

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam menjalani kehidupan sosial, perkembangan masyarakat yang dinamis telah membuat tingkat pendidikan, pengetahuan dan keterampilan semakin meningkat. Hal tersebut menuntut profesionalitas aparat pemerintahan untuk terus mengoptimalkan kinerja pelayanannya kepada masyarakat. Perlu diketahui bahwa pemerintahan sangat dibutuhkan untuk mengatur, mengayomi dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Adapun lembaga pemerintahan terendah dalam sistem pemerintahan di Indonesia yakni Pemerintahan Desa (Pemdes). Pemerintahan Desa mengemban amanah dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan dan memenuhi kepentingan masyarakat setempat berdasarkan sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Desa juga dapat dikatakan sebagai suatu hasil perpaduan antara kegiatan sekelompok manusia dengan lingkungannya. Hasil dari perpaduan itu ialah suatu wujud atau ketampakan dimuka bumi yang ditimbulkan oleh unsur-unsur fisiografi, sosial, ekonomi, politik dan kultural yang saling berinteraksi antar unsur tersebut dan juga dalam hubungannya dengan daerah-daerah lain.¹ Desa merupakan bagian dari satu kesatuan masyarakat hukum, sehingga berhak untuk mengatur serta mengurus wilayahnya di bawah kekuasaan pemerintah daerah Kabupaten/Kota. Negara pun telah mengakui keberadaan Pemerintahan Desa berdasarkan hak adat istiadat sesuai dengan Pasal 18B Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Hal serupa ditegaskan pula dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.

Ketika berbicara tentang Desa, maka akan erat kaitannya dengan pelayanan yang diberikan pemerintah Desa kepada masyarakat setempat. Pelayanan dapat

¹ R. Bintarto, *Desa-Kota* (Bandung: Alumni, 1986), 11.

bervariasi indikatornya, seperti pelayanan administratif, kesehatan, dan lain-lain. Pelayanan dilakukan semata-mata untuk memberi kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus hal-hal penting, berupa pembuatan Kartu Keluarga, KTP, SKU dan sebagainya. Efektifitas dan efisiensi pelayanan dari pemerintah Desa sangat dibutuhkan bagi masyarakat, apalagi ketika dihadapkan pada situasi genting.

Di Indonesia sendiri penyelenggaraan pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di negara ini cenderung berjalan di tempat, sedangkan implikasinya sebagaimana diketahui sangat luas karena menyentuh seluruh ruang-ruang kepublikan baik dalam kehidupan ekonomi, sosial, politik, budaya dan lain-lain.² Pelayanan publik menjadi bagian yang penting diperhatikan dalam pembangunan otonomi, karena selain sesuai dengan dasar reformasi bidang pemerintahan, demikian pula berkaitan langsung dengan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat sudah menjadi tujuan utama dalam penyelenggaraan administrasi publik. Pelayanan publik yang baik merupakan hal wajib dipenuhi pada setiap organisasi kerja baik Pemerintah maupun swasta. Pelayanan publik yang maksimal tercermin dari sumberdaya yang mumpuni untuk mengerjakan dan menyelesaikan tugas-tugas yang telah ditetapkan. Jika hal-hal tersebut tidak menjadi pedoman maka pelayanan tidak mencerminkan harapan tentang pelayanan yang berkualitas yang didambakan oleh masyarakat.³

Adapun pelayanan publik di Desa Salagedang, menurut penuturan beberapa masyarakat masih ditemui adanya indikasi pelayanan publik yang belum berjalan maksimal, khususnya dalam pengurusan administrasi. Hal ini tercermin dari beberapa keluhan masyarakat, seperti masih ada yang belum memperoleh ketepatan waktu pelayanan. Terkadang ada juga yang ingin membuat surat-surat

² Abdul Mahsyar, "Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik", *Otoritas* 1: 2 (Oktober, 2011), 82.

