengan kata lain,mengambil data dari banyaknya jumlah populasi yang akan diteliti. Dalam penelitian ini metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *probability sampling*. *Probability sampling* merupakan metode dalam pengambilan sample yang memberikan peluang yang sama untuk setiap unsur (anggota) dalam populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.²⁰ teknik sampel yang digunakan yaitu Teknik *simple random sampling* (sampel acak sederhana) karena semua populasi memiliki kesempatan yang sama. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah sebanyak 10 orang yaitu terdiri dari 2 kepala bidang, dan 8 masyarakat penyandang disabilitas yang telah mendapatkan pelayanan publik pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil.kota bandar lampung

¹⁷ Sugiyono, *Metode penelitian Kualitatif san R&D*, 8 ed. (Bandung: Alfabeta, 2009), 137.

¹⁸ Etta Mamang Sangadji, *Metodologi penelitian* (Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2010), 185.

¹⁹ Ibid., 186.

²⁰ Sugiyono, *Metode penelitian Kualitatif san R&D*, 82.

5. Metode Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Observasi ialah data atau informasi yang dikumpulkan dengan melakukan pengamatan secara langsung di tempat penelitian dengan mengamati perilaku, dan nilai dasar suatu budaya. Setelah melakukan observasi maka dibuat suatu catatan lapangan berupa hubungan subjek di lokasi penelitian.²¹

b. Metode Wawancara

Wawancara adalah situasi ketika peneliti melakukan kegiatan tanya jawab kepada narasumber. Hal ini ditujukan kepada penyandang disabilitas dan pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bandar lampung.

c. Metode Questioner

Questioner merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan memneri seperangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden²²

d. Metode Kepustakaan

Kepustakaan yaitu kegiatan yang dilakukan dengan cara mengumpulkan informasi dan data pada penelitian dengan menggunakan bantuan literatur-literatur seperti buku referensi, hasil penelitian sebelumnya yang sejenis, artikel, catatan, serta berbagai jurnal yang berkaitan dengan masalah yang ingin dipecahkan.²³

²¹ Sahrum dan Salim, *Metodologi penelitian* (Bandung: Citapustaka media, 2012), 119.

²² Sugiyono, *Metode penelitian Kualitatif san R&D*, 199.

²³ Milya Sari, "Penelitian Kepustakaan (Library Research) dalam Penelitian Pendidikan IPA"6(2020):41–53.
<https://ejournal.uinib.ac.id/jurnal/index.php/naturalscience/article/view/1555/1159>.

6. Metode Pengolahan Data

Adapun metode pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu :

- a. Editing, atau mengedit yaitu melakukan pemeriksaan daftar pertanyaan kepada responden, dan pengecekan data yang telah diperoleh, yang bertujuan untuk mengurangi kesalahan dari relevansi jawaban dari data yang diperoleh oleh peneliti.²⁴
- b. Penyusunan atau sistematis data, yaitu melakukan pengelompokan data yang sudah di edit secara sistematis serta diberi tanda menurut klasifikasi data dan urutan.

7. Metode Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis dari data yang didapatkan dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan sumber sumber lainnya, dengan mengorganisasikan data kedalamserta menjabarkan dan membuat kesimpulan dari hasil yang diperoleh Peneliti sehingga dapat menarik kesimpulan dengan menganalisis data yang sudah didapat dan disesuaikan dengan rumusan masalah dalam penelitian ini²⁵

I. Sistematika Pembahasan

Penulisan skripsi ini memiliki sistematika pembahasan yang terdiri dari lima bab, yaitu :

Bab I Pendahuluan berisi tentang Penegasan Judul, Latar Belakang Masalah, Identifikasi Dan Batasan Masalah, Fokus Dan Sub Fokus Penelitian, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan, Metode Penelitian Dan Sistematika Pembahasan

²⁴ Achmadi, *Metodologi Penelitian*, 153–54.

²⁵ Hardani, S.Pd, *Metode penelitian kualitatif & kuantitatif* (Yogyakarta: CV Pustaka ilmu group, 2020), 162.

Pada Bab II Landasan Teori berisikan penjelasan teori yang relevan dan terkait dari variabel penelitian. Pada sub bab Teori berisikan pengertian, *Siyāsah Tanfīziyah*, Dasar Hukum, Objek Kajian dan Pembidangan, Prinsip-prinsip *Siyāsah Tanfīziyah*, Prinsip Dalam Hidup Bermasyarakat dan Bernegara dalam *Siyāsah*. Selanjutnya sub bab Peraturan Daerah berisikan peraturan daerah, yaitu Definisi, Landasan Penyusunan Peraturan Daerah, Dan Asas-Asas Pembentukan Peraturan Daerah. Pada sub bab Teori Pelayanan publik, yaitu berisi Pengertian, Ruang Lingkup, Asas-Asas Pelayanan Publik, Inovasi Pelayanan Publik, Dan Indikator Pelayanan Publik. Sub bab selanjutnya berisikan Teori Penyandang Disabilitas Yaitu Definisi, Ragam Penyandang Disabilitas, dan Hak Penyandang Disabilitas,

Pada Bab III Deskripsi objek penelitian Bab ini menjelaskan gambaran umum wilayah penelitian yaitu dinas kependudukan dan pencatatan sipil dan penyajian data penelitian

Bab IV hasil penelitian dan pembahasan penulis akan menjelaskan gambaran dan hasil penelitian yaitu Tinjauan *Siyāsah Tanfīziyah* Terhadap Implementasi Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2012 Pasal 29 Dan 36 Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas (Studi di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung) .

Pada Bab V Penutup berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dan rekomendasi

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Teori *Siyāsah Tanfīziyah*

1. Pengertian *Siyāsah Tanfīziyah*

Siyāsah Tanfīziyah adalah bagian dari *fiqh Siyāsah* yang membahas masalah perundang-undangan pada suatu negara.²⁶ Dalam penelitian ini yang berhubungan pada penelitian yaitu *fiqh Siyāsah tanfidziyyah syar'iyah* yang diorientasikan untuk kemaslahatan rakyat. Tugas *Al - Sulthah Tanfīziyah* adalah melaksanakan undang-undang. Disini negara memiliki kewewenangan untuk menjabarkan dan mengaktualisasikan perundang-undangan yang telah dirumuskan tersebut. Pelaksana tertinggi kekuasaan ini adalah pemerintah (kepala negara) dibantu oleh para pembantunya (kabinet atau dewan menteri) yang dibentuk sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan situasi yang berbeda antara satu negara dengan negara Islam lainnya.

2. Dasar Hukum *Siyāsah Tanfīziyah*

Sebagai salah satu cabang ilmu *fiqh Siyāsah*, secara garis besar terdapat dasar hukum yang dijadikan acuan dan bersumber dari nash-nash Al-Quran dan juga Hadits, yang memberikan acuan dalam berlandaskan hukum Islam. Dasar hukum dikategorikan sebagai berikut :

a. Al-Qur'an

Al-Quran merupakan kalam Allah yang diturunkan kepada nabi Muhammad SAW dalam bahasa arab, tertulis dalam mushaf yang diawali dengan surat Al-Fatihah dan ditutup dengan surat An-Nas²⁷ Allah berfirman dalam surat An-Nisa (4) ayat 59 bahwa :

²⁶ Pulungan, suyuthi. *Fiqh Siyāsah : Ajaran sejarah dan pemikiran*, 45

²⁷ Syafe'I, Rachmat. *Ushl fqh*, (Jawa Barat : CV Pustaka Setia, 2018), 50.

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِي الْأَمْرِ
 مِنْكُمْ ۗ فَإِن تَنَزَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِن كُنتُمْ
 تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ۚ ذَٰلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا ﴿٦٥﴾

“Wahai orang-orang yang beriman! Taatilah Allah dan taatilah Rasul (Muhammad), dan Ulil Amri (pemegang kekuasaan) di antara kamu. Kemudian, jika kamu berbeda pendapat tentang sesuatu, maka kembalikanlah kepada Allah (Al-Qur’an) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu beriman kepada Allah dan hari kemudian. Yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya.”

Berdasarkan ayat diatas dijelaskan bahwa kita harus taat kepada Allah dan amalkan Kitab-Nya, kemudian setelahnya taatlah kepada Rasul, dan taatlah kepada ulil amri, yaitu para umara, hakim, ulama, panglima perang, dan juga seluruh pemimpin serta kepala yang menjadi tempat kembali manusia dalam kebutuhan dan masalah umum. Sehingga suatu kebijakan yang telah ditetapkan oleh penguasa harus sejalan dengan kepentingan rakyat dan berlandaskan syariat islam

b. Sunnah

Sunnah merupakan segala sesuatu yang disandarkan kepada nabi Muhammad Saw. Baik perkataan, perbuatan dan ketetapanannya.²⁸

c. Ijma

Ijma adalah upaya para mujtahid untuk menetapkan hukum tentang hal-hal yang tidak ada hukumnya dalam teks harus memiliki dasar. Banyak ulama berpendapat bahwa kedudukan Ijma adalah salah satu

²⁸ Ibid. 60

sumber atau topik hukum setelah Al-Qur'an dan As-Sunnah Dalam hukum Islam, Ijma adalah keputusan kolektif menciptakan hukum yang baik untuk kepentingan rakyat jenis nasihat. Pertimbangan ini lahir dari pemikirannya Ulama mufti, ahli hukum dan ulama negara.

d. Qiyas

Definisi qiyas secara umum ialah suatu proses kesamaan hukum atas permasalahan yang tidak dijelaskan dalam suatu Nash, dengan suatu hukum yang disebutkan dalam nash dikarenakan adanya kesamaan Illat-nya. meskipun Qiyas tidak menggunakan Nash secara langsung, tetapi karena merujuk kepada Nash, maka dapat dikatakan bahwa Qiyas juga menggunakan Nash walaupun tidak secara langsung.²⁹

3. Objek Kajian dan Pembidangan *Siyāsah Tanfīziyah*

Kekuasaan eksekutif atau *al-Sulṭah al-Tanfīziyah* terdapat beberapa bentuk kekuasaan eksekutif yaitu konsep imamah/imam, khilafah/khalifah, wizarah/wazir dan Ba'iat

a. Konsep Imamah

Konsep imamah bermakna imam atau pemimpin. Dari akar kata itulah muncul perkataan imamah. Makna imam berarti pemimpin atau orang yang di depan. secara harfiah arti imam adalah pemimpin yang memiliki pengikut yang tidak dibatasi oleh ruang waktu dan tempat.³⁰

²⁹ Ibid. 86

³⁰ Samsu La, "Al-Sulṭah Al-Tasyri'iyah, Al-Sulṭah Al-Tanfīziyah, Al-Sulṭah Al-Qada'iyah, volume XIII nomor 1 (2017): 160
<http://jurnal.iainambon.ac.id/index.php/THK/article/download/336/pdf>.

Dalam kekuasaan imam ada empat macam Lembaga kekuasaan Negara dengan tugas masing-masing berbeda, yakni:

- 1) Lembaga yang kekuasaannya umum dalam tugas-tugas umum/para menteri(wazir), tugas mereka mewakili imam dalam semua urusan tanpa pengecualian.
- 2) Lembaga yang kekuasaannya umum dalam tugas-tugas khusus/para pemimpin wilayah(amir).
- 3) Lembaga yang kekuasaannya khusus seperti para hakim kepala

(qadi al-qudat), pemimpin tentara, penjaga keamanan wilayah perbatasan, direktorat, penanggung jawab bidang pajak dan penanggungjawab zakat. Tugas mereka masing masing terbatas pada investigasi khusus dalam semua tugas.

b. Konsep Khalifah

Khilafah dalam terminologi politik Islam ialah sistem pemerintahan Islam yang meneruskan sistem pemerintahan Rasulullah saw dengan segala aspeknya yang berdasarkan al-Qur'an dan Sunnah Rasulullah saw. Sedangkan Khalifah ialah pemimpin tertinggi umat Islam sedunia, atau disebut juga dengan Imam a'zham yang sekaligus menjadi pemimpin Negara Islam sedunia atau lazim juga disebut dengan Khalifat al-Muslimin.

c. Wizarah

Istilah wizarah bisa berasal dari kata wizr artinya beban, karena dia mengambil alih peran beban rajanya, atau wazar berarti tempat mengadu, karena raja minta pendapat atau bantuan dari wāzīr, atau azar berarti punggung, karena raja memperkuat posisinya dengan wāzīr seperti badan dengan punggungnya. Konsep Wizarah sesungguhnya juga terdapat dalam

al-Qur'an. Terdapat dua macam wizarah (kementrian) yakni:

1) Wizarah Al-Tafwid

Wizarah Al-Tafwid Adalah wazir atau Menteri yang memiliki kekuasaan luas dalam memutuskan kebijaksanaan politik negara³¹. Namun juga berhak menangani kasus kriminal baik secara langsung maupun mewakili kepada orang lain. Selain itu juga berhak memimpin perang. Dengan kata lain kewenangan imam adalah juga kewenangan wazir.

2) Wizarah al-Tanfiz

Wizarah al-Tanfiz Adalah pelaksana kebijaksanaan negara yang diputuskan oleh kepala negara atau yang disebut Wazir tafwidh,³² misalnya pengangkatan wali dan penyiapan tentara. Ia tidak mempunyai wewenang apapun. Jika ia dilibatkan oleh imam untuk memberikan pendapat, maka ia memiliki fungsi sebagai kewaziran, jika tidak dilibatkan maka dapat dikatakan seperti seorang utusan. Ada beberapa perbedaan antara Wazir tafwid dengan Wazir tanfiz yakni:

- a) Wazir tafwid dapat menentukan hukum sendiri dan boleh menangani kasus kasus kezaliman.
- b) Wazir tafwid dapat menunjuk wali-wali (pimpinan daerah)
- c) Wazir tafwid dapat memimpin tentara dan mengurus perang

³¹ Muhammad Iqbal, : *kontekstualisasi doktrin politik islam*.169

³² Samsu La,: *Al-Sultah Al-Tasyri'iyah, Al-Sultah Al-Tanfiziyyah, Al-Sultah Al-Qada'iyah*.168

Sedangkan Wazir tanfiz memiliki Kekukasaan yakni :

- a) Wazir tanfiz Sebagai pelaksana kebijakan yang telah diputuskan kepala negara
- b) Wazir tanfiz memiliki kekuasaan yang kecil
- c) Wazir tanfiz Dapat menyampaikan saran dan pandangan kepada kepala negara
- d) Wazir tanfiz Sebagai penghubung antara rakyat dan kepala negara dalam melaksanakan kebijaksanaan

d. Ba'iat

Teori yang ada didalam *Siyāsah dusturiyah* adalah baiat. Secara garis besar pengertian baiat adalah perjanjian, dimana kepala negara terpilih haruslah dibaiat oleh seluruh masyarakat islam baik dengan cara perwakilan atau secara langsung³³

fungsi baiat adalah untuk mengikat kesetiaan rakyat kepada pemimpinnya dan pada saat yang bersamaan pemimpin yang dipilih akan melaksanakan amanat dan kepercayaan masyarakat tersebut sesuai dengan tuntunan syariat. Apabila melihat praktek baiat dalam konteks politik Islam Indonesia lebih terlihat pada saat sumpah jabatan. Baik lembaga eksekutif, legislatif, dan yudikatif saat mereka dilantik, maka akan disumpah dan janji sesuai dengan agamanya masing-masing sebelum menjalankan jabatannya.