³ Nuzlan Botutihe, "Analisis Efektivitas Pelayanan Publik pada Rumah Sakit Aloe Saboe Provinsi Gorontalo", *Jurnal Ilmu Administrasi* 6: 1 (2017), 2.

keterangan, tapi disuruh balik lagi esok hari karena pihak yang bersangkutan sedang tidak ada ditempat. Kemudian, masih kurangnya komunikasi antara aparat desa dengan masyarakat. Misalnya banyak masyarakat yang ingin mengurus KK, KTP, surat domisili dan lain-lain ke kantor desa tapi belum mengetahui syarat-syaratnya, sehingga masyarakat harus bolak-balik untuk mengambil syarat-syarat yang diperlukan. Hal-hal kecil seperti ini harus mendapatkan perhatian lebih, untuk memperoleh kepuasan masyarakat secara merata.

Sehingga, para pemberi pelayanan dituntut tidak hanya memberikan pelayanan standar namun di era kekinian pelayanan prima yang mengedepankan kualitas dibutuhkan untuk memberikan hasil yang lebih baik. Untuk menghasilkan pelayanan yang baik, instansi terkait harus mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan kepada para pegawainya baik itu dengan memberikan arahan, mengharuskan membaca pedoman dan memberikan pelatihan-pelatihan dalam upaya peningkatan kualitas pegawai itu sendiri. Kualitas aparat pemerintah tercermin dari kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan beban tugas masing-masing. Salah satu upaya yang dilakukan dalam mengembangkan dan memelihara kualitas kerja aparat dapat dimulai dengan upaya motivasi. Disamping itu peranan kepemimpinan juga merupakan faktor yang sangat mendukung kualitas pelayanan aparat pemerintah.⁴ Oleh sebab itu, berbagai upaya yang dilakukan oleh pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik menjadi faktor utama yang harus diperhatikan. Hal tersebut guna memahami profesionalisme dan akuntabilitas pemerintah desa, serta untuk memperoleh informasi lebih dalam tentang kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik di wilayahnya.

Selain itu, pandangan mengenai optimalisasi pelayanan publik dibahas juga dalam Islam, lebih tepatnya masuk ke dalam kajian Fiqh Syiasah. Objek kajian Fiqh Syiasah sendiri meliputi aspek pengaturan hubungan antara warga negara

⁴ Widya Kurniati Mohi & Irmanovika Mahmud, "Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto kabupaten Gorontalo", *Jurnal Ilmu Administrasi* 6:2 (2018), 104.

dengan warga negara, hubungan antara warga negara dengan lembaga negara, dan hubungan antara lembaga negara dengan lembaga negara, baik hubungan yang bersifat intern suatu negara maupun hubungan yang bersifat ekstern antarnegara, dalam berbagai sendi kehidupan. Dari pemahaman tersebut, tampak bahwa kajian syiasah memusatkan perhatian pada aspek pengaturan.⁵

Fiqh syiasah adalah sudut pandang salah satu aspek hukum Islam yang membicarakan pengaturan dan **pengurusan** kehidupan manusia dalam bernegara demi mencapai **kemaslahatan** bagi manusia itu sendiri.⁶ Dalam fiqh syiasah, pelayanan kepada masyarakat merupakan hal yang **urgensi**. Masyarakat memiliki kedudukan yang penting dalam suatu negara. Karena itu dalam kerja pegawai pemerintahan, masyarakat bisa mengawasi dan mengontrol sistem kinerja pegawai pemerintahan, mereka juga berhak memberi saran atau kritik untuk kemajuan dan peningkatan pelayanan publik.⁷

Berdasarkan uraian di atas, untuk mewujudkan suatu pemerintahan yang baik dan berintegritas dalam melayani masyarakat, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“TINJAUAN PELAYANAN PUBLIK PERSPEKTIF FIQH SYIASAH (Studi di Kantor Desa Salagedang Kecamatan Sukahaji Kabupaten Majalengka).”**

B. Perumusan Masalah

Dari uraian yang tertera dalam latar belakang diatas, perlu kiranya melakukan perumusan masalah yang **relevan** dengan topik skripsi yang akan dibuat, sehingga nantinya akan terbagi menjadi beberapa kajian pokok yang tergambar dalam latar belakang masalah berikut, yaitu:

⁵ A. Djazuli, *Fiqh Syiasah (Implementasi Kemaslahatan Umat dalam Rambu-rambu Syari'ah)*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2018), 29.

⁶ Muhammad Iqbal, *Fiqh Syiasah* (Jakarta: Gaya Media Pratama, 2007), 13.