Pembidangan fiqh *Siyāsah* terjadi perbedaan pendapat di kalangan ulama dalam menentukan pembidangan. Ada yang membagi menjadi lima

³³ Hidayat syaiful, "Tata Negara dalam Prespektif Fiqh Siyāsah, volume 1 nomor 2 (2013): 10 <https://doi.org/10.52431/tafaqquh.v1i2.10>

bidang. Ada yang membagi menjadi empat bidang, dan lain-lain. Namun, perbedaan ini tidaklah terlalu prinsipil. Pembidangan tersebut terbagi menjadi beberapa pendapat yaitu :

Menurut Imam al-Mâwardî, seperti yang dituangkan didalam karangan fiqh Siyāsah nya yaitual-Ahkâm alSulthâniyyah³⁴, maka dapat diambil kesimpulan ruang lingkup fiqh Siyāsah adalah sebagai berikut:

- 1) *Siyāsah Dustûriyyah;*
- 2) *Siyāsah Mâliyyah;*
- 3) *Siyāsah Qadlâ`iyyah;*
- 4) *Siyāsah Harbiyyah;*
- 5) *Siyāsah `Idâriyyah.*

Sementara Abd al-Wahhâb Khalâf lebih mempersempitnya menjadi tiga bidang kajian saja, yaitu:

- 1) *Siyāsah Qadlâ`iyyah;*
- 2) *Siyāsah Dauliyyah;*
- 3) *Siyāsah Mâliyyah;*

Salah satu dari ulama terkemuka di Indonesia, T. M. Hasbi, malah membagi ruang lingkup fiqh Siyāsah menjadi delapan bidang berserta penerangannya³⁵, yaitu:

- 1) *Siyāsah Dustûriyyah Syar`iyyah* (kebijaksanaan tentang peraturan perundang-undangan);

³⁴ Muhammad Iqbal, : *kontekstualisasi doktrin politik islam*.15

- 2) *Siyāsah Tasyrī'īyyah Syar'īyyah* (kebijaksanaan tetang penetapan hukum);
- 3) *Siyāsah Qadlā'īyyah Syar'īyyah* (kebijaksanaan peradilan);
- 4) *Siyāsah Mâliyyah Syar'īyyah* (kebijaksanaan ekonomi dan moneter);
- 5) *Siyāsah`Idâriyyah Syar'īyyah* (kebijaksanaan dministrasi negara);
- 6) *Siyāsah Dauliyyah Siyāsah Khârijiyyah Syar'īyyah* (kebijaksanaan hubungan luar negeri atau internasional);
- 7) *Siyāsah Tanfīziyyah Syar'īyyah* (politik pelaksanaan undang-undang);

4. Prinsip-prinsip *Siyāsah Tanfīziyyah*

Penerapan kebijakan peraturan pemerintahan dan ketatanegaran mengacu pada

prinsip-prinsip syari'ah. Islam sebagai landasan etika dan moral dalam kehidupan bermasyarakat, Prinsip-prinsip dalam Islam tersebut merupakan prinsip-prinsip dasar yang mengacu pada teks-teks syari'ah yang jelas dan tegas prinsip-prinsip dasar hukum politik Islam adalah :

- a. Prinsip kedaulatan, yakni kekuasaan tertinggi dalam suatu negara. Kedaulatan yang mutlak dan legal adalah milik Allah. Kedaulatan tersebut dipraktekkan dan diamanahkan kepada manusia selaku khalifah di muka bumi.
- b. Prinsip Keadilan. Keadilan dalam hukum menghendaki setiap warga negara sama kedudukannya didepan hukum. Ketika Rasulullah memulai membangun negara Madinah, ia memulainya dengan membangun komitmen bersama dengan semua elemen masyarakat yang hidup di Madinah dari berbagai suku dan agama

- c. Prinsip musyawarah , proses pengambilan keputusan dalam semua urusan kemasyaratan yang dilakukan melalui konsensus dan konsultasi dengan semua pihak. Kepemimpinan negara dan pemerintahan harus ditegakkan berdasarkan persetujuan rakyat melalui pemilihan secara adil, jujur, dan amanah. Sebuah pemerintahan atau sebuah otoritas yang ditegakkan dengan cara otoriter dan tiran adalah tidak sesuai dengan prinsip Islam.
- d. Prinsip persamaan. Warga negara memiliki hak-hak yang sama dalam sejarah politik Islam, prinsip dan kerangka kerja konstitusional pemerintahan seperti ini, termaktub dalam Konstitusi Madinah atau “Piagam Madinah” pada era kepemimpinan Rasulullah di Madinah,
- e. Prinsip hak dan kewajiban negara dan rakyat. warga Negara merupakan anggota Negara yang memiliki kedudukan khusus terhadap Negara. Ia memiliki hubungan hak dan kewajiban yang bersifat timbal balik terhadap negaranya. beberapa hak warga negara yang perlu dilindungi adalah: jaminan terhadap keamanan pribadi, harga diri dan harta benda, kemerdekaan untuk mengeluarkan pendapat dan berkumpul, hak untuk mendapatkan pelayanan hukum secara adil tanpa diskriminasi, hak untuk mendapatkan pendidikan yang layak, pelayanan medis dan kesehatan, serta keamanan untuk melakukan aktifitas-aktifitas ekonomi. Prinsip hak-hak dasar manusia sangat banyak dijumpai dalam Al Quran, seperti hak untuk hidup, hak 35 untuk memiliki, hak kebebasan beragama, hak memelihara kehormatan manusia, hak kontrol sosial, hak mendapatkan kehidupan yang layak, dan lain-lain.

5. Perbedaan *fiqh Siyāsah* dan *Siyāsah Tanfīziyah*

Fiqh Siyāsah adalah hubungan antara pemerintah dan rakyatnya dalam upaya menciptakan suatu kesejahteraan

dan kemaslahatan bersama.³⁶ Pembagian Bidang *fiqh Siyāsah* dapat disederhanakan menjadi tiga bagian pokok. Yaitu bidang *Siyāsah Dusturiyah* (Politik perundang-undangan) meliputi pengkajian penetapan hukum oleh lembaga legislatif, pelaksanaan hukum oleh Lembaga eksekutif. Bidang *Siyāsah dauliyah* (politik luar negeri) meliputi hubungan keperdataan antara warga negara muslim dan non muslim. Bidang *Siyāsah Maliyah* (politik keuangan dan moneter) meliputi sumber-sumber keuangan negara.

Siyāsah Tanfīziyah adalah kekuasaan eksekutif yang membahas mengenai pelaksanaan undang-undang. *Siyāsah Tanfīziyah* merupakan salah satu bidang dari *fiqh Siyāsah*. Pelaksana tertinggi kekuasaan ini adalah pemerintah (kepala negara) dibantu oleh para pembantunya (kabinet atau dewan menteri) yang dibentuk sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan situasi yang berbeda antara satu negara dengan negara Islam lainnya. Beberapa bentuk kekuasaan eksekutif yaitu konsep imamah, khalifah, wizarah dan Bai'at

6. Prinsip-prinsip dalam hidup bermasyarakat dan bernegara dalam *Siyāsah*

Berkenaan dengan kehidupan bernegara, Al-Qur'an dalam batas-batas tertentu, hanya memaktubkan tata nilai. Demikian pada As-Sunnah. Sebagai contoh, Nabi tidak menetapkan peraturan secara eksplisit mengenai peraturan kepemimpinan dan kualifikasi pemimpin pada umatnya, sehingga dikemukakan bahwa untuk lebih jelasnya permasalahan mengenai hubungan bermasyarakat dan bernegara dapat dikategorikan sebagai dasar serta prinsip ajaran islam tentang hidup bermasyarakat dan benegara.³⁷ Munawir sjadzali menyebutkan enam prinsip yang terdapat

³⁶ Muhammad Iqbal, : *kontekstualisasi doktrin politik islam*.45

³⁷ Prof. H.A. Djazuli, *Fiqh Siyāsah : Implementasi Kemaslahatan Umat Dalam Rambu-Rambu Syariah*, 5 ed. (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), 3.

dalam Al-Quran yaitu prinsip kedudukan manusia, musyawarah, ketaatan pada pemimpin, keadilan, persamaan, dan hubungan baik antar umat beragama³⁸ Adapun menurut Tahir Azhari disimpulkan terdapat delapan yaitu kekuasaan sebagai Amanah, musyawarah, keadilan, perlindungan terhadap HAM, peradilan yang bebas, perdamaian, kesejahteraan, dan ketaatan rakyat kepada pemerintah. Maka prinsip di atas dapat dijadikan prinsip dalam penyelenggaraan pelayanan publik dari tinjauan *fiqh Siyāsah*. Beberapa prinsip yang berkaitan dengan hal di atas, dapat disimpulkan sebagai berikut :

a. Prinsip Kedudukan manusia di atas bumi.

Prinsip ini menegaskan bahwa manusia diciptakan sebagai Khalifah yang akan menjaga dan memakmurkan bumi, karena manusia diberikan tanggung jawab untuk mengelola serta menjaga dari kehancuran

b. Prinsip kekuasaan Yang Amanah

Kekuasaan pada hakikatnya merupakan karunia Allah yang diberikan kepada manusia berupa amanah untuk dipelihara dan kelak harus dipertanggung jawabkan di hadapan Allah.³⁹ Pada surat an-nisa ayat 58 Allah memerintahkan manusia agar melaksanakan amanat yang telah di berikan, dan tidak diperbolehkan untuk melakukan penyalahgunaan kekuasaan.

c. Prinsip menegakan kepastian hukum dan keadilan.

Al-Quran menegaskan pentingnya keadilan dalam bermasyarakat, karena keadilan ialah keseimbangan dalam kehidupan. Prinsip ini berkaitan dengan

³⁸ Muhammad Iqbal, : *kontekstualisasi doktrin politik islam*, 237.

³⁹ Yuniar Riza Hakiki, “Kontekstualisasi Prinsip Kekuasaan sebagai Amanah dalam Pertanggungjawaban Presiden dan Wakil Presiden Republik Indonesia,” *AS-SIYASI: Journal of Constitutional Law*, volume 2 nomor 1 (2022): 20 <http://ejournal.radenintan.ac.id/index.php/assiyasi>.

persamaan antar manusia. Islam tidak membedakan manusia baik dari warna kulit, suku, dan Bahasa. Hal ini terdapat dalam Q.S Al-Hujarat ayat 13 yang berbunyi :

يَتَّيْمُهُمُ الْوَالِدِيُّ إِذَا هَلَكَ
يَتَّيْمُهُمُ الْوَالِدِيُّ إِذَا هَلَكَ
يَتَّيْمُهُمُ الْوَالِدِيُّ إِذَا هَلَكَ

شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتَقَىٰكُمْ

إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ ﴿١٣﴾

“Wahai manusia, sesungguhnya Kami telah menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan perempuan. Kemudian, Kami menjadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku agar kamu saling mengenal. Sesungguhnya yang paling mulia di antara kamu di sisi Allah adalah orang yang paling bertakwa. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui lagi Mahateliti.”

Prinsip ini menunjukkan keadilan dapat ditegakan dan tidak ada seorang pun yang berhak mendapatkan perlakuan khusus di depan hukum.

d. Prinsip kepemimpinan

kepemimpinan ini mengimplikasikan bahwa manusia adalah *“agent of God”* di bumi, suatu peran yang menunjukkan kehendak bebasnya, kebebasan untuk bertindak sesuai pemahamannya terhadap misi Ilahi (*divine mission*). Dengan demikian, bagaimanapun manusia memiliki potensi untuk melakukan kebaikan dan kejahatan. Tetapi sistem pemerintahan yang berpaling dari Allah SWT, lalu menjadi sistem yang bebas, memerintah dengan dirinya sendiri, untuk dirinya sendiri, maka itu bukanlah khilafah, sehingga Kepatuhan terhadap

pemimpin bersifat relative sejauh tidak bertentangan dengan perintah Allah dan Rasul.

e. Prinsip persatuan dan persaudaraan.

Allah memerintahkan umat islam untuk berpegang teguh pada Agamanya dan rasa persaudaraan agar tidak adanya perpecahan, karena dengan adanya prinsip ini manusia akan bisa saling mengerti dan menghargai perbedaan antar umat.

f. Prinsip amar ma'ruf nahi munkar.

Prinsip ini mengajarkan untuk saling menasehati dan melakukan kontrol pada kekuasaan agar selalu terpelihara dalam menjalankan kehidupan bermasyarakat

g. Prinsip profesionalisme dan akuntabilitas publik dalam pengisian jabatan pemerintahan.

Prinsip ini selaku pemegang kekuasaan tidak boleh mengangkat pejabat negara berdasarkan hubungan kekerabatan, tetapi berdasarkan kemampuan pada bidangnya dan dapat dipercaya atau menjaga Amanah yang dalam tugasnya

h. Prinsip penegakan HAM

Prinsip ini merupakan hal yang harus diperhatikan, setiap manusia berhak mendapat hak yang sama dan diberikan kebebasan dalam menjalankan dan memilih hak yang diinginkan. Sehingga pemberian hak dilakukan secara adil dan tidak membedakan individu

B. PERATURAN DAERAH

1. Pengertian Peraturan Daerah

Peraturan Daerah adalah salah satu produk peraturan perundang - undangan tingkat daerah yang dibentuk oleh Kepala Daerah, baik Daerah Provinsi maupun daerah kabupaten/Kota dengan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi maupun Kabupaten Kota. Peraturan Daerah Provinsi adalah Peraturan Perundang-undangan yang dibentuk oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi dengan persetujuan bersama Gubernur. Termasuk dalam Peraturan Daerah Provinsi adalah Qanun yang berlaku di Provinsi Aceh dan Peraturan Daerah Khusus (Perdasus) serta Peraturan Daerah Provinsi (Perdasi) yang berlaku di Provinsi Papua dan Provinsi Papua Barat.

Peraturan Daerah Kabupaten/Kota adalah Peraturan Perundang-undangan yang dibentuk oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota dengan persetujuan bersama Bupati/Walikota. Termasuk dalam Peraturan Daerah Kabupaten/Kota adalah Qanun yang berlaku di Kabupaten/Kota di Provinsi Aceh.

Pasal 3 ayat 7 ketetapan MPR no. III/MPR/2000 menyebutkan bahwa peraturan daerah merupakan peraturan untuk melaksanakan aturan hukum di atasnya dan menampung kondisi khusus dari daerah yang bersangkutan. Terdiri dari peraturan daerah provinsi, peraturan daerah kabupaten/kota, dan peraturan peraturan desa.⁴⁰

Penyelenggaraan pemerintahan di daerah, Pemerintahan daerah diberikan otonomi seluas-luasnya, kecuali urusan pemerintahan yang oleh undang-undang ditentukan sebagai urusan Pemerintah Pusat. Dalam rangka melaksanakan otonomi luas di daerah, maka pemerintahan daerah berhak menetapkan peraturan daerah dan peraturan-peraturan lain

⁴⁰ Ni'matul Huda, S.H.M.Hum, *Hukum Tata Negara Indonesia*, 6 ed. (Jakarta: PT RajaGrafindo persada, 2005), 59.

untuk melaksanakan otonomi dan tugas pembantuan. Sehingga Perda dapat dikatakan sebagai peraturan yang dibuat oleh pemerintah setempat untuk melaksanakan peraturan-peraturan lain yang lebih tinggi derajatnya otonomi daerah.

Peraturan Daerah menjadi salah satu alat dalam melakukan transformasi sosial dan demokrasi sebagai perwujudan masyarakat dalam menjawab perubahan dan tantangan pada era otonomi dan globalisasi agar terciptanya pembangunan yang berkesinambungan. Sehingga perda diharapkan sebagai penggerak bagi perubahan mendasar yang dibutuhkan pada suatu daerah.⁴¹ Peraturan daerah dibentuk oleh DPRD bersama Gubernur pada daerah Provinsi dan pada Daerah Kabupaten/Kota dibentuk oleh DPRD Kabupaten/Kota bersama bupati/walikota, sesuai dengan mekanisme yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan untuk dibahas bersama dan untuk mendapat persetujuan bersama terhadap rancangan peraturan daerah sebelum disahkan menjadi Peraturan Daerah

Materi muatan Perda adalah Dikemukakan bahwa materi muatan perturan daerah meliputi:⁴²

- a. Peraturan daerah yang mengatur tentang penyelenggaraan otonomi daerah dengan memperhatikan kondisi khusus atau ciri khas daerah masing-masing.
- b. Peraturan daerah tentang pelaksanaan atau penjabaran lebih lanjut Peraturan Perundang-undangan yang lebih tinggi.
- c. Peraturan daerah tentang pelaksanaan tugas pembantuan.

2. Landasan Penyusunan Peraturan Daerah

Suatu landasan peraturan-perundangan ialah sebagai suatu acuan, dikemukakan oleh I Gde Pantja astawa dan Suprin

⁴¹ dayanto dan Asma karim, *Peraturan daerah responsif: Fondasi teoretik dan pedoman pembentukannya*, 1 ed. (Yogyakarta: Deepublish, 2015), 3.

⁴² A zarkasi, "Pembentukan Peraturan Daerah Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan" 2 (2010): 119.

Na'a bahwa setiap peraturan perundang-undangan dapat dikatakan baik dan sah menurut hukum sehingga dapat diterima oleh masyarakat secara wajar dan berlaku harus didasarkan pada landasan peraturan perundang-undangan. Pembentukan peraturan perundang-undangan haruslah memperhatikan kaidah-kaidah pembentukannya, sebagai berikut :

a. Landasan Filosofis

Landasan filosofis perundang-undangan atau Pembentukan hukum atau Peraturan Perundang-undangan di Indonesia harus berlandaskan pandangan filosofis Pancasila, yakni:

- 1) Nilai-nilai religiusitas bangsa
- 2) Nilai-nilai Hak-hak asasi manusia dan penghormatan terhadap harkat dan martabat kemanusiaan
- 3) Nilai-nilai kepentingan bangsa secara utuh dan kesatuan hukum nasional
- 4) Nilai-nilai demokrasi dan kedaulatan rakyat
- 5) Nilai-nilai keadilan sosial sosial bagi seluruh rakyat Indonesia

b. Landasan Yuridis

Menurut M.Solly Lubis landasan yuridis merupakan landasan hukum yang menjadi dasar kewenangan dalam pembuatan suatu perundang-undangan. Landasan ini terbagi menjadi dua macam, sebagai berikut

- 1) Segi formil, yakni landasan yang memberikan suatu kewenangan bagi instansi tertentu
- 2) Segi materiil, yakni landasan yang dilihat dari segi isi atau materi

seperti dasar hukum yang digunakan dalam perundang-undangan Dasar keabsahan pembentukan peraturan perundang-undangan sangat penting tidak

hanya sebagai dasar legitimasi tetapi untuk mengantisipasi timbulnya gugatan terhadap materi muatan dan pembentukan perundang-undangan⁴³

c. Landasan sosiologis

Landasan Sosiologis Landasan sosiologis merupakan landasan yang terdiri dari fakta-fakta yang mendorong pembuatan peraturan daerah, prinsipnya merupakan landasan yang dirancang untuk merumuskan permasalahan yang dihadapi masyarakat dan peraturan daerah ini sebagai alternatif solusi untuk menyelesaikannya. Dengan demikian peraturan daerah dapat diterima dan akan memiliki daya berlaku yang efektif untuk dilaksanakan.

f. Landasan politik

Definisi yang dikemukakan oleh M.Solly Lubis bahwa Landasan politik adalah kebijakan yang menjadi dasar kebijaksanaan serta ketatalaksanaan pemerintah daerah. Dalam hal ini harus sejalan dengan politik (kebijakan) hukum secara menyeluruh. Disamping itu, harus sejalan dengan kesiapan penegak hukum yang akan memaksakan norma-norma hukum yang ada dalam Peraturan Perundang-Undang⁴⁴

g. Landasan Ekologis

Landasan ekologis berkaitan dengan pembentukan Undang-Undang atau Perda harus pula memuat pertimbangan-pertimbangan ekologis yang berkaitan dengan keselamatan dan kelestarian lingkungan hidup serta ekosistemnya. Dengan landasan ekologis yang kuat maka upaya untuk mewujudkan "green legislation" atau "eco-legislation" tidak lagi menjadi sekedar wacana. Dengan adanya degradasi yang serius atas kualitas

⁴³ Asma karim, *Peraturan daerah responsif: Fondasi teoretik dan pedoman pembentukannya*, 245.

⁴⁴ I Gde Pantja dan Suprin Na'a Astawa, *Dinamika Hukum dan Ilmu Perundang-Undang Indonesia* (Bandung: Armico, 2008), 80–81.

lingkungan hidup akibat ulah tangan manusia, maka permasalahan lingkungan hidup perlu mendapatkan perhatian tersendiri melalui berbagai kebijakan yang pro atau berpihak pada upaya merevitalisasi dan mengembangkan fungsi dan kualitas lingkungan hidup secara berkelanjutan.

h. Landasan Ekonomi

Landasan ekonomis ialah bahwa undang-undang atau Perda harus memuat pertimbangan-pertimbangan ekonomi, baik mikro maupun makro. Dengan landasan ekonomis, maka Undang-Undang atau Perda yang dibentuk tidak terlalu memberatkan kepada mereka yang terkena pada saat pelaksanaan. Artinya, dengan landasan ekonomi maka pembentukan Perda memiliki kalkulasi ekonomi yang terukur mengenai dampak ekonomis dari pelaksanaan sebuah Perda.

i. Landasan Kultural

Landasan kultural berkaitan dengan pembentukan undang-undang atau Perda harus memiliki tingkat responsif terhadap nilai-nilai kultural yang hidup di tengah-tengah masyarakat yang hendak diatur. Nilai-nilai kultural yang merupakan kearifan lokal, penting untuk dirawat bahkan dilembagakan sepanjang hal tersebut dapat memberikan nilai emansipatoris bagi kehidupan sosial dan hukum masyarakat.

3. Asas- asas pembentukan peraturan daerah

a. Pengertian Asas Pembentukan peraturan daerah

Definisi asas-asas hukum menurut Ron Joe ialah nilai-nilai yang melandasi kaidah-kaidah hukum, yang menletigimasi kaidah hukum dan bertumpu kepada muatan ideologis dari tatanan hukum. Asas hukum bukan termasuk norma atau aturan namun sebagai pengaruh umum bagi pembuat undang-undang. Fungsi asas-asas

pembentukan peraturan daerah pada dasarnya berfungsi sebagai pedoman dan bimbingan pada isi peraturan yang akan dibentuk agar sesuai susunannya, menggunakan metode yang tepat, serta sebagai dasar dalam pembentukan aturan hukum yang berlaku.

b. Asas-asas pembentukan daerah

Pembentukan asas-asas dalam peraturan daerah yang perlu diperhatikan adalah :

- 1) Otonomi dan tugas pembantuan inheren di dalamnya zelfregeling (pemerintahan sendiri)
- 2) Asas taat yaitu ketentuan perundang-undangan yang lebih rendah tidak boleh bertentangan dengan peraturan yang tingkatnya lebih tinggi
- 3) Asas batas atas dan batas bawah pembuat aturan, yaitu daerah tidak boleh membuat peraturan yang substansinya pertauran diatasnya dan tidak boleh melanggar hak dan kewajiban asasi warga negaranya⁴⁵

Pada pasal 5 undang-undang nomor 12 tahun 2011 tentang pembentukan peraturan perundang-undangan yang diatur sebagai asas pembentukan peraturan perundang-undangan menyebutkan bahwa peraturan perundang-undangan yang baik yaitu sebagai berikut :

1) Asas Kejelasan Tujuan

Kejelasan tujuan merupakan bahwa setiap Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan harus mempunyai tujuan yang jelas yang akan dicapai.

2) Asas Kelembagaan atau pejabat pembentuk yang tepat

Asas kelembagaan atau organ pembentukan yang tepat merupakan bahwa setiap jenis peraturan

⁴⁵ zarkasi, "Pembentukan Peraturan Daerah Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan," 262.

perundang undangan yang dibuat oleh lembaga negara atau pejabat pembentuk peraturan Perundang-Undangan yang berwenang. Peraturan perundang-undangan tersebut dapat dibatalkan atau batal demi hukum apabila dibuat oleh lembaga negara atau pejabat tidak berwenang

- 3) Asas kesesuaian antara jenis, hierarki, dan materi muatan

Bahwa dalam pembentukan harus memperhatikan materi materi muatan yang tepat dan sesuai dengan jenis dan hierarki peraturan perundang-undangan

- 4) Asas dapat dilaksanakan

Yaitu setiap pembentukan perundang-undangan harus efektivitas peraturan terserbut di dalam masyarakat, baik secara filosofis, sosiologis maupun yuridis

- 5) Asas kedayagunaan dan kehasilgunaan

Yaitu setiap peraturan perundang-undangan dibuat dengan alasan benar-benar dibutuhkan dan bermanfaat dalam mengatur kehidupan masyarakat, dan bernegara

- 6) Asas kejelasan rumusan

Yaitu peraturan harus memenuhi persyaratan teknis penyusunan, sistematika, pilihan kata, serta bahasa hukum yang jelas dan mudah dimengerti sehingga tidak menimbulkan berbagai interpretasi pelaksanaan

- 7) Asas keterbukaan

Yaitu pembentukan peraturan dimulai dari perencanaan, penyusunan, pembahasan, pengesahan, penetapan, dan pengundangan bersifat transparan dan terbuka. Sehingga seluruh masyarakat memiliki

kesempatan untuk memberikan saran dan masukan terhadap pembentukan peraturan perundang-undangan.

C. TEORI PELAYANAN PUBLIK

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau aktivitas dalam interaksi langsung antara penyedia layanan terhadap pelanggan. Menurut Zuhar Definisi pelayanan publik adalah upaya memberikan suatu manfaat kepada publik melalui pelayanan jasa atau penyediaan barang yang dilakukan oleh pemerintah kepada warga negaranya.⁴⁶ Keputusan Menpan nomor 63/kep/m.pan/7/2003, mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan pelayanan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai pemenuhan kebutuhan bagi penerima layanan menurut peraturan perundang-undangan.

2. Ruang lingkup pelayanan publik

a. Prinsip-prinsip pelayanan publik

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Mustofadidjaja mengemukakan beberapa prinsip dalam pelayanan publik, yaitu:

- 1) Menetapkan standar pelayanan, ialah standar dapat dilihat berdasarkan produk layanan dan prosedur dalam pemberian layanan, hal ini menunjukan suatu kualitas dari pelayanan yang berkualitas
- 2) Terbuka terhadap kritik, saran dan menyediakan seluruh informasi yang diperlukan dalam pelayanan, hal ini menjelaskan bahwa penyelenggara layanan harus memiliki berbagai instrumen yang memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi yang diperlukan serta menerima masukan yang diberikan atas penyelenggaraan pelayanan.

⁴⁶ ahmad,M.SI, *Pelayanan Publik : Teori dan Praktik*, 2.

- 3) Memperlakukan seluruh masyarakat secara adil, pelaksanaan dalam memberikan layanan harus diberikan secara transparan dan tidak membedakan masyarakat, baik secara fisik ataupun sosial.
- 4) Mempermudah akses kepada masyarakat, mengenai akses yang dibutuhkan dalam masyarakat instansi pelayanan diharapkan menyediakan akses yang dapat mempermudah melakukan pelayanan.
- 5) Meluruskan suatu proses yang menyimpang dalam pelayanan, jika terdapat suatu penyimpangan dalam proses pemberian layanan maka harap diselesaikan sesuai kapasitasnya dan melaporkan penyimpangan tersebut.
- 6) Melayani masyarakat secara efektif dan efisien, kriteria dasar dalam pelayanan publik ialah efisiensi, efektivitas, dan ekonomis sehingga diharapkan proses pelayanan dapat berjalan dengan kriteria tersebut
- 7) Mengupayakan pembaharuan dalam kualitas pelayanan, bahwa penyelenggara pelayanan dapat melakukan pembaharuan dan inovasi agar selalu berjalan efektif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

b. Asas-Asas pelayanan publik

Agar mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, penyelenggara pelayanan harus mampu memenuhi asas-asas pelayanan. Adapun asas-asas didalam pelayanan publik sebagai berikut :

- 1) **Transparansi** : Transparansi Bersifat terbuka, mudah serta dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) **Akuntabilitas** : Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- 3) Kondisional : Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegangan pada prinsip efisiensi dan efektivitas
- 4) Partisipasi : Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan Hak : Tidak mendiskriminatif atau membedakan suku,ras,agama,golongan,gender, dan status sosial masyarakat.
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban : pemberi dan penerima layanan harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing,

Asas-asas penyelenggaraan pelayanan Publik juga diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu terdiri dari 12 asas. Sebagai berikut :

- 1) Asas kepentingan umum
- 2) Asas kepastian hukum
- 3) Asas kesamaan hak
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban
- 5) Asas keprofesionalan
- 6) Asas partisipasif
- 7) Asas persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
- 8) Asas keterbukaan
- 9) Asas akuntabilitas
- 10) Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- 11) Asas ketepatan waktu
- 12) Asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan

- 13) Arah yang dicapai oleh pemerintah daerah didalam memberikan pelayanan
- 14) Tidak lain yakni layanan yang lebih baik
- 15) Murah

3. Inovasi pelayanan publik

Pelaksanaan pelayanan publik diperlukan adanya inovasi untuk menjalankan suatu program atau sistem agar menjadi lebih efektif dan pembaharuan yang lebih baik. Inovasi dalam pelaksanaan pelayanan publik diperlukan untuk menjaga kualitas serta mengembangkan ide agar menjadi lebih efektif dalam melaksanakan pelayanan. Definisi inovasi dijelaskan yaitu menurut Albury (2005) adalah suatu bentuk penciptaan, metode dan pemanfaatan proses baru yang menghasilkan perbaikan yang signifikan dalam hal efisiensi, efektivitas, maupun kualitas dalam sektor pelayanan publik.

4. Indikator pelayanan publik

Kualitas pelayanan publik yang baik telah menjadi harapan masyarakat supaya kebutuhan mereka dapat terpenuhi baik secara individu maupun kelompok. Oleh sebab itu pemerintah dituntut agar meningkatkan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Menurut Zeithhanl-Parasurman-berry mengukur suatu kualitas pada pelayanan, dapat melalui indikator yang terletak pada lima dimensi yaitu sebagai berikut :

- a. *Tangibles* yaitu kualitas suatu pelayanan berupa sarana fisik seperti perkantoran, komputerisasi administrasi, fasilitas pengguna layanan, dan tempat informasi yang memadai
- b. *Reliability* yaitu pemberian pelayanan yang terpercaya dan tepat

- c. *Responsiviness* yaitu kesanggupan untuk membantu pengguna layanan secara tepat, dan efisien terhadap keinginan berupa barang atau jasa
- d. *Assurance* yaitu adanya kemampuan terhadap pengetahuan mengenai suatu pelayanan, dapat menanamkan kepercayaan terhadap pengguna layanan, dan sopan santun
- e. *Empathy* yaitu adanya sikap tegas, dan perhatian terhadap konsumen atau pengguna layanan

Tabel 2.1
Indikator pelayanan publik

No	Dimensi	Indikator
1	Tangible	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan 2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan 3. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan 4. Kemudahan proses dan akses layanan 5. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2	Reliability	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kecermatan peugas dalam melayani Pelanggan 2. Memiliki standar pelayanan yang jelas 3. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses Pelayanan
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan layanan

3	Responsiveness	<ol style="list-style-type: none"> 2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat 3. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat 4. Semua keluhan pelanggan direspon oleh Petugas
4	Assurance	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas/aparatur memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan 2. Petugas/aparatur memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan 3. Petugas/aparatur memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5	Empathy	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendahulukan kepentingan pemohon//pelanggan 2. Petugas melayani dengan sikap ramah 3. Petugas melayani dengan sikap sopan santun 4. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif 5. Petugas melayani dan menghargai setiap Pelanggan

D. Teori penyandang disabilitas

1. Pengertian Penyandang Disabilitas

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia penyandang diartikan dengan orang yang menyandang (menderita) sesuatu, sedangkan disabilitas merupakan kata bahasa Indonesia yang berasal dari kata serapan bahasa Inggris

disability (jamak: disabilities) yang berarti cacat atau ketidakmampuan. Secara istilah penyandang disabilitas adalah seseorang yang memiliki keterbatasan atau kerusakan fisik, mental, intelektual, atau indra dalam jangka waktu yang panjang sehingga dapat menghalangi dan menghambat interaksi serta partisipasi dalam lingkungan masyarakat atas dasar yang sama dengan lainnya.⁴⁷ Menurut Undang-undang No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan penyandang disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu yang lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak.