⁷ Nur Lailatul Musyafa'ah & Arif Wijaya, “Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Lamongan dalam Perspektif Fiqh Syiasah”, *Al-Daulah: Jurnal Hukum Dan Perundangan Islam* 10:2 (Oktober, 2020), 269.

1. Identifikasi Masalah

a. Wilayah Kajian

Penelitian ini masuk kedalam wilayah kajian Hukum Administrasi Negara, dengan topik Hukum Administrasi dan Good Governance.

b. Jenis Masalah

Jenis masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah belum optimalnya pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintahan Desa kepada masyarakat setempat.

2. Batasan Masalah

Agar pembahasan skripsi tidak meluas, perlu kiranya dilakukan upaya untuk membatasi kajian dalam penelitian ini. Oleh karena itu, batasan masalah sangat penting diperhatikan guna menghindari pembahasan yang bercabang. Untuk membatasi hal tersebut, maka penulis hanya memfokuskan pada jalanya pelayanan publik di kantor Desa Salagedang, lebih khusus pelayanan administratif.

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat ditemukan beberapa permasalahan yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja dan upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Salagedang dalam mengoptimalkan pelayanan publik?
2. Bagaimana Pemerintahan Desa Salagedang memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dilihat dari perspektif fiqh syiasah?

C. Tujuan Penelitian

Bagian ini termasuk kajian penting juga untuk dijabarkan, karena secara tidak langsung akan memberikan kejelasan serta nilai kebermanfaatan bagi pihak-pihak yang membutuhkan. Adapun tujuan penelitian ini dilakukan antara lain, sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kinerja dan upaya apa saja yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Salagedang dalam mengoptimalkan pelayanan publik.
2. Untuk menganalisis bagaimana pemerintahan Desa Salagedang memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dilihat dari perspektif fiqh syiasah.

D. Kegunaan / Manfaat Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini bisa dijadikan salah satu sandaran dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan terkait kajian kinerja pelayanan desa, serta memberikan informasi terkait upaya-upaya pemerintah desa dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat, sehingga output penelitian bisa dijadikan bahan pertimbangan oleh para peneliti lain.

2. Kegunaan Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan wawasan pengetahuan serta pengalaman peneliti tentang pelayanan publik di tingkat pemerintahan desa. Adapun bagi pemerintah Desa, hasil penelitian bisa dijadikan bahan pertimbangan serta evaluasi kinerja dibidang pelayanan masyarakat. Agar pelayanan terhadap masyarakat bisa dilakukan dengan cepat dan tepat, sehingga akan menghasilkan pelayanan publik yang baik dan berintegritas, hal tersebut dapat dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja aparat Pemerintah Desa.

E. Penelitian Terdahulu

Untuk memaksimalkan penelitian dan menghindari kesamaan substansi pembahasan, maka diperlukan suatu penelitian terdahulu sebagai acuan atau rujukan dalam menggali informasi terhadap penelitian yang sedang dilakukan sekarang. Sehingga dengan studi kepustakaan, ditemukan beberapa literatur skripsi sebagai bahan perbandingan penelitian, diantaranya:

Pertama, penelitian yang disusun oleh Taufik Yulianto dalam skripsinya yang berjudul *“Kinerja Kepala Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Tegalmati Kecamatan Petarukan Kabupaten Pemalang”*. Skripsi tersebut meneliti tentang bentuk pelayanan publik di Desa Tegalmati, serta kinerja kepala Desa Tegalmati dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Hasil penelitian ini memberikan kesimpulan bahwa masyarakat mengharapkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik semakin meningkat, bisa lebih cepat, mudah, berkeadilan, berkepastian hukum, transparan, aman, tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan.⁸ Persamaan dengan penelitian ini yakni sama-sama meneliti tentang pelayanan publik. Adapun perbedaannya, skripsi Taufik Yulianto meneliti tentang kinerja kepala desa dalam memberikan pelayanan, sedangkan peneliti lebih mengkaji pada pelayanan publik secara umum dengan meninjau dari segi perspektif fiqh syiasahnya juga.