Menurut Peraturan Daerah Provinsi Lampung Nomor 10 Tahun 2013 tentang Pelayanan dan Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas, penyandang disabilitas adalah setiap orang yang mempunyai kelainan fisik dan/atau mental yang dapat mengganggu atau merupakan rintangan dan hambatan baginya untuk melakukan kegiatan secara selayaknya, yang terdiri dari penyandang disabilitas fisik, penyandang disabilitas mental serta penyandang disabilitas fisik dan mental. Istilah penyandang disabilitas sesuai dengan prinsip ini karena tidak melecehkan, sesuai fakta, mengandung penghormatan terhadap harkat dan martabat manusia dan tidak bermakna diskriminatif, menggambarkan adanya prinsip kesamaan atau kesetaraan

2. Ragam Disabilitas

Ragam disabilitas dapat di klasifikasikan, dan memiliki definisi yang berbeda, hal tersebut di jelaskan Menurut Pasal 4 ayat 1 Undang- undang nomor 8 tahun 2016

⁴⁷ sali susiana, *pemenuhan dan perlindungan hak-hak penyandang disabilitas*, 1 (Jakarta pusat: Azza grafika, 2014), 57.

mendefinisikan bahwa ragam penyandang disabilitas meliputi⁴⁸ :

a. Disabilitas fisik

Tuna fisik atau yang dikenal juga dengan istilah Tuna daksa. Tuna daksa berasal dari kata “tuna dan daksa”, tuna artinya rugi, kurang, sedangkan daksa artinya tubuh. Sehingga disimpulkan bahwa tuna daksa ialah keterbatasan akibat gangguan pada fungsi tubuh, Cacat dapat muncul sejak lahir atau akibat kecelakaan, penyakit, atau efek samping dari pengobatan medis. Sehingga tuna daksa ditujukan kepada seseorang yang memiliki anggota tubuh dengan kondisi kurang atau tidak sempurna, cacat tubuh dan cacat fisik, yang mana mereka memiliki cacat pada anggota tubuh bukan cacat pada indranya hingga terganggunya fungsi gerak, antara lain amputasi, lumpuh layuh atau kaku, paraplegi, celebral palsy (CP), akibat stroke, akibat kusta, dan orang kecil

b. Disabilitas intelektual dan mental

Disabilitas intelektual adalah orang yang memiliki gangguan mental terbelakang, cacat pikiran, lemah daya tangkap dan idiot dengan kata lain keterbatasan dalam berfungsi baik secara intelektual maupun adaptif yang muncul sebelum usia 18 tahun, ragam disabilitas intelektual antara lain :

- 1) Tuna Grahita : Tuna grahita adalah individu yang mengalami hambatan intelektual dengan tingkat *intelegensinya atau intelligence Quotient (IQ)* berada dibawah rata-rata (afektif, kognitif dan psikomotor) yang ditandai dengan ketidakmampuan melakukan adaptasi perilaku baik kepada diri sendiri) dan orang

⁴⁸ Dini Widinarsih, “Penyandang Disabilitas di Indonesia : Perkembangan Istilah dan Definisi,” *Jurnal Kesejahteraan Sosial* volume 20 nomor 2 (Oktober 2019): 138, <http://jurnalkesos.ui.ac.id/index.php/jiks/article/view/239>.

lain⁴⁹, gangguan ini mengarah kepada kemampuan intelektual dan adaptif dalam kehidupan sehari-hari yang dirasakan sebelum usia 18 tahun. Adapun karakteristik tuna grahita, yaitu:

- a) Fungsi intelegensi, yang dimaksud keterbatasan fungsi intelegensi adalah masalah atensi atau sulit mengalokasikan perhatian secara tepat, memiliki daya ingat yang rendah, kesulitan memahami dan menghasilkan bahasa.
 - b) Kemampuan adaptif, Anak tuna grahita mengalami hambatan dalam mengurus dirinya di dalam kehidupan masyarakat. Oleh karena itu mereka membutuhkan bantuan. Anak tuna grahita cenderung berteman dengan yang lebih muda usianya, ketergantungan terhadap orang tua sangat besar, tidak mampu memikul tanggung jawab sosial dengan bijaksana sehingga mereka harus selalu di bimbing dan diawasi. Keterbatasan fungsi mental lainnya, anak tunagrahita memerlukan waktu yang lebih lama dalam menyelesaikan reaksi pada situasi yang baru dikenalnya. Mereka memperlihatkan reaksi terbaiknya bila mengikuti hal-hal rutin secara konsisten. Anak tuna grahita tidak dapat menghadapi suatu kegiatan atau tugas dalam jangka waktu yang lama.
- 2) *Down syndrom : down syndrome* merupakan kondisi gangguan yang pada fungsi intelektual dan defisit fungsi adaptif yang disebabkan oleh abnormalitas kromosom dengan efek terhadap menurunnya keterampilan konseptual, keterampilan sosial dan keterampilan praktis.

⁴⁹ Rahmat Sanusi dan Eka Lenggang Dianasari, "Pengembangan Flashcard Berbasis Karakter Hewan Untuk Meningkatkan Kemampuan Mengenal Huruf Anak Tunagrahita Ringan," *Jurnal Pendidikan Edutama*, volume 2, nomor 7 (Juli 2020): 38, <https://ejurnal.ikipgribojonegoro.ac.id/index.php/JPE/article/view/745>.

Disabilitas mental adalah keterbatasan dengan terganggunya fungsi pikir, emosi, dan perilaku dalam jangka waktu yang lama. Dengan kata lain orang dengan masalah kejiwaan sehingga mengalami hambatan dalam berpartisipasi dalam masyarakat. Antara lain: psikososial di antaranya skizofrenia, bipolar, depresi, anxietas, dan gangguan kejiwaan (ODGJ)

c. Disabilitas sensorik

Disabilitas sensorik adalah terganggunya salah satu fungsi dari panca indera dan mengalami kesulitan dalam melakukan aktivitas atau mobilitas. Ragam disabilitas sensorik antara lain :

a) Tuna Netra

Menurut kamus umum Bahasa Indonesia, kata 'tuna' itu mengandung beberapa arti secara bahasa, yaitu luka, rusak, kurang dan tidak memiliki. Sehingga secara istilah Tuna netra yaitu seseorang yang terhambat mobilitas gerak yang disebabkan oleh hilang atau berkurangnya fungsi penglihatan sebagai akibat dari kelahiran, kecelakaan, maupun penyakit.⁵⁰ Tuna netra terdiri dari buta total, persepsi cahaya, dan memiliki sisa penglihatan (*low vision*)

b) Tuna rungu dan wicara.

Tuna rungu ialah individu yang memiliki hambatan dalam pendengaran baik permanen maupun tidak permanen. Sehingga memiliki hambatan dalam pendengaran individu tunarungu memiliki hambatan dalam berbicara

Tuna wicara, yaitu individu yang mengalami kesulitan dalam mengungkapkan pikiran melalui bahasa verbal, bahkan sulit untuk dimengerti oleh

⁵⁰ Andi Setyawan, "Pola Komunikasi Anak Difabel (Tuna Grahita) Pada Sekolah Khusus AS-Syifa" volume 5 nomor 2 (September 2018): 108, <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/jika/article/view/4282>.

orang lain. Kelainan disebabkan adanya ketidaksempurnaan organ bicara maupun adanya gangguan pada organ motorik yang berkaitan dengan bicara.

d. Disabilitas ganda atau multi

Disabilitas Ganda atau multi merupakan seseorang yang mempunyai dua atau lebih ragam disabilitas, antara lain rungu wicara atau netra dan tuli

3. Hak Penyandang disabilitas

Penyandang disabilitas memiliki kedudukan , hak, kewajiban dan peran sebagai warga negara yang tercantum dalam Undang-undang nomor 8 tahun 2016 tentang penyandang disabilitas, yakni :

- a. Hidup;
- b. Bebas dari stigma;
- c. Privasi;
- d. Keadilan dan perlindungan hukum;
- e. Pendidikan;
- f. Pekerjaan, kewirausahaan, dan koperasi;
- g. Kesehatan;
- h. Politik;
- i. Keagamaan;
- j. Keolahragaan;
- k. Kebudayaan dan pariwisata;
- l. Kesejahteraan sosial;
- m. Aksesibilitas;
- n. Pelayanan Publik;
- o. Pelindungan dari bencana;
- p. habilitasi dan rehabilitasi;

- q. Konsesi;
- r. Pendataan;
- s. Hidup secara mandiri dan dilibatkan dalam masyarakat;
- t. Berekspresi, berkomunikasi, dan memperoleh informasi;
- u. Berpindah tempat dan kewarganegaraan; dan
- v. Bebas dari tindakan Diskriminasi, penelantaran, penyiksaan, dan eksploitasi

Selanjutnya, penyandang disabilitas memiliki hak aksesibilitas untuk mewujudkan kesamaan kesempatan, antara lain:

- a. Mendapatkan Pelindungan Khusus Dari Diskriminasi, Penelantaran, Pelecehan, Eksploitasi, Serta Kekerasan Dan Kejahatan Seksual;
- b. Mendapatkan Perawatan Dan Pengasuhan Keluarga Atau Keluarga Pengganti Untuk Tumbuh Kembang Secara Optimal;
- c. Dilindungi Kepentingannya Dalam Pengambilan Keputusan;
- d. Perlakuan Anak Secara Manusiawi Sesuai Dengan Martabat Dan Hak Anak;
- e. Pemenuhan Kebutuhan Khusus;
- f. Perlakuan Yang Sama Dengan Anak Lain Untuk Mencapai Integrasi Sosial Dan Pengembangan Individu; Dan
- g. Mendapatkan Pendampingan Sosial.

Hak Pelayanan Publik untuk Penyandang Disabilitas meliputi hak:

- a. memperoleh Akomodasi yang Layak dalam Pelayanan Publik secara optimal, wajar, bermartabat tanpa Diskriminasi; dan

- b. pendampingan, penerjemahan, dan penyediaan fasilitas yang mudah diakses di tempat layanan publik tanpa tambahan biaya.

Selain memiliki hak, penyandang disabilitas mempunyai azas-azas yang menjamin kemudahan dan hal ini perlu diperhatikan oleh pelayanan public. Azas tersebut yaitu⁵¹ :

- a. Azas kemudahan, setiap orang dapat mencapai semua tempat atau bangunan yang bersifat umum dalam suatu lingkungan
- b. Azas kegunaan, yaitu setiap orang dapat menggunakan tempat atau bangunan yang bersifat umum dalam lingkungan
- c. Azas keselamatan, merupakan setiap bangunan dalam suatu lingkungan terbangun, harus memperhatikan keselamatan bagi semua orang, termasuk disabilitas
- d. Azas kemandirian, Setiap orang harus bisa mencapai dan menggunakan semua tempat atau bangunan dalam lingkungan tanpa bantuan orang lain.



⁵¹ Haryanto, M.Pd, *Pelayanan publik bagi penyandang disabilitas* (malang:, 2021), 162.

mendengar atau Tuna rungu. Beliau menyatakan dalam hasil questioner bahwa bagi penyandang disabilitas Tuna rungu pembuatan administrasi kependudukan beliau ditemani oleh keluarga, untuk sistem pelayanannya sudah cukup baik dan diberikan jalur khusus agar lebih dipermudah. Namun beliau mengalami kendala ketika berkomunikasi dengan petugas.

“Dalam berkomunikasi, saya kesulitan dalam memahami perkataan petugas sehingga saya dibantu keluarga atau menggunakan media tulis”

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bandar lampung tidak memiliki petugas yang dapat berkomunikasi dengan bahasa isyarat sehingga beliau meminta bantuan pihak keluarga jika ingin berkomunikasi dengan petugas.⁵⁴

- 4) Narasumber keempat yaitu saudari Rika surianawati berprofesi sebagai karyawan *caffee* difabel, beliau merupakan penyandang disabilitas multi (Ganda) yaitu keterbatasan mendengar dan berbicara atau Tuna rungu wicara. Beliau menyatakan dalam hasil questioner bahwa beliau membuat administrasi kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bandar lampung didampingi oleh keluarganya. Saudari rika menjelaskan bahwa :

“Saya kesulitan untuk berkomunikasi dengan para petugas, karena saya tidak lancar dalam menulis. Sehingga saya memerlukan waktu yang cukup lama

⁵⁴ Chandra Wijaya (Wiraswasta), Tinjauan *Siyāṣah Tanfīziyah* Terhadap Implementasi Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2012 Pasal 29 Dan 36 Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas (Studi di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung), *Questioner dengan penulis* 10 agustus 2022.

untuk mengerti perkataan petugas dan harus membaca gerak bibirnya.”⁵⁵

5) Narasumber kelima yaitu bapak Jahrudin berprofesi sebagai pemulung, beliau merupakan penyandang disabilitas fisik yaitu kehilangan salah satu anggota tubuh yaitu kaki. Beliau menyatakan fasilitas yang disediakan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bandar lampung yaitu berupa kursi roda yang bisa digunakan oleh disabilitas fisik, dan hal ini sangat membantu. Beliau menyatakan dalam mengurus administrasi kependudukan tidak mengalami kendala sehingga dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Bandar Lampung dianggap telah memberikan pelayanan yang cukup baik.⁵⁶

6) Narasumber keenam yaitu bapak Ismail berprofesi sebagai tukang parkir, beliau merupakan penyandang disabilitas fisik yaitu memiliki kekurangan pada salah satu anggota tubuh yaitu kaki. Beliau menjelaskan bahwa Petugas tidak menjelaskan syarat administrasi secara rinci dan akurat dipapan informasi. Hal sehingga membuat saya harus menunda untuk mengurus administrasi kependudukan dikarenakan syaratnya belum lengkap.⁵⁷

⁵⁵ Rika surianawati (karyawan *caffee* difabel), Tinjauan *Siyāsah Tanfīziyah* Terhadap Implementasi Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2012 Pasal 29 Dan 36 Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas (Studi di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung), *Questioner dengan penulis* 10 agustus 2022.

⁵⁶ Jahrudin (pemulung), Tinjauan *Siyāsah Tanfīziyah* Terhadap Implementasi Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2012 Pasal 29 Dan 36 Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas (Studi di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota

Bandar Lampung), *wawancara dengan penulis*, 10 agustus 2022.

⁵⁷ Ismail (Tukang Parkir), Tinjauan *Siyāsah Tanfīziyah* Terhadap Implementasi Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2012 Pasal 29 Dan 36 Dalam

7) Narasumber ketujuh yaitu bapak Rahman, berprofesi sebagai Tukang parkir. Beliau merupakan penyandang disabilitas fisik yaitu Tuna daksa. Beliau menjelaskan bahwa pelayanan yang diberikan sudah dilakukan dengan adil, namun beliau tidak mengetahui adanya program jemput bola bagi penyandang disabilitas yang dicanangkan oleh pemerintah. sehingga diharapkan informasi mengenai hal tersebut dapat disosialisasikan secara merata.⁵⁸

8) Narasumber ke delapan yaitu saudari eka, berprofesi sebagai karyawan caffee diffable. Beliau merupakan penyandang disabilitas sensorik yaitu Tuna wicara. Dari hasil questioner dijelaskan bahwa beliau tidak mengalami kendala dari pelayanan dalam membuat administrasi kependudukan, namun beliau mengharapkan adanya petugas yang dapat berbahasa isyarat agar dapat memahami informasi yang diberikan petugas lebih cepat.⁵⁹

c. Sumber data wawancara dari petugas dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bandar lampung.

Hasil wawancara yang telah dilakukan penulis dilapangan bersama Agustin Agnes Pane.,S.sos.,M.M Jabatan Penyusun

Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas (Studi di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota

Bandar Lampung), *wawancara dengan penulis*, 27 desember 2022.

⁵⁸ Rahman (Tukang Parkir), Tinjauan *Siyāsah Tanfīziyah* Terhadap Implementasi Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2012 Pasal 29 Dan 36 Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas (Studi di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota

Bandar Lampung), *wawancara dengan penulis*, 28 desember 2022.

⁵⁹ Eka (karyawan caffee diffable), Tinjauan *Siyāsah Tanfīziyah* Terhadap Implementasi Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2012 Pasal 29 Dan 36 Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas (Studi di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung), *Questioner dengan penulis*, 4 januari 2023.

kerja sama kelembagaan. Beliau menjelaskan bahwa dinas kependudukan dan pencatatan sipil telah melakukan pelayanan administrasi kependudukan kepada 2085 penyandang disabilitas yang berdomisili di kota bandar lampung. Saat ini dinas kependudukan sedang menjalankan program jemput bola yang bekerja sama dengan kecamatan, Sekolah luar biasa (SLB), komunitas dan yayasan penyandang disabilitas. Program ini bertujuan untuk mempermudah para penyandang disabilitas dan meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya administrasi kependudukan. Respon masyarakat untuk program jemput bola disambut dengan baik dan mengalami kenaikan angka yang signifikan dalam pembuatan administrasi kependudukan khususnya KTP dan KIA.⁶⁰

Mekanisme pelaksanaan bagi penyandang disabilitas sistem nya sama namun terdapat dokumen resmi berupa biodata yang dimiliki oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bandar lampung mengenai keterangan masyarakat penyandang disabilitas. Fasilitas yang disediakan untuk akses penyandang disabilitas yaitu terdapat kursi roda, toilet khusus, serta jalur prioritas, namun untuk disabilitas Tuna rungu dan wicara dinas kependudukan dan pencatatan sipil tidak memiliki petugas khusus yang bisa berbicara bahasa isyarat sehingga menggunakan media tulis atau didampingi oleh keluarga.

Ketika menjalankan program jemput bola dan menangani pembuatan administrasi kependudukan terdapat faktor penghambat yang terjadi yaitu

seperti berkomunikasi. Ketika menangani disabilitas mental dan intelektual, diperlukan waktu yang cukup lama, kesabaran serta cara khusus agar bisa berjalan tertib dan efektif. Untuk

⁶⁰ Agustin Agnes Pane., S.sos., M.M (Penyusun kerja sama kelembagaan) Tinjauan *Siyāṣah Tanfīziyah* Terhadap Implementasi Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2012 Pasal 29 Dan 36 Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas (Studi di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung), *wawancara dengan penulis*, 10 agustus 2022.

disabilitas sensorik khususnya Tuna rungu wicara yaitu dalam berkomunikasi Bahasa isyarat. Selain itu pihak pemangku kepentingan (*stakeholder*) kurang aktif dalam sosialisasi program jemput bola dan masih ditemukan data yang salah atau tidak sesuai. Sehingga diharapkan *stakeholder* lebih pro aktif dan teliti dalam memberikan data





BAB IV

ANALISIS PENELITIAN

A. Implementasi Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2012 Pasal 29 Dan 36 Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam memberikan suatu bentuk pelayanan kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan suatu jasa atau barang. Dalam hal ini pemerintah membuat suatu kebijakan, yaitu peraturan daerah nomor 9 tahun 2012 tentang penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan pemerintah bandar lampung khususnya pasal 29 dan 36. Kebijakan tersebut menunjukkan pentingnya penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan adil dalam pelaksanaannya serta memberikan kepastian hukum bagi penyandang disabilitas agar mendapatkan haknya.

Pemenuhan hak dalam pelayanan publik bagi penyandang disabilitas dapat dilihat dalam Peraturan daerah nomor 9 tahun 2012, di dalam ketentuan dalam pasal 29 disebutkan sebagai berikut :

Penyelenggara wajib memiliki tata prilaku sebagai kode etik dalam memberikan pelayanan publik, sebagai berikut

1. Bertindak jujur, disiplin, proporsional, dan profesional;
2. Bertindak adil dan non diskriminatif;
3. Peduli, teliti dan cermat;
4. Bersikap ramah dan bersahabat;
5. Bersikap tegas dan tidak memberikan pelayanan yang berbelit belit

6. Bersikap mandiri dan dilarang menerima imbalan dalam bentuk apapun; dan
7. Perilaku lain yang menunjang terlaksananya penyelenggara pelayanan publik yang cepat, tepat dan akurat.

Selanjutnya dalam pemenuhan fasilitas akses khusus disebutkan dalam ketentuan pasal 36 yaitu sebagai berikut :

- a. Penyelenggara wajib mengupayakan sarana dan prasarana yang diperuntukan bagi kelompok rentan, meliputi penyandang disabilitas, lanjut usia, wanita hamil, dan balita serta korban bencana
- b. Penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud ayat (1) wajib menjamin aksesibilitas pengguna layanan yang dilakukan secara bertahap, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bandar lampung merupakan instansi pemerintahan yang memberikan pelayanan pada bidang administrasi kependudukan, ada 23 jenis pelayanan yang disediakan, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk el (KTP-el), Kartu Identitas Anak (KIA), Kartu Keluarga (KK), dan lainnya.

Sesuai ketentuan pasal 29 mengenai kode etik pelayanan yaitu bertindak adil dan non diskriminatif, untuk itu Pelayanan yang diberikan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kepada para penyandang disabilitas dalam membuat administrasi kependudukan harus dilaksanakan secara adil.

Untuk itu dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bandar lampung melakukan inovasi dengan membuat program bagi penyandang disabilitas yaitu diantaranya :

- a. Program jemput bola untuk melakukan perekaman KTP- el dan KIA yang dilaksanakan dengan pihak kecamatan, komunitas, yayasan, dan Sekolah luar biasa (SLB)

- b. Kerjasama dengan Panti Asuhan Busaina untuk penerbitan Akta Kelahiran bagi anak-anak terlantar
- c. Kerjasama dengan dinas sosial untuk membuat identitas kependudukan bagi ODGJ (orang dengan gangguan jiwa) dan tuna wisma

Sehubungan dengan pasal 29 tersebut, penyelenggaraan pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bandar lampung telah melaksanakan kode etik, yaitu melakukan secara adil dan tidak melakukan diskriminasi terhadap para penyandang disabilitas yang ingin membuat administrasi kependudukan, namun dalam penerapannya masih terdapat kekurangan yaitu banyak ditemukan kesalahan data penyandang disabilitas oleh *stakeholder* dalam melakukan program jemput bola atau pembuatan data administrasi, sehingga menghambat petugas dalam melakukan pelayanan administrasi. Kemudian, petugas tidak menjelaskan syarat administrasi secara rinci dan akurat. Hal ini menyebabkan tertundanya pembuatan administrasi dikarenakan syarat yang belum terpenuhi.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bandar lampung tentu tidak terlepas dari adanya fasilitas khusus yang disediakan, maka sesuai ketentuan pasal 36 tentang pemenuhan fasilitas akses khusus, pihak dinas pendudukan dan pencatatan sipil menyediakan Fasilitas bagi penyandang disabilitas yaitu terdapat kursi roda, toilet khusus, dan jalur prioritas agar para penyandang disabilitas tidak perlu melakukan antri dengan masyarakat yang lain. Namun terdapat masalah mengenai komunikasi, dimana dalam hal ini masih belum ada petugas yang bisa menggunakan bahasa isyarat sebagai salah satu bentuk sarana komunikasi yang diberikan kepada penyandang disabilitas tuna rungu wicara, sehingga menyulitkan dalam hal berkomunikasi, dan kurang optimalnya sosialisasi yang diberikan mengenai program jemput bola kepada penyandang disabilitas menyebabkan belum optimalnya informasi yang didapat oleh masyarakat mengenai program tersebut.

Sesuai dengan penelitian yang peneliti lakukan, penelitian ini akan difokuskan untuk mengetahui implementasi pada pasal 29 dan 36 mengenai pelayanan publik bagi penyandang disabilitas. Untuk mengetahui tolak ukur dalam menilai kualitas dan kepuasan pengguna layanan dari pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah maka dapat dilihat dari indikator pelayanan publik yaitu sebagai berikut :

1) *Tangibles*

Merupakan indikator dalam menilai kualitas pelayanan berupa sarana fisik, dalam hal ini dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bandar lampung sudah memberikan fasilitas yang memadai bagi penyandang disabilitas, yaitu seperti adanya jalur prioritas agar para penyandang dapat melakukan pelayanan lebih nyaman, fasilitas toilet khusus penyandang disabilitas, dan kursi roda untuk membantu disabilitas fisik dalam mengurus administrasi kependudukan.

2) *Reliability*

Merupakan indikator dalam menilai suatu kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya dan tepat, indikator ini seperti adanya standar dalam pelayanan dan kemampuan para petugas untuk melayani pengguna layanan. Pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bandar lampung telah memberikan pelayanan yang terpercaya bagi para penyandang disabilitas, serta memiliki inovasi berupa program jemput bola. Namun ditemukan permasalahan mengenai komunikasi, dimana dalam hal ini masih belum ada petugas yang bisa menggunakan bahasa isyarat sebagai salah satu bentuk sarana komunikasi yang diberikan kepada penyandang disabilitas tuna rungu wicara, kurang optimalnya sosialisasi yang diberikan mengenai program jemput bola kepada penyandang disabilitas

3) *Responsiviness*

Merupakan suatu kesanggupan untuk membantu pengguna layanan secara tepat, efisien, cermat dan tanggap

terhadap keinginan pengguna layanan atau masyarakat. Petugas dinas kependudukan dan pencatatan sipil telah melakukan pelayanan secara tepat dan cepat dengan adanya inovasi *One Day Service*: Menyelesaikan permohonan warga yang diminta ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat diselesaikan dalam waktu 6 jam (satu hari kerja). Contohnya: Permohonan KK, KTP, Surat Pindah, Akta Kelahiran, Legalisir pukul 08.00-10.00 WIB akan diselesaikan dalam satu hari, permohonan yang kami terima pukul 10.00-15.00 WIB dapat diambil maksimal 2 hari kemudian (2 hari kerja), semua pelayanan pun dilakukan tanpa adanya biaya atau gratis.

Untuk keluhan dan saran yang diberikan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan oleh masyarakat, petugas merespon nya dengan cukup baik dengan adanya kotak saran, dan nomor telepon yang dapat dihubungi dan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional (SP4N) sehingga dapat segera di tindak lanjut

4) *Assurance*

Indikator ini merupakan penilaian terhadap kemampuan petugas mengenai suatu pelayanan, dapat menanamkan rasa kepercayaan terhadap pengguna layanan, dan sopan santun. Terkait hal tersebut dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bandar lampung telah memberikan jaminan yang pasti dan legal dalam melakukan pelayanan sesuai dengan *Standard operating procedure (SOP)* Sehingga pelayanan dilakukan sesuai ketentuan yang berlaku.

5) *Empathy*

Merupakan adanya sikap tegas, dan perhatian terhadap konsumen atau pengguna layanan. Terkait hal ini dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bandar lampung telah melayani masyarakat dengan sikap sopan santun dan tidak melakukan diskriminatif khususnya terhadap penyandang disabilitas, yang di buktikan dengan ada nya

fasilitas khusus dan inovasi yang dibuat untuk mempermudah akses penyandang disabilitas dalam membuat administrasi kependudukan.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, dapat dideskripsikan bahwa masyarakat penyandang disabilitas sebagai pengguna layanan, menilai implementasi pasal 29 dan 36 terhadap fasilitas atau sarana prasarana dan penerapan kode etik pada pasal 29 yang disediakan oleh Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung ditemukan bahwa masih adanya kekurangan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Meski demikian Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung sudah melakukan usaha semaksimal mungkin untuk melayani masyarakat penyandang disabilitas dari segi fasilitas, inovasi dan pelayanan administrasi agar berjalan secara efektif.

B. Tinjauan *Siyāsah Tanfīziyah* Terhadap Implementasi Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2012 Pasal 29 Dan 36 Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung

Siyāsah Tanfīziyah adalah kekuasaan eksekutif yang membahas mengenai pelaksanaan undang-undang, kebijakan Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2012 Pasal 29 Dan 36 Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bandar lampung, telah melakukan inovasi program yang ditujukan kepada penyandang disabilitas. Program ini berdampak baik bagi masyarakat dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesadaran mengenai pentingnya memiliki identitas kependudukan.

Terselenggaranya suatu program dan inovasi tidak terlepas dari adanya korelasi antara kinerja aparatur atau organisasi pemerintah dengan sistem pelayanan, dalam rangka pemenuhan

kebutuhan masyarakat khususnya administrasi kependudukan. dalam aspek tersebut diperlukan beberapa prinsip nilai yang dapat diwujudkan kinerja pelayanan publik dengan memperhatikan ayat-ayat Al-Qur'an dan Sunnah Nabi SAW, yang dapat ditemukan dalam prinsip-prinsip hidup bermasyarakat dan bernegara. Beberapa prinsip yang berkaitan dengan hal diatas, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Prinsip kekuasaan Yang Amanah

Sebagaimana firman Allah Pada QS.An-Nisaa (4) ayat 58 yang artinya : “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha Melihat” Dalam kaitan dengan pelayanan publik ialah Allah memerintahkan manusia agar melaksanakan amanat yang telah di berikan oleh Allah, karena dalam Islam amanah merupakan tanggung jawab yang harus dilaksanakan sesuai ketentuan yang telah ditetapkan, dan tidak diperbolehkan untuk melakukan penyalahgunaan kekuasaan.

2. Prinsip menegakan kepastian hukum dan keadilan.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bandar lampung, dalam melakukan administrasi kependudukan kepada penyandang disabilitas haruslah dilakukan secara adil dan non diskriminatif serta sesuai dengan aturan hukum yang telah di tetapkan. Al-Quran menegaskan pentingnya keadilan dalam bermasyarakat, karena keadilan ialah keseimbangan dalam kehidupan. Prinsip ini berkaitan dengan persamaan antar manusia. Islam tidak membedakan manusia baik dari warna kulit, suku, dan Bahasa. Hal ini terdapat dalam Q.S Al-Hujarat (49) ayat 13

يٰۤاَيُّهَا النَّاسُ اِنَّا خَلَقْنٰكُمْ مِّنْ ذَكَرٍ وَّاُنْثٰى وَجَعَلْنٰكُمْ شُعُوْبًا وَّقَبَاۤىِٕلَ
لِتَعَارَفُوْۤا ۗ اِنَّ اَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللّٰهِ اَتْقٰىكُمْ ۗ اِنَّ اللّٰهَ عَلِيْمٌ خَبِيْرٌ ﴿١٣١﴾

“Wahai manusia, sesungguhnya Kami telah menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan perempuan. Kemudian, Kami menjadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku agar kamu saling mengenal. Sesungguhnya yang paling mulia di antara kamu di sisi Allah adalah orang yang paling bertakwa. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui lagi Mahateliti.”