Kedua, penelitian yang disusun oleh Abrol Alquroba dalam skripsinya yang berjudul *“Strategi Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi (Studi di Desa Muara Kuis Kecamatan Ulu Rawas Kabupaten Musi Rawas Utara, Provinsi Sumatera Utara)”*. Skripsi tersebut berisi tentang kendala-kendala pemerintah Desa dalam meningkatkan pelayanan administrasi serta bagaimana meningkatkan strategi pelayanan administrasi di Desa Muara Kuis. Dengan menggunakan penelitian kualitatif, diperoleh hasil bahwa pelayanan

⁸ Taufik Yulianto, “Kinerja Kepala Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Tegalmati Kecamatan Petarukan Kabupaten Pemalang.” (*Skripsi*, Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang, 2015).

administrasi di Desa Muara Kuis masih belum maksimal dalam memenuhi kepentingan dan kebutuhan masyarakat.⁹ Persamaan dengan penelitian ini yakni masih dalam lingkup yang sama mengenai pelayanan publik. adapun perbedaannya, skrip Abrol Alqurobo meneliti tentang kendala-kendala serta strategi Pemerintah Desa dalam meningkatkan pelayanan, sedangkan peneliti mengkaji tentang kinerja Pemerintahan Desa selama ini dan mengaitkannya dengan fiqh syiasah dalam upaya optimalisasi pelayanan publik.

Ketiga, penelitian yang disusun oleh Satria Fahrudin Syah dalam skripsinya yang berjudul *“Efektivitas Pelayanan Administrasi Masyarakat Desa dan Kelurahan (PADMA) dalam Perwujudan Good Governance (Studi di Desa Sambirejo Kecamatan Plupuh Kabupaten Sragen)”*. Hasil penelitian ini memberikan kesimpulan bahwa pelayanan administrasi masyarakat di wilayah tersebut sudah efektif tapi belum maksimal. Peneliti juga membandingkan antara pelayanan konvensional dan administrasi masyarakat desa dan kelurahan (PADMA) untuk mengetahui tingkat efektivitasnya sebelum dan sesudah dilaksanakannya PADMA di Desa Sambirejo, diantaranya pelaksanaan pelayanan basis online tidak butuh waktu lama, serta akurasi data kependudukannya sangat tepat. Sedangkan, pelayanan administrasi desa yang dilakukan secara manual butuh waktu relatif lama dan validitas data kurang akurat.¹⁰ Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama meneliti pelayanan yang diberikan Pemerintah Desa terhadap masyarakat sekitar. Adapun perbedaannya, skripsi Satria Fahrudin Syah meneliti efektivitas pelaksanaan pelayanan administrasi masyarakat Desa, sedangkan peneliti meninjau kinerja dan upaya-upaya dalam mengoptimalkan pelayanan publik dengan melihat dari sudut pandang fiqh syiasah.

⁹ Abrol Alquroba, “Strategi Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi (Studi di Desa Muara Kuis Kecamatan Ulu Rawas Kabupaten Musi Rawas Utara, Provinsi Sumatera Utara).” (Skripsi, Fakultas Syari’ah Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Saifuddin Jambi, 2020).

¹⁰ Satria Fahrudin Syah, “Efektivitas Pelayanan Administrasi Masyarakat Desa dan Kelurahan (PADMA) dalam Perwujudan Good Governance (Studi di Desa Sambirejo Kecamatan Plupuh Kabupaten Sragen).” (Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang, 2018).

Keempat, penelitian yang disusun oleh Donna Eriza Kharisma dengan judul ***“Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dalam Perspektif Fiqh Syiasah (Studi dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung)”***. Skripsi tersebut berisi tentang kinerja pelayanan di kantor Disdukcapil yang dinilai sudah baik, ditandai dengan ketepatan waktu pemrosesan/pembuatan akta atau dokumen lainnya yang sesuai dengan SOP (Standar Operasional Pelayanan), serta seluruh pembuatan akta maupun dokumen tidak dipungut biaya atau gratis. Pelayanan di kantor Disdukcapil juga telah sesuai dengan Fiqh Syiasah karena sudah memenuhi SOP dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.¹¹ Persamaan dengan penelitian ini yakni membahas pelayanan publik dalam pandangan fiqh syiasah. Adapun perbedaannya, skripsi Donna Eriza Kharisma menekankan pada implementasi UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dengan tempat penelitian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Sedangkan, peneliti mengkaji secara umum mengenai pelayanan publik dengan pertimbangan fiqh syiasah dan lokasi penelitian yang terletak di Kantor Pemerintahan Desa Salagedang.