Prinsip ini menjelaskan bahwa keadilan dapat ditegakan dan tidak ada seorang pun yang berhak mendapatkan perlakuan khusus di depan hukum.

3. Prinsip kepemimpinan

kepemimpinan ini mengimplikasikan bahwa manusia adalah *“agent of God”* di bumi, Dengan demikian, aparatur pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat memiliki tanggung jawab dalam pemenuhan kebutuhan administrasi kependudukan. Dengan adanya tanggung jawab dari seorang pemimpin (ulil amri) maka diharapkan adanya kesadaran dalam pemberian pelayanan, responsivitas terhadap aspirasi dan kebutuhan masyarakat yang sepenuhnya dapat dijalankan oleh Aparatur Sipil Negara sebagai pelaksana pelayanan publik

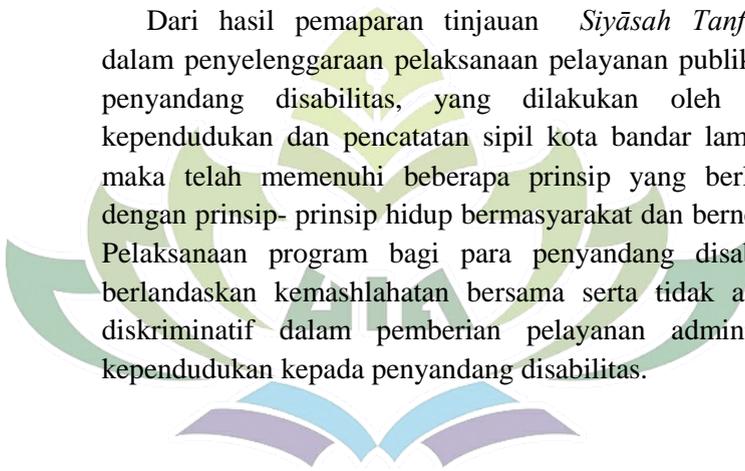
4. Prinsip profesionalisme dan akuntabilitas publik dalam pengisian jabatan pemerintahan.

Penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan terhadap penyandang disabilitas dalam memenuhi kebutuhan di bidang administrasi kependudukan harus bersikap profesionalisme, hal ini juga tercantum di dalam ketentuan

pasal 29 mengenai kode etik pelayanan yaitu bertindak adil dan non diskriminatif, dikarenakan suatu Pelayanan yang baik akan berpengaruh pada produktivitas kerja, nilai dasar, dan efektivitas penyelenggaraan suatu program.

Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung adalah berdasarkan Undang-undang dan peraturan yang dipatuhi oleh aparatur penyelenggara atau pemimpin (ulil amri) dan pengguna layanan. Memiliki tanggung jawab yang tinggi, dengan bertanggung jawab terhadap segala tugasnya sehingga menunjukkan bahwa itu ialah pelayanan yang baik.

Dari hasil pemaparan tinjauan *Siyāsh Tanfīziyah* dalam penyelenggaraan pelaksanaan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas, yang dilakukan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bandar lampung, maka telah memenuhi beberapa prinsip yang berkaitan dengan prinsip- prinsip hidup bermasyarakat dan bernegara. Pelaksanaan program bagi para penyandang disabilitas berlandaskan kemashlahatan bersama serta tidak adanya diskriminatif dalam pemberian pelayanan administrasi kependudukan kepada penyandang disabilitas.





BAB V

PENUTUP

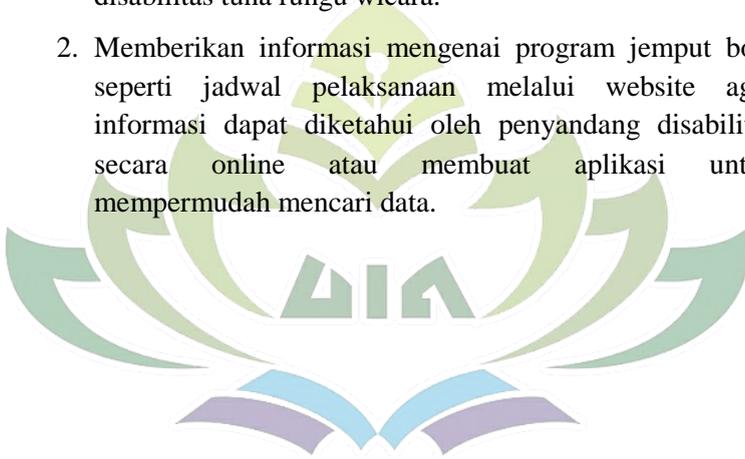
A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi Pasal 29 dan 36 dalam peraturan daerah nomor 9 tahun 2012 mengenai penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Bandar Lampung terhadap penyandang disabilitas tidak maksimal terlaksana kepada seluruh ragam disabilitas. Hal ini ditandai dengan pasal 36 tentang pemenuhan fasilitas akses khusus, mengenai komunikasi yang diberikan kepada penyandang disabilitas tuna rungu wicara masih belum ada petugas yang bisa menggunakan bahasa isyarat, kurang optimalnya sosialisasi yang diberikan mengenai program jemput bola kepada penyandang disabilitas menyebabkan belum optimalnya informasi yang didapat oleh masyarakat mengenai program tersebut. Mengenai pada Pasal 29, ditemukan kesalahan data yang diberikan *stakeholder* dalam melakukan program jemput bola atau pembuatan data administrasi, sehingga menghambat petugas dalam melakukan pelayanan administrasi. Kemudian, petugas tidak menjelaskan syarat administrasi secara rinci dan akurat.
2. Tinjauan *Siyāṣah Tanfīziyah* telah memenuhi beberapa prinsip yang berkaitan dengan prinsip - prinsip dalam *Siyāṣah Tanfīziyah* , dan hidup bermasyarakat bernegara. Pelaksanaan program bagi para penyandang disabilitas berlandaskan kemashlahatan bersama serta tidak adanya diskriminatif dalam pemberian pelayanan administrasi kependudukan kepada penyandang disabilitas.

B. Rekomendasi

1. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bandar lampung sebaiknya melakukan evaluasi bersama pihak yang melakukan kerja sama mengenai data kependudukan penyandang disabilitas agar tidak terdapat kesalahan dan menghambat proses pelayanan, lalu papan informasi mengenai syarat administrasi secara rinci dan akurat serta alur pelaksanaan dibuat dengan jelas agar lebih mudah dipahami, serta terdapat petugas yang bisa menggunakan bahasa isyarat sebagai salah satu bentuk sarana komunikasi yang diberikan kepada penyandang disabilitas tuna rungu wicara.
2. Memberikan informasi mengenai program jemput bola seperti jadwal pelaksanaan melalui website agar informasi dapat diketahui oleh penyandang disabilitas secara online atau membuat aplikasi untuk mempermudah mencari data.



DAFTAR RUJUKAN

Buku :

- Achmadi, Abu cholid narbuko. *Metodologi Peneletian*. Jakarta: PT Bumi aksara, 2013.
- Ahmad,M.SI, Badu. *Pelayanan Publik: Teori dan Praktik*. I. Bandung: Manggu makmur tanjung sari, 2018.
- Asma karim, dayanto dan. *Peraturan daerah responsif: Fondasi teoretik dan pedoman pembentukannya*. 1 ed. Yogyakarta: Deepublish, 2015.
- Astawa, I Gde Pantja dan suprin na'a. *Dinamika Hukum dan Ilmu Perundang-Undangan Indonesia*. Bandung: Armico, 2008.
- Bakir, R Suryoto. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Batam: Karisma publishing group, 2006.
- Djazuli, prof. H.A. *Fiqh Siyāsah : Implementasi Kemaslahatan Umat Dalam Rambu-Rambu Syariah*. 5 ed. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013.
- Hardani, S.Pd. *Metode penelitian kualitatif & kuantitatif*. Yogyakarta: CV Pustaka ilmu group, 2020.
- Huda, S.H.M.Hum, Ni'matul. *Hukum Tata Negara Indonesia*. 6 ed. Jakarta: PT RajaGrafindo persada, 2005.
- Kusumastuti, Adhi. *metode penelitian kuantitatif*. Semarang: Lembaga pendidikan sukarno pressindo, 2019.
- Muhammad Iqbal. : *kontekstualisasi doktrin politik islam*. 3 ed. Jakarta: Prenada Media Group, 2016.
- Pulungan, suyuthi. *Fiqh Siyāsah : Ajaran sejarah dan pemikiran*. Jakarta: PT RajaGrafindo persada, 2002.
- Riyanto, Slamet. *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen*. Yogyakarta: Deepublish, 2020.

Sahrurn dan Salim. *Metodologi penelitian*. Bandung: Citapustaka media, 2012.

Sali susiana. *pemenuhan dan perllindungan hak-hak penyandang disabilitas*. 1. Jakarta pusat: Azza grafika, 2014.

Sangadji, Etta Mamang. *Metodologi penelitian*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2010.

Sugiyono. *Metode penelitian Kualitatif san R&D*. 8 ed. Bandung: Alfabeta, 2009.

Syarif, Mujar Ibnu. *Fiqh Siyāsah: Doktrin dan Pemikiran Politik Islam*. Jakarta: Erlangga, 2008.

Syafe'i, Rachmat. *Ushul Fiqh*. Jawa Barat : CV Pustaka Setia, 2018.

Jurnal :

Andi Setyawan. “Pola Komunikasi Anak Difabel (Tuna Grahit) Pada Sekolah Khusus AS-Syifa” 5, no. 2 (September 2018). <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/jika/article/view/4282>.

Andiko, Toha. “Pemberdayaan Qawâ`Id Fiqhiyyah Dalam Penyelesaian Masalah-Masalah Fikih Siyāsah Modern” 6: 16.

Hakiki, Yuniar Riza. “Kontekstualisasi Prinsip Kekuasaan sebagai Amanah dalam Pertanggungjawaban Presiden dan Wakil Presiden Republik Indonesia.” *AS-SIYASI: Journal of Constitutional Law* 2 nomor 1 (2022): 20.

Mumpuni, Sesya Dias, dan Arif Zainudin. “AKSESIBILITAS PENYANDANG DISABILITAS DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN TEGAL.” *Jurnal Komunikasi Pendidikan* 1, no. 2 (9 Januari 2018). <https://doi.org/10.32585/jkp.v1i2.24>.

Palenewen, Jovano Deivid Oleyver. “Manajemen Pelayanan Publik : Tinjauan tentang Keadilan Akses Pelayanan Publik Bagi Kaum Difabel.” *Journal of Social Politics and Governance (JSPG)* 1, no. 1 (11 Juni 2019): 28–38. <https://doi.org/10.24076/JSPG.2019v1i1.154>.

- Pasciana, Rostiena. "Pelayanan Publik Inovatif Bagi Penyandang Disabilitas: (Studi Kasus di Kabupaten Garut)." *Sawala : Jurnal Administrasi Negara* 8, no. 2 (24 Desember 2020): 192–203. <https://doi.org/10.30656/sawala.v8i2.2857>.
- Rahmat Sanusi dan Eka Lenggang Dianasari. "Pengembangan Flashcard Berbasis Karakter Hewan Untuk Meningkatkan Kemampuan Mengenal Huruf Anak Tunagrahita Ringan." *Jurnal Pendidikan Edutama*, 2, 7 (Juli 2020). <https://ejurnal.ikipgribojonegoro.ac.id/index.php/JPE/article/view/745>.
- Samsu La, "Al-Sultah Al-Tasyri'iyah, Al-Sultah Al-Tanfiziyyah, Al-Sultah Al-Qada'iyah" *Jurnal Tahkim*, XIII, 1 (2017) :160 <http://jurnal.iainambon.ac.id/index.php/THK/article/download/336/pdf>.
- Sari, Milya. "Penelitian Kepustakaan (Library Research) dalam Penelitian Pendidikan IPA" 6 (2020): 41–53.
- Sesya Dias Mumpuni dan Arif Zainudin, "Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Dalam Pelayanan Publik Di Kabupaten Tegal," *Jurnal Komunikasi Pendidikan* volume 1, no. 2 (Januari 2018): 137, <https://doi.org/10.32585/jkp.v1i2.24>.
- Widinarsih, Dini. "Penyandang Disabilitas di Indonesia : Perkembangan Istilah dan Definisi." *Jurnal Kesejahteraan Sosial* 20, no. 2 (Oktober 2019). <http://jurnalkesos.ui.ac.id/index.php/jiks/article/view/239>.
- Zarkasi, A. "Pembentukan Peraturan Daerah Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan" 2 (2010).

Skripsi :

- Hotlina Sihombing. "Implementasi Program Jemput Bola Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ktp-El Bagi Penyandang Disabilitas Di Kabupaten Dairi Provinsi Sumatera Utara." Institut Pemerintahan Dalam Negeri, 2022.

Sintya Trifira. “Kualitas Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.” Universitas andalas, 2021.

Wawancara dan Questioner:

Agustin Agnes Pane.,S.sos.,M.M (Penyusun kerja sama kelembagaan). Tinjauan *Siyāsah Tanfīziyah* Terhadap Implementasi Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2012 Pasal 29 Dan 36 Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas (Studi di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung), agustus 2022.

Chandra Wijaya (Wiraswasta). Tinjauan *Siyāsah Tanfīziyah* Terhadap Implementasi Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2012 Pasal 29 Dan 36 Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas (Studi di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung), agustus 2022.

Darman (penjual kerupuk). Tinjauan *Siyāsah Tanfīziyah* Terhadap Implementasi Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2012 Pasal 29 Dan 36 Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas (Studi di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung), agustus 2022.

Endang (Penjual Kerupuk). Tinjauan *Siyāsah Tanfīziyah* Terhadap Implementasi Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2012 Pasal 29 Dan 36 Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas (Studi di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung), agustus 2022.

Ismail (Tukang Parkir), Tinjauan *Siyāsah Tanfīziyah* Terhadap Implementasi Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2012 Pasal 29 Dan 36 Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas (Studi di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung), desember 2022.

Jahrudin (pemulung). Tinjauan *Siyāsah Tanfīziyah* Terhadap Implementasi Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2012 Pasal 29 Dan 36 Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas (Studi di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung), Agustus 2022.

Rahman (Tukang Parkir), Tinjauan *Siyāsah Tanfīziyah* Terhadap Implementasi Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2012 Pasal 29 Dan 36 Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas (Studi di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung),desember 2022.

Rika Surianawati (karyawan dapur diffabel). Tinjauan *Siyāsah Tanfīziyah* Terhadap Implementasi Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2012 Pasal 29 Dan 36 Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas (Studi di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung), agustus 2022.

Sumber Online :

Undang-Undang nomor 8 tahun 2016 tentang penyandang disabilitas
Peraturan daerah nomor 9 tahun 2012 tentang penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan pemerintah provinsi lampung.

Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman wawancara

Identitas Informan

Nama : Darman (disabilitas sensorik Tuna Netra)
Pekerjaan : penjual kerupuk
Hari/Tanggal : selasa, 9 Agustus 2022

Pertanyaan dan jawaban
1. Siapakah nama dan berpakah usia bapak ?
Jawab : nama saya pak darman, usia 43 tahun
2. Dimanakah bapak mengurus administrasi kependudukan ?
Jawab : saya mengurus administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
3. Ketika membuat administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, apakah bapak ditemani oleh keluarga atau sendiri?
Jawab : saya ditemani oleh istri saya
4. Untuk syarat dan berkas pembuatan administrasi, bapak dibantu oleh siapa?
Jawab: saya dibantu oleh RT dalam mengurus berkas dan syarat administrasi kependudukan
5. Apakah pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan tempat khusus seperti loket dalam proses pembuatan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas ?
Jawab : benar, pihak capil memberikan jalur prioritas bagi penyandang disabilitas sehingga saya tidak perlu menunggu atau Antri untuk melakukan pembuatan administrasi kependudukan
6. Apakah bapak mengalami kendala dalam melakukan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil?
Jawab : Tidak ada, saya merasa dipermudah untuk melakukan pembuatan administrasi kependudukan

7. Apakah pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyediakan fasilitas yang dibutuhkan oleh bapak ?
Jawab : fasilitas yang disediakan, sudah tercukupi dan saya merasa terbantu
8. Menurut pendapat bapak, apakah pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah dilakukan secara adil dan mudah dilakukan?
Jawab : Sudah cukup adil
9. Apakah saran dan harapan untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelaksanaan pelayanan bagi penyandang disabilitas ?
Jawab : harapan saya, Agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bisa terus mengembangkan program yang mempermudah akses pembuatan administrasi kependudukan



Identitas Informan

Nama : Endang (Disabilitas sensorik Tuna Netra)

Pekerjaan : Penjual kerupuk

Hari/Tanggal : Selasa, 9 agustus 2022

Pertanyaan dan jawaban
1.Siapakah nama dan berpakah usia ibu ?
Jawab : nama saya Ibu endang, usia 34 tahun
2.Dimanakah ibu mengurus administrasi kependudukan ?
Jawab : saya mengurus administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
3.Ketika membuat administrasi kependudukan di disdukcapil, apakah ibu ditemani oleh keluarga atau sendiri?
Jawab : saya mengurus sendiri dengan naik kendaraan umum
4.Untuk syarat dan berkas pembuatan administrasi, ibu dibantu oleh siapa ?
Jawab: saya dibantu kakak dan anak saya, dalam mengurus berkas dan syarat administrasi kependudukan
5.Apakah pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan memberikan tempat khusus seperti loket dalam proses pembuatan administrasi kependudukan ?
Jawab : Iya, terdapat jalur prioritas bagi penyandang disabilitas sehingga saya tidak perlu menunggu atau Antri untuk melakukan pembuatan administrasi kependudukan
6.Apakah ibu mengalami kendala dalam melakukan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil?
Jawab : Tidak ada
7.Apakah pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyediakan fasilitas yang dibutuhkan oleh ibu ?
Jawab : fasilitasnya sudah tercukupi dan saya merasa terbantu
8.Menurut pendapat ibu, apakah pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah dilakukan secara adil dan mudah dilakukan?

Jawab : Sudah cukup adil

9. Apakah saran dan harapan untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelaksanaan pelayanan bagi penyandang disabilitas ?

Jawab : harapan saya, Agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selalu mengembangkan inovasi yang mempermudah penyandang disabilitas. Terutama bagi stakeholder agar memberikan informasi dan menyebarkan nya kepada para penyandang disabilitas secara merata.



Identitas Informan

Nama : Rika surianawati (Disabilitas sensorik Tuna rungu dan wicara)

Pekerjaan : Karyawan dapur difabel

Hari/Tanggal : Kamis, 11 Agustus 2022

No	Daftar pertanyaan	Jawaban	
		Y	T
1	Apakah saudara mengurus administrasi kependudukan ?	✓	
2	Apakah saudara ditemani oleh keluarga ketika mengurus administrasi kependudukan ?	✓	
3	Apakah saudara dibantu pihak lain, dalam menyiapkan syarat dan berkas pembuatan administrasi ?	✓	
4	Apakah pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan tempat khusus seperti loket?	✓	
5	Apakah saudara mengalami kendala dalam berkomunikasi dengan petugas?	✓	
6	Apakah pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyediakan fasilitas yang dibutuhkan oleh saudara?		✓
7	Apakah pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah dilakukan secara adil ?	✓	
8	Apakah saudara membutuhkan petugas yang dapat berbahasa isyarat?	✓	

Identitas Informan

Nama : Chandra Wijaya (Disabilitas sensorik Tuna rungu)

Pekerjaan : wiraswasta

Hari/Tanggal : Kamis, 11 Agustus 2022

Pertanyaan dan jawaban

No	Daftar pertanyaan	Jawaban	
		Y	T
1	Apakah saudara mengurus administrasi kependudukan ?	✓	
2	Apakah saudara ditemani oleh keluarga ketika mengurus administrasi kependudukan ?	✓	
3	Apakah saudara dibantu pihak lain, dalam menyiapkan syarat dan berkas pembuatan administrasi ?	✓	
4	Apakah pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan tempat khusus seperti loket?	✓	
5	Apakah saudara mengalami kendala dalam berkomunikasi dengan petugas?	✓	
6	Apakah pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyediakan fasilitas yang dibutuhkan oleh saudara?		✓
7	Apakah pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah dilakukan secara adil ?	✓	
8	Apakah saudara membutuhkan petugas yang dapat berbahasa isyarat?	✓	

Identitas Informan

Nama : Jahrudin (disabilitas fisik)
Pekerjaan : Pemulung
Hari/Tanggal : Kamis, 11 Agustus 20

Pertanyaan dan jawaban
1. Siapakah nama dan berpakah usia bapak ?
Jawab : nama saya pak Jahrudin, usia 55 tahun
2. Dimanakah bapak mengurus administrasi kependudukan ?
Jawab : saya mengurus administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
3. Ketika membuat administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, apakah bapak ditemani oleh keluarga atau sendiri?
Jawab : saya ditemani oleh anak saya
4. Untuk syarat dan berkas pembuatan administrasi, bapak dibantu oleh siapa?
Jawab: saya dibantu oleh keluarga dalam mengurus berkas dan syarat administrasi kependudukan
5. Apakah pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan tempat khusus seperti loket dalam proses pembuatan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas ?
Jawab : benar, pihak capil memberikan jalur prioritas bagi penyandang disabilitas sehingga saya tidak perlu menunggu atau Antri untuk melakukan pembuatan administrasi kependudukan
6. Apakah bapak mengalami kendala dalam melakukan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil?
Jawab : Tidak ada, saya merasa dipermudah untuk melakukan pembuatan administrasi kependudukan
7. Apakah pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyediakan fasilitas yang dibutuhkan oleh bapak ?
Jawab : fasilitas yang disediakan yaitu Kursi roda, dan sangat membantu saya

8. Menurut pendapat bapak, apakah pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah dilakukan secara adil dan mudah dilakukan?

Jawab : Sudah cukup adil

9. Apakah saran dan harapan untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelaksanaan pelayanan bagi penyandang disabilitas ?

Jawab : harapan saya, Agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bisa terus mengembangkan program yang mempermudah akses pembuatan administrasi kependudukan

Identitas Responden

Nama : Ismail(disabilitas fisik)
Pekerjaan :Tukang Parkir
Hari/Tanggal :Rabu ,27 Desember 2022

Pertanyaan dan jawaban	
10.	Siapakah nama dan berpakah usia bapak ?
Jawab : nama saya pak Ismail	
11.	Dimanakah bapak mengurus administrasi kependudukan ?
Jawab : saya mengurus administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	
12.	Ketika membuat administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, apakah bapak ditemani oleh keluarga atau sendiri?
Jawab : saya sendiri	
13.	Untuk syarat dan berkas pembuatan administrasi, bapak dibantu oleh siapa?
Jawab: saya dibantu oleh keluarga dalam mengurus berkas dan syarat administrasi kependudukan	
14.	Apakah pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan tempat khusus seperti loket dalam proses pembuatan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas ?
Jawab : benar, pihak capil memberikan jalur prioritas bagi penyandang disabilitas sehingga saya tidak perlu menunggu	
15.	Apakah bapak mengalami kendala dalam melakukan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil?
Jawab : kendala yang pernah saya alami, Petugas tidak menjelaskan syarat administrasi secara rinci dan akurat dipapan informasi. Hal sehingga membuat saya harus menunda untuk mengurus administrasi kependudukan dikarenakan syaratnya belum lengkap	
16.	Apakah pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyediakan fasilitas yang dibutuhkan oleh bapak ?
Jawab : fasilitas yang disediakan sudah cukup membantu saya	

17. Menurut pendapat bapak, apakah pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah dilakukan secara adil?

Jawab : Sudah cukup adil

18. Apakah saran dan harapan untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelaksanaan pelayanan bagi penyandang disabilitas ?

Jawab : harapan saya, Agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bisa memberikan informasi terkait syarat pembuatan administrasi dengan jelas



Identitas Responden

Nama : Rahman (disabilitas fisik)

Pekerjaan :Tukang Parkir

Hari/Tanggal :Kamis ,28Desember 2022

Pertanyaan dan jawaban	
19.	Siapakah nama dan berpakah usia bapak ?
Jawab : nama saya bapak Rahman	
20.	Dimanakah bapak mengurus administrasi kependudukan ?
Jawab : saya mengurus administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	
21.	Ketika membuat administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, apakah bapak ditemani oleh keluarga atau sendiri?
Jawab : saya ditemani oleh istri saya	
22.	Untuk syarat dan berkas pembuatan administrasi, bapak dibantu oleh siapa?
Jawab: saya dibantu oleh istri saya	
23.	Apakah pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan tempat khusus seperti loket dalam proses pembuatan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas ?
Jawab : benar, pihak capil memberikan jalur prioritas bagi penyandang disabilitas	
24.	Apakah bapak mengalami kendala dalam melakukan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil?
Jawab : Untuk kendala tidak ada namun saya tidak mengetahui adanya program jemput bola bagi penyandang disabilitas	
Apakah pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyediakan fasilitas yang dibutuhkan oleh bapak ?	
Jawab : fasilitas yang disediakan sudah cukup membantu saya	
25.	Menurut pendapat bapak, apakah pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah dilakukan secara adil

Jawab : belum, dikarenakan saya belum mengetahui mengenai program jemput bola tersebut

26. Apakah saran dan harapan untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelaksanaan pelayanan bagi penyandang disabilitas ?

Jawab : harapan saya, program yang dicanangkan oleh pemerintah seperti jemput bola diharapkan informasi mengenai hal tersebut dapat disosialisasikan secara merata

Identitas Responden

Nama : eka (disabilitas Sensorik)
Pekerjaan :karyawan caffee diffabel
Hari/Tanggal :Rabu , 4 januari 2023

No	Daftar pertanyaan	Jawaban	
		Y	T
1	Apakah saudara mengurus administrasi kependudukan ?	✓	
2	Apakah saudara ditemani oleh keluarga ketika mengurus administrasi kependudukan ?	✓	
3	Apakah saudara dibantu pihak lain, dalam menyiapkan syarat dan berkas pembuatan administrasi ?	✓	
4	Apakah pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan tempat khusus seperti loket?	✓	
5	Apakah saudara mengalami kendala dalam berkomunikasi dengan petugas?	✓	
6	Apakah pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyediakan fasilitas yang dibutuhkan oleh saudara?		✓
7	Apakah pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah dilakukan secara adil ?	✓	
8	Apakah saudara membutuhkan petugas yang dapat berbahasa isyarat?	✓	

Identitas Informan

Nama : Agustin Agnes Pane.,S.sos.,M.M

Jabatan : Penyusun kerja sama kelembagaan

Hari/Tanggal : kamis,10 Agustus 2022

No	Daftar Pertanyaan dan Jawaban
1	Berapakah data penyandang disabilitas di kota bandar lampung yang melakukan pelayanan administrasi kependudukan di disdukcapil kota bandar lampung?
	Jawab : Data yang tercatat untuk saat ini sekitar 2085 orang
2	Apakah ada bidang khusus dalam melayani penanganan administrasi bagi penyandang disabilitas?
	Jawab : untuk bidang pelayanan khusus dalam menangani itu tidak ada, karena semua pelayanan untuk membuat administrasi kependudukan semua mendapatkan pelayanan yang sama. Tetapi, pihak dinas kependudukan dan pencatatan sipil memberikan jalur prioritas bagi penyandang disabilitas sehingga tidak perlu menunggu atau Antri untuk melakukan pembuatan administrasi kependudukan
3	Apakah ada program khusus yang di berikan disdukcapil untuk mempermudah pelaksanaan pelayanan bagi penyandang disabilitas?
	Jawab : Terdapat program khusus, seperti program jemput bola (Jebol)yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat disabilitas dalam membuat administrasi kependudukan yaitu KTP dan Kartu Identitas Anak yang dilakukan di Sekolah Luar Biasa(SLB), Kecamatan, Yayasan dan komunitas penyandang disabilitas
4	Bagaimanakah mekanisme pelayanan yang diberikan untuk penyandang disabilitas?
	Jawab : mekanisme pelayanan dilakukan sama, namun diberikan dokumen resmi berupa biodata yang dimiliki oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil mengenai keterangan masyarakat penyandang disabilitas
5	Bagaimana fasilitas yang diberikan disdukcapil bagi penyandang disabilitas?

	Jawab : fasilitas yang diberikan dinas kependudukan dan pencatatan sipil terdapat kursi roda, toilet khusus disabilitas, serta loket khusus untuk disabilitas
6	Apakah disdukcapil menyediakan petugas khusus yang dapat berkomunikasi menggunakan bahasa isyarat bagi tuna rungu dan wicara dalam proses pelayanan ?
	Jawab : untuk petugas khusus yang menggunakan Bahasa isyarat itu tidak ada, namun kami bisa berkomunikasi dengan dibantu oleh keluarga yang mendampingi atau dengan cara menulis
7	Apakah faktor penghambat dalam melaksanakan pelayanan ?
	Jawab : faktor penghambat seperti berkomunikasi. Ketika menangani disabilitas mental dan intelektual, diperlukan waktu yang cukup lama, kesabaran serta cara khusus agar bisa berjalan tertib dan efektif. Untuk disabilitas sensorik khususnya Tuna rungu wicara yaitu dalam berkomunikasi Bahasa isyarat. Selain itu pihak pemangku kepentingan (<i>stakeholder</i>) kurang aktif dan masih ditemukan data yang salah atau kurang valid sehingga menghambat proses pembuatan administrasi.
8	Bagaimana solusi dalam mengatasi permasalahan tersebut ?
	Jawab : Ketika berkomunikasi dengan disabilitas mental dan intelektual, kami dibantu oleh guru atau keluarga yang mengantar, Untuk disabilitas Tuna rungu wicara dapat dilakukan berkomunikasi dengan cara menulis atau dibantu oleh keluarga dengan menggunakan bahasa isyarat. Untuk pihak pemangku kepentingan (<i>stakeholder</i>) diharapkan lebih pro aktif dan teliti dalam memberikan data.