F. Kerangka Pemikiran

Untuk mengkaji permasalahan dalam penyusunan penelitian ini, dibutuhkan kerangka teori yang akan digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Pelayanan Publik

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan, berdasarkan Kepmenpan Nomor 81 tahun 2003, pelayanan adalah suatu bentuk pelayanan oleh instansi pemerintah baik di pusat maupun di daerah, BUMN dan BUMD dalam bentuk barang dan jasa dalam rangka

¹¹ Donna Eriza Kharisma, “Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dalam Perspektif Fiqh Syiasah (Studi dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung).” (*Skripsi*, Fakultas Syari’ah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2019).

pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Adapun menurut Wikipedia, publik adalah mengenai orang atau masyarakat, dimiliki masyarakat, serta berhubungan dengan, atau mempengaruhi suatu bangsa, negara dan komunitas. Sedangkan menurut Emanuel Kant, publik bukan lagi para pejabat atau institusi politis, melainkan masyarakat warga (*civil society*) yang kritis dan berorientasi pada kepentingan moral universal umat manusia.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan Publik diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik.

Adapun Prinsip Pelayanan Publik sesuai Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004, prinsip penyelenggaraan pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan; prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan; mencakup kejelasan dalam hal: (1) persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; (2) unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; dan (3) rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu; pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

- d. Akurasi; produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan; proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab; pimpinan penyelenggara pelayanan publik/pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana; tersedianya sarana prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk sarana telematika.
- h. Kemudahan akses; tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan memanfaatkan teknologi telematika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan; pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta ikhlas dalam memberi pelayanan.
- j. Kenyamanan; lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta disediakan fasilitas pendukung seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.¹²

Pelayanan publik bisa dibilang sebagai salah satu tolak ukur kinerja pemerintahan yang sangat terlihat atau kasat mata. Masyarakat sebagai penerima layanan dapat menyaksikan langsung dan menilai bagaimana kinerja instansi terkait memberikan pelayanannya kepada mereka. Sebab, kualitas pelayanan publik menjadi kepentingan umum dan dampaknya akan dirasakan langsung, apakah pelayanan yang diterima sudah efektif dan efisien atau belum.

¹² Sutopo, "Pentingnya Tata Informasi Tentang Pelayanan Publik Bagi Masyarakat", *Journal of Rural and Development*, 5:1 (Februari, 2014), 21.

2. Pemerintahan Desa

Berdasarkan pendekatan etimologis, kata “pemerintah” atau “pemerintahan” berasal dari dua suku kata “perintah” yang memiliki arti sesuatu yang harus dilaksanakan. Dan untuk kata “memerintah” diartikan sebagai menguasai atau mengurus negara atau daerah sebagai bagian dari suatu negara. Jadi, kata “pemerintah” berarti kekuasaan untuk memerintah suatu negara. Pemerintah dapat juga dikatakan sebagai suatu badan tertinggi yang memerintah suatu negara.¹³

Sedangkan berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, Desa adalah Desa dan Desa Adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut Desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Dalam ketentuan umum Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, Pemerintahan Desa merupakan penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Desa berkedudukan di wilayah Kabupaten/Kota, dan dipimpin oleh seorang Kepala Desa dengan dibantu oleh perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Desa.

3. Fiqh Syiasah

Fiqh syiasah merupakan salah satu aspek hukum Islam yang membicarakan mengenai pengaturan dan pengurusan kehidupan manusia dalam bernegara demi mencapai kemaslahatan bagi manusia itu sendiri. Dalam fiqh syiasah ini,

¹³ Haudi, *Pengantar Ilmu Pemerintahan* (Sumatera Barat:Insan Cendekia Mandiri, 2021), 1.

ulama mujtahid menggali sumber-sumber hukum Islam, yang terkandung di dalamnya yang berkaitan dengan kehidupan bernegara dan bermasyarakat.¹⁴

Sebagai ilmu ketatanegaraan dalam Islam fiqh syiasah antara lain membicarakan tentang siapa sumber kekuasaan, siapa pelaksana kekuasaan, apa dasar kekuasaan dan bagaimana cara-cara pelaksana kekuasaan menjalankan kekuasaan yang diberikan kepadanya, dan kepada siapa pelaksana kekuasaan mempertanggungjawabkan kekuasaannya.¹⁵ Menurut Ibn Taimiyyah, ruang lingkup fiqh syiasah memiliki 4 (empat) bidang, yaitu:

- a. *Syiasah Qadla'iyah* (Peradilan)
- b. *Syiasah Iddariyyah* (Administrasi Negara)
- c. *Syiasah Maliyyah* (Ekonomi dan Moneter)
- d. *Syiasah Dauliyyah/Kharijiyyah* (Hubungan Internasional).¹⁶

Sejatinya, Pemerintahan Desa dan pelayanan publik merupakan dua hal yang tidak bisa dipisahkan. Adanya kebijakan otonomi daerah yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, telah mengharuskan Pemerintahan Desa untuk memberikan sebaik-baiknya pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat. Hal senada dijelaskan pula dalam ruang lingkup fiqh syiasah, yakni syiasah idariyyah yang membahas tentang administrasi negara dalam perspektif Islam, pemerintahan yang memiliki kekuasaan dalam mengatur negara dan warga negara diharuskan

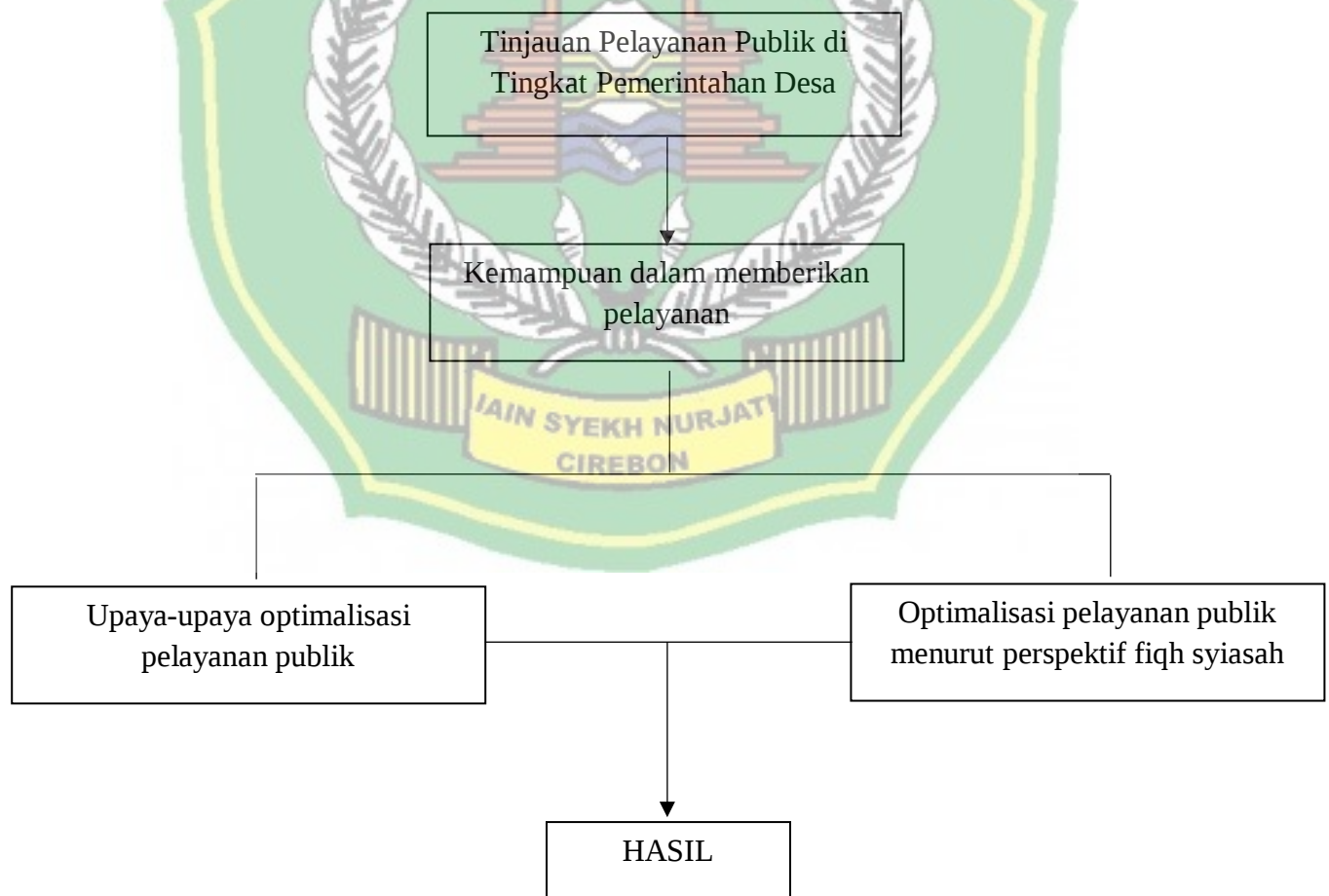
¹⁴ Muhammad Iqbal, *Fiqh Siyasah Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam* (Jakarta: Prenada Media Group, 2014), 3.