Identitas Responden

Nama : Widya Nuri Wati,S.STP.,MM

Jabatan : Kasubbag Umum dan Kepegawaian

Hari/Tanggal : kamis,10 Agustus 2022

No	Daftar Pertanyaan dan Jawaban
1	Siapakah kepala dinas yang berada di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bandar lampung ?
	Jawab : kepala dinas saat ini yaitu Febriana, S.STP.,M.IP
2	Apakah ada bidang khusus kepegawaian dalam melayani penanganan administrasi bagi penyandang disabilitas?
	Jawab : untuk bidang pelayanan khusus dalam menangani itu tidak ada, karena semua pelayanan untuk membuat administrasi kependudukan semua mendapatkan pelayanan yang sama.
3	Apakah pelaksanaan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas sudah dilakukan secara adil dan non diskriminatif?
	Jawab : Pemberian layanan yang dilakukan dinas kependudukan dan pencatatan sipil sudah dilakukan dengan adil dan tidak bersifat diskriminatif
5	Bagaimana fasilitas yang diberikan disdukcapil bagi penyandang disabilitas?
	Jawab : fasilitas yang diberikan dinas kependudukan dan pencatatan sipil terdapat kursi roda, toilet khusus disabilitas, serta loket khusus untuk disabilitas
6	Apakah disdukcapil menyediakan petugas khusus yang dapat berkomunikasi menggunakan bahasa isyarat bagi tuna rungu dan wicara dalam proses pelayanan ?
	Jawab : untuk petugas khusus yang menggunakan Bahasa isyarat itu tidak ada

Lampiran 2 Surat izin riset skripsi di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bandar lampung



PEMERINTAH KOTA BANDAR LAMPUNG
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Gedung Mall Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) Lt. 2
Jalan Dr. Susilo No. 2 Teluk Betung Utara Telpon/ Fax. (0721) 264009
BANDAR LAMPUNG

Kode Pos 35214

SURAT KETERANGAN

Nomor : 070/1014/III.11/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : WIDYA NURI WATI, S.STP., MM
NIP : 19820525 200012 2 001
Pangkat/ Gol : Pembina (IV/a)
Jabatan : Kasubbag Umum & Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama / NPP : REFASTA ADELLA PRATIWI
Pekerjaan : Mahasiswi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
Judul Penelitian : Tinjauan Fiqh Siyasah terhadap Implementasi Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2012 dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas.

Bahwa benar yang bersangkutan saat ini sedang melaksanakan penelitian dalam rangka menyusun tugas akhir perkuliahan di UIN Raden Intan Lampung terhitung dari tanggal 26 Juli 2022 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung, berdasarkan Surat Izin Penelitian dari Plt Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung Nomor : 1871/070/02563/SKP/III.16/VIII/2022 Tanggal 02 Agustus 2022.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandar Lampung, Agustus 2022

An.Plt. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA BANDAR LAMPUNG,
Kasubbag Umum & Kepegawaian



Lampiran 3 Dokumentasi





Lampiran 4 Peraturan Daerah Lampung Nomor 9 Tahun 2012
Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Lingkungan
Pemerintah Provinsi Lampung



**PERATURAN DAERAH LAMPUNG
NOMOR 9 TAHUN 2012**

TENTANG

**PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI
LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI LAMPUNG**



**PEMERINTAH PROVINSI LAMPUNG
TAHUN 2013**

- c. sistem, mekanisme dan prosedur;
- d. jangka waktu penyelesaian;
- e. biaya/tarif;
- f. produk pelayanan;
- g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- h. kompetensi Pelaksana;
- i. pengawasan internal;
- j. penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- k. jumlah Pelaksana;
- l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian bahwa pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan
- n. evaluasi kinerja Pelaksana.

Pasal 28

Standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada Pasal 27 dan Pasal 28 harus dipublikasikan, sebagai jaminan kepastian hukum bagi penerima pelayanan.

Paragraf 2

Tata Perilaku Penyelenggara

Pasal 29

Penyelenggara wajib memiliki tata perilaku sebagai kode etik dalam memberikan pelayanan publik, sebagai berikut:

- a. bertindak jujur, disiplin, proporsional dan profesional;
- b. bertindak adil dan non diskriminatif;
- c. peduli, teliti dan cermat;
- d. bersikap ramah dan bersahabat;
- e. bersikap tegas dan tidak memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit;
- f. bersikap mandiri dan dilarang menerima imbalan dalam bentuk apapun; dan
- g. perilaku lain yang menunjang terlaksananya penyelenggaraan pelayanan publik yang cepat, tepat dan akurat.

Bagian Ketiga

Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Paragraf 1

Umum

Pasal 30

- (1) Penyelenggara wajib meningkatkan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.
- (2) Untuk peningkatan pelayanan publik, Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus memperhatikan:
 - a. komitmen Penyelenggara dan Pelaksana;
 - b. perubahan pola pikir terhadap fungsi pelayanan;
 - c. partisipasi pengguna pelayanan;

- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai langkah-langkah penyusunan indeks kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan Peraturan Gubernur.

**Bagian Kelima
Maklumat Pelayanan**

Pasal 33

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan Penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada Pasal 27 dan Pasal 28.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan.

**Bagian Keenam
Sistem Informasi Pelayanan Publik**

Pasal 34

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, diselenggarakan sistem informasi yang mudah diakses masyarakat.
- (2) Setiap informasi harus dapat diperoleh masyarakat dengan cara cepat, tepat, mudah dan sederhana.
- (3) Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat informasi pelayanan publik, yang terdiri atas sistem informasi elektronik dan non elektronik, paling kurang meliputi:
- a. profil Penyelenggara ;
 - b. profil Pelaksana;
 - c. standar pelayanan;
 - d. maklumat pelayanan;
 - e. pengelolaan pengaduan; dan
 - f. penilaian kinerja.

**Bagian Ketujuh
Pengelolaan Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan Publik**

Pasal 35

- (1) Penyelenggara dan Pelaksana wajib mengelola dan memelihara sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.
- (2) Pelaksana wajib memberikan laporan kepada Penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik, sesuai standar pelayanan.

**Bagian Kedelapan
Pelayanan Akses Khusus**

Pasal 36

- (1) Penyelenggara wajib mengupayakan sarana dan prasarana yang diperuntukkan bagi kelompok rentan, meliputi penyandang disabilitas, lanjut usia, wanita hamil dan balita serta korban bencana.

- (2) Penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menjamin aksesibilitas pengguna layanan yang dilakukan secara bertahap, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kesembilan
Pelayanan Khusus

Pasal 37

Penyelenggaraan jenis pelayanan publik tertentu dimungkinkan untuk memberikan penyelenggaraan pelayanan khusus dengan ketentuan seimbang dengan biaya yang dikeluarkan, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kesepuluh
Biro Jasa Pelayanan

Pasal 38

- (1) Pengurusan pelayanan publik pada dasarnya dilakukan sendiri oleh masyarakat, namun dengan pertimbangan tertentu dan sebagai wujud partisipasi masyarakat, dapat dilakukan oleh Biro Jasa.
- (2) Biro Jasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memiliki izin usaha dari instansi yang berwenang, dengan ketentuan dalam menyelenggarakan kegiatan pelayanannya harus berkoordinasi dengan Penyelenggara, berkaitan dengan persyaratan, tarif jasa dan waktu pelayanan.

Bagian Kesebelas
Biaya/Tarif Pelayanan Publik

Pasal 39

- (1) Biaya pelayanan publik merupakan tanggungjawab Daerah dan/atau masyarakat, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penentuan biaya pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan persetujuan DPRD, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 40

Penyelenggara berhak mendapatkan alokasi anggaran sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan.

Bagian Keduabelas
Penanganan Pengaduan

Pasal 41

- (1) Pemerintah Daerah wajib menyusun mekanisme penanganan pengaduan dan menyediakan sarana pengaduan, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Sistem penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi:
- aspek institusional;
 - aspek prosedural;
 - bersifat integratif; dan
 - bersifat komprehensif.

Lampiran 5 Blanko Konsultasi Bimbingan



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS SYARIAH

Alamat : JL.Let.Kol. H. Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp (0721) 703260

BLANKO KONSULTASI SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Refasta Adella Pratiwi
NPM : 1821020426
Program Studi : Hukum Tatanegara
Fakultas : Syariah
Judul Skripsi : Tinjauan Fiqh Siyasah Terhadap Implementasi Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2012 Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas (Studi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung)

No.	Tanggal Konsultasi	Keterangan	Paraf Pembimbing	
			I	II
1.	11 Mei 2022	Bimbingan bab I oleh pembimbing II		
2.	16 Mei 2022	Revisi ke-2 bab I oleh pembimbing II		
3.	20 Mei 2022	Revisi ke-3 Bab I oleh Pembimbing II		
4.	27 Mei 2022	Acc Bab I oleh Pembimbing II		
5.	27 September 2022	Bimbingan Bab I-V oleh Pembimbing II		
6.	10 Oktober 2022	Revisi Bab I-V oleh Pembimbing II		
7.	11 Oktober 2022	Acc Bab I-V oleh Pembimbing II		
8.	7 Juni 2022	Bimbingan bab I oleh pembimbing I		
9.	21 Juni 2022	Acc Bab I oleh Pembimbing I dan dilanjutkan Bab II-V		
10.	13 Oktober 2022	Bimbingan Bab I-V oleh Pembimbing I		
11.	17 Oktober 2022	Acc Bab I-V oleh Pembimbing I		

Bandar Lampung, 18 Oktober 2022

Pembimbing I

Prof.Dr.H.Faisal, S.H.,M.H
NIP. 195512251985031002

Pembimbing II

Bagruzzaman, S.Ag., M.H.I
NIP. 196806241997031003

Lampiran 6 Hasil Turnitin



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
PUSAT PERPUSTAKAAN

Jl. Letkol H. Endro Suratmin, Sukarame I, Bandar Lampung 35131
Telp. (0721) 780887-74531 Fax. 780422 Website: www.radenintan.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor: B-583B/Un.16 / P1 /KT/X/ 2022

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Dr. Ahmad Zarkasi, M. Sos. I
NIP : 197308291998031003
Jabatan : Kepala Pusat Perpustakaan UIN Raden Intan Lampung
Menerangkan bahwa artikel ilmiah dengan judul

**TINJAUAN FIQH SIYASAH TERHADAP IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NOMOR
9 TAHUN 2012 DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK BAGI
PENYANDANG DISABILITAS
(Studi Dinas Kependudukan dan Penataamn Sipil Kota Bandar Lampung)**

NAMA	NPM	FAK/PRODI
Refasta Adella Pratiwi	1821020426	FS/HTN

Bebas plagiasi sesuai dengan tingkat kemiripan sebesar 18% . Dan dinyatakan lulus dengan bukti terlampir.

Demikian Keterangan ini kami buat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Bandar Lampung, 24 Oktober 2022
Kepala Pusat Perpustakaan

Dr. Ahmad Zarkasi, M. Sos. I
NIP. 197308291998031003

Ket:

1. Surat Keterangan Cek Turnitin ini Legal & Sah, dengan Stempel Asli Pusat Perpustakaan.
2. Surat Keterangan ini Dapat Digunakan Untuk Repository
3. Lampirkan Surat Keterangan Lulus Turnitin & Rincian Hasil Cek Turnitin ini di Bagian Lampiran Skripsi Untuk Salah Satu Syarat Penyebaran di Pusat Perpustakaan

TINJAUAN FIQH SIYASAH
TERHADAP IMPLEMENTASI
PERATURAN DAERAH NOMOR 9
TAHUN 2012 DALAM
PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK BAGI
PENYANDANG DISABILITAS

by Refasta Adella Pratiwi

Submission date: 24-Oct-2022 11:35AM (UTC+0700)

Submission ID: 1933651321

File name: Skripsi_Refasta_adella_pratiwi_1821020426_turnitin.docx (93.91K)

Word count: 5293

Character count: 34867



TINJAUAN FIQH SIYASAH TERHADAP IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NOMOR 9 TAHUN 2012 DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK BAGI PENYANDANG DISABILITAS

ORIGINALITY REPORT

18% SIMILARITY INDEX	18% INTERNET SOURCES	3% PUBLICATIONS	4% STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	---------------------------	-----------------------------

PRIMARY SOURCES

1	repository.radenintan.ac.id Internet Source	8%
2	Submitted to UIN Raden Intan Lampung Student Paper	2%
3	docplayer.info Internet Source	1%
4	jurnal.amikom.ac.id Internet Source	1%
5	eprints.ipdn.ac.id Internet Source	<1%
6	jkp.ejournal.unri.ac.id Internet Source	<1%
7	jurnal.unimus.ac.id Internet Source	<1%
8	www.ejournal.unuja.ac.id Internet Source	<1%

Internet Source

<1 %

21

www.jogloabang.com

Internet Source

<1 %

22

kassel.bpk.go.id

Internet Source

<1 %

23

journal.trunojoyo.ac.id

Internet Source

<1 %

24

osnbdgtik1306.wordpress.com

Internet Source

<1 %

25

e-jurnal.lppmunsera.org

Internet Source

<1 %

26

issuu.com

Internet Source

<1 %

27

journal.walisongo.ac.id

Internet Source

<1 %

28

jurnal.stiapembangunanjember.ac.id

Internet Source

<1 %

29

kumparan.com

Internet Source

<1 %

30

lib.unpad.ac.id

Internet Source

<1 %

31

pt.scribd.com

Internet Source

<1 %

	Internet Source	<1 %
21	www.jogloabang.com Internet Source	<1 %
22	kalsel.bpk.go.id Internet Source	<1 %
23	journal.trunojoyo.ac.id Internet Source	<1 %
24	osnbdgtik1306.wordpress.com Internet Source	<1 %
25	e-jurnal.lppmunsera.org Internet Source	<1 %
26	issuu.com Internet Source	<1 %
27	journal.walisongo.ac.id Internet Source	<1 %
28	jurnal.stiapembangunanjember.ac.id Internet Source	<1 %
29	kumparan.com Internet Source	<1 %
30	lib.unpad.ac.id Internet Source	<1 %
31	pt.scribd.com Internet Source	<1 %

9	repository.uinsu.ac.id Internet Source	<1 %
10	lib.ui.ac.id Internet Source	<1 %
11	repository.iain-manado.ac.id Internet Source	<1 %
12	afidburhanuddin.wordpress.com Internet Source	<1 %
13	eprints.umm.ac.id Internet Source	<1 %
14	kaltim.tribunnews.com Internet Source	<1 %
15	peraturan.bpk.go.id Internet Source	<1 %
16	e-journal.uajy.ac.id Internet Source	<1 %
17	Submitted to UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Student Paper	<1 %
18	Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Student Paper	<1 %
19	digilib.unila.ac.id Internet Source	<1 %
20	repository.ub.ac.id	

Lampiran 7 Surat Persetujuan 2 Rumah Jurnal Fakultas Syariah



RUMAH JURNAL
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
Jl. Letkol H. EndroSuratminSukarame 35131 Bandar Lampung Telp. (0721) 780887
Website: www.radenintan.ac.id dan www.syariah.radenintan.ac.id

SURAT KETERANGAN

Rumah Jurnal Fakultas Syariah UIN Raden Intan Lampung, menerangkan bahwa mahasiswa:

Nama : Refasta Adella Pratiwi
NPM : 1821020426
Prodi : Hukum Tata Negara

Skripsi mahasiswa tersebut telah memenuhi syarat dan aturan penulisan, dengan ketentuan sebagai berikut:

1.	Penulisan menggunakan Mendeley atau Zotero, <i>Chicago Manual of Style 17th edition (Full Note, With Ibid)</i>	✓
2.	Mensitasi 2 Artikel Jurnal Internal FS UIN Raden Intan Lampung	✓

Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sebenarnya, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Bandar Lampung, 04 November 2022

Rumah Jurnal

Kepala



Dr. Hj. Endang Pratiwi, S.Ag., M.H.

NIP. 197112041997032001



- Pasal 263 ayat (1) KUHP, Barang siapa membuat surat palsu atau menyalahgunakan surat seolah-olah surat itu asli dan tidak dipalsukan, dikenakan hukuman penjara selama-lamanya enam tahun.
- Verifikasi ttd pada QR code.