¹⁵ Muhammad Iqbal, *Fiqh Siyasah Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam* (Jakarta: Prenada Media Group, 2014), 4.

¹⁶ Muhammad Iqbal, *Fiqh Siyasah Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam* (Jakarta: Prenada Media Group, 2014), 14.

untuk bekerja dan melayani kebutuhan masyarakat sesuai dengan cara-cara yang telah ditetapkan.

Berdasarkan kerangka teori tersebut, maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini yakni akan menganalisis pelayanan publik menurut perspektif fiqh syiasah di tingkat Pemerintahan Desa dengan melihat bagaimana kinerja pelayanan publik di Desa Salagedang sejauh ini, apakah sudah berjalan optimal atau belum. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa indikator, seperti kedisiplinan, sumber daya yang memadai, rasa tanggungjawab, dan lain-lain. Tidak lupa juga untuk meninjau bagaimana jalannya pelayanan publik, jika dilihat dari sudut pandang fiqh syiasah. Maka dari itu, kerangka berfikir dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut.



G. Metodologi Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini berlokasi di Desa Salagedang Kecamatan Sukahaji Kabupaten Majalengka.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam pembuatan karya ilmiah ini yaitu penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Penelitian kualitatif menggunakan lingkungan alamiah sebagai sumber data. Peristiwa-peristiwa yang terjadi dalam suatu situasi sosial merupakan kajian utama penelitian kualitatif. Peneliti pergi ke lokasi tersebut, memahami dan mempelajari situasi. Studi dilakukan pada waktu interaksi berlangsung di tempat kejadian. Peneliti mengamati, mencatat, bertanya, menggali sumber yang erat hubungannya dengan peristiwa yang terjadi saat itu.¹⁷

Penelitian kualitatif lebih menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah yang sedang diteliti. Tahapan terberat dalam melakukan penelitian kualitatif adalah menentukan apa yang menjadi objek penelitian, dan dari mana memulainya. Atas dasar tersebut, pemilihan jenis penelitian kualitatif akan memberikan pemahaman secara langsung terkait Tinjauan Pelayanan Publik di Desa Salagedang Kecamatan Sukahaji Kabupaten Majalengka.

3. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini merupakan bahan-bahan yang digunakan untuk mendukung proses penelitian berdasarkan bukti-bukti dan kebenaran di

¹⁷ Salim dan Haidir, *Penelitian Pendidikan: Metode, Pendekatan dan Jenis* (Jakarta: Kencana, 2019), 29.

lapangan. Adapun sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang didapatkan peneliti secara langsung ketika berada di lapangan. Informasi-informasi tersebut diperoleh melalui responden dengan cara observasi dan wawancara terhadap subjek penelitian. Dalam hal ini yang menjadi subjek penelitian yaitu aparat pemerintah Desa Salagedang. Sehingga data dan informasi yang diperoleh bisa terjamin keotentikannya.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data atau informasi pendukung yang diperoleh dari berbagai referensi, berupa buku-buku, artikel, jurnal online dan catatan hasil penelitian lain yang relevan dengan objek yang sedang diteliti. Melalui studi kepustakaan terhadap buku-buku dan jurnal online tersebut, diharapkan mampu menambah literature penulis dalam mengembangkan pengetahuan dan pemahaman terhadap penelitian yang sedang dilakukan.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini, diantaranya:

a. Observasi

Observasi merupakan serangkaian kegiatan sebagai bagian dalam proses memahami sebuah fenomena yang didasarkan pada pengetahuan dan gagasan yang sudah diketahui sebelumnya, tidak lain untuk memperoleh informasi-informasi penting yang sangat dibutuhkan dalam menunjang kelangsungan penelitian. Dalam penelitian ini, penulis melakukan observasi

di wilayah Desa Salagedang dengan tujuan mendapatkan berbagai pertimbangan jawaban atas fokus penelitian mengenai Tinjauan Pelayanan Publik di Desa Salagedang Kecamatan Sukahaji Kabupaten Majalengka, dengan menggali informasi dari stakeholder terkait.

b. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (informan) yang memberikan jawaban atas pertanyaan.¹⁸ Wawancara sebagai metode yang paling efektif dalam pengumpulan data primer di lapangan karena *interviewer* dapat bertatap muka langsung dengan responden untuk menanyakan perihal pribadi responden.¹⁹ Untuk menemukan informasi secara lengkap dan tepat, wawancara perlu dilakukan terhadap aparat desa setempat dan masyarakat secara umum di Desa Salagedang.

c. Studi Pustaka

Studi kepustakaan (*library research*), yaitu untuk memperoleh landasan teoritis yang ada kaitannya dengan judul penulis yang sedang dibahas, dimana penelitian yang dilakukan dengan cara mengkaji buku-buku, jurnal, artikel, majalah maupun website.²⁰ Pengumpulan data ini dapat dilakukan dengan mengkaji dari berbagai bacaan, seperti buku-buku, jurnal ilmiah, catatan dan sejumlah laporan lain yang tentu akan membantu memecahkan masalah penelitian.

¹⁸ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Cet. 27 (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010), 186.

¹⁹ Suratman & Philips Dhillah, *Metode Penelitian Hukum*, Cet.3 (Bandung: Alfabeta, 2015), 127.

²⁰ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008), 141.

5. Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan akan dipelajari, serta membuat kesimpulan, sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.²¹

Dalam pengolahan data, dilakukan dengan analisis data kualitatif, yakni upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesis data, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.²² Kegiatan analisis data sudah semestinya dimulai sejak tahap mengumpulkan data, yakni dengan memilah-milah mana data yang diperlukan dan tidak diperlukan. Data-data yang diperoleh tersebut harus dikaji dengan seksama, agar dapat memberikan kontribusi terhadap apa yang menjadi fokus penelitian.

H. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang masalah penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan/manfaat penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi pembahasan mengenai pelayanan publik di tingkat pemerintahan desa. Pemaparan mengenai pengertian pemerintah desa

²¹ Sirajudin Saleh, *Analisis Data Kualitatif* (Bandung: Pustaka Ramadhan, 2017), 79.

²² Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Cet. 27 (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010), 248.

menurut Undang-Undang dan menurut para ahli, tugas, fungsi serta kewenangan serta struktur pemerintahan desa. Selain itu dipaparkan juga mengenai definisi pelayanan publik, jenis-jenis pelayanan publik, prinsip-prinsip pelayanan publik, tujuan pelayanan publik, asas-asas umum pemerintahan yang baik, dan lain-lain.

BAB III : PEMBAHASAN

Pada bab ini akan membahas mengenai objek penelitian, yakni gambaran umum Desa Salagedang Kecamatan Sukahaji Kabupaten Majalengka yang terdiri dari sejarah, visi dan misi pemerintah Desa Salagedang, kondisi sosial masyarakat, kondisi geografis dan struktur organisasi pemerintah Desa Salagedang.

BAB IV : ANALIS

Pada bab ini diuraikan hasil penelitian, berupa telah kinerja pelayanan publik di Desa Salagedang, upaya-upaya pemerintah desa dalam mengoptimalkan pelayanannya kepada masyarakat, serta memaparkan bagaimana memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat jika dilihat dari perspektif fiqh syiasah.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran-saran terhadap penelitian yang telah selesai dilaksanakan.

