IMPLEMENTASI PERWAKO BUKITTINGGI NOMOR 12 TAHUN 2022 TENTANG MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK SECARA ELEKTRONIK DITINJAU DARI PERSPEKTIF SIYASAH TANFIDZIYAH

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (SH) Pada Program Studi Hukum TataNegara (Siyasah)

Oleh :

LAILA RAHMI

NIM. 1320.008

PROGRAM STUDI HUKUM TATANEGARA (SIYASAH)
FAKULTAS SYARIAH UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SJECH M. DJAMIL DJAMBEK BUKITTTINGGI
TAHUN 2024 M/1445 H

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul "Impelementasi Perwako Bukittinggi Nomor 12 Tahun 2022 tentang Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Elektronik Ditinjau dari Perspektif Siyasah Tanfidziyah " yang disusun oleh Laila Rahmi, NIM 1320.008 Program Studi Hukum TataNegara (Siyasah) Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi telah dilakukan bimbingan secara maksimal dan untuk selanjutnya disetujui untuk diajukan ke sidang munaqasyah skripsi.

Bukittinggi, 18 Juli 2024

Dosen Pembimbing

Dr. Hardi Putra Wirman, S.IP., MA
NIP. 19810610 200501 1 023

Mengetahui,
Ketua Program Studi Hukum Tata Negara (Siyasah)
Fakultas Syariah UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi

Febriyeni, M.Ud

NIP. 199002242018012001

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGESAHAN TIM PENGUJI

PERNYATAAN ORISINALITAS

ABSTRAK

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI iv
PERNYATAAN ORISINALITAS vi
ABSTRAK vii
KATA PENGANTAR viii
DAFTAR ISI ix
BAB I
PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 9
C. Tujuan dan Manfaat Peneltian 9
E. Definisi Operasional 10
F. Penelitian Terdahulu 11
G. Metode Penelitian 13
H. Sistematika Pembahasan 16
BAB II
LANDASAN TEORI 19
A. Konsep Implementasi 19
B. Teori implementasi 21
C. Perwako Bukittinggi Nomor 12 Tahun 2022 tentang Mekanisme Pengelolaaan Pengaduan Pelayanan Masyarakat secara Elektronik 24
BAB III
FIQH SIYASAH TANFIDZIYAH 27
A. Pengertian Fiqh Siyasah 27
B. Sumber hukum 28
C. Ruang lingkup 31
D. Siyasah tanfidziyah 32
BAB IV
LAPORAN HASIL PENELITIAN 34
A. Gambaran Umum Kota Bukittinggi 34
B. Gambaran Umum Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bukittinggi ... 47

C. Implementasi Perwako Bukittinggi Nomor 12 Tahun 2022 Tentang Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Masyarakat Secara Elektronik Ditinjau Dari Perspektif Siyasah Tanfidziyah 51

D. Pandangan Siyasah Tanfidziyah terhadap Perwako Bukittinggi Nomor 12 Tahun 2022 66

BAB V

KESIMPULAN 76

A. Kesimpulan 76

B. Saran 76

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 81

LAMPIRAN-LAMPIRAN 82

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik merupakan kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan sarana pengaduan untuk memberikan pelayanan yang adil bag selutuh warga negara. Oleh karena itu, upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi. Pelayanan publik pada dasarnya sangat berkaitan dengan aspek kehidupan yang luas.[1] Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang,jasa, dan atau/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.[2]

Berdasarkan pada Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan E-Government) bahwa pelayanan publik harus memenuhi kebutuhan publik dengan menunjang tinggi akuntabilitas, dapat dijangkau secara aktif dan mendengarkan

[1] Nadia Ulfa Hariani, Dyah; Divani, 'Inovasi Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Di Pusat Informasi Publik (PIP) Balai Kota Semarang', *Undip*, 1.1 (2017), 2.
[2] *Undang-Undang (UU) No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*, 2009.

aspirasi masyarakat serta adanya fasilitas dalam merumuskan suatu kebijakan. Pelayanan publik umum terjadi ketika masyarakat selaku pengguna layanan tidak puas atas pelayanan yang diberikan, bahkan menambah kekecewaan ketika pengaduan yang disampaikan tidak dikelola atau ditanggapi secara baik oleh petugas pengaduan.[3]

Pengelolaan pengaduan pelayanan publik di setiap organisasi penyelenggara di Indonesia yang belum terkelola secara efektif dan terintegrasi melatarbelakangi pemerintahan Republik Indoneisa mengembangkan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional- layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (SP4N-LAPOR!). Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang baik tidak hanya menguatkan partisipasi masyarakat tapi lebih dari itu dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan. Maka, sudah seharusnya penyelenggara pelayanan dapat memahami dan menerapkan secara sungguh-sungguh semua ketentuan yang berlaku dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik sebagai cerminan bahwa pemerintah benar-benar hadir untuk melayani masyarakatnya.

Adanya Peraturan Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional digunakan sebagai road map atau peta jalan pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan kementrian/lembaga dan

[3] *Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.*

pemerintah daerah. Pelaksanaan program ini memiliki batasan dan tidak semua jenis pengaduan dapat dilaporkan seperti permasalahan pemilu, permasalahan kasus kriminal, laporan mengenai perusahaan swasta, laporan yang sedang dalam tahap peradilan, laporan yang bersumber dari media sosial serta laporan yang tidak relevan dengan kinerja pemerintah.

Penelitian pengelolaan pengaduan publik ini sudah dilakukan Hiasinta dan dwinanarhati yang menjelaskan bahwa pengaduan masyarakat merupakan hal penting bagi instansi pemerintah untuk memperbaiki kekurrangan dari kegiatan yang telah dilaksanakan. Ada dua jenis pengaduan yakni pengaduan langsung dan pengaduan tidak langsung. Pengaduan langsung melalui kotak saran, formulir pengaduan ataupun menyampaikansecara langsung kepada pimpinan ataupun perangkat terkait, sedangkan pengaduan tidak langsung melalui sosial media sebagai sarana pendukung seperti email, website dan whatsapp. Pengaduan yang telah disampaikan akan ditindaklanjuti dengan pimpinan saaat rapat evaluasi, dan dari hasil evaluasi inilah yang menjadi tolak ukur untuk melakukan perbaikan kearah yang lebih baik.

Mendorong partisipasi masyarakat dalam proses penanganan pengaduan, baik secara langsung maupun tidak langsung, dapat meningkatkan standar penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk melayani kepentingan masyarakat, pemerintah sebagai penyelenggara harus mampu

menyelenggarakan pelayanan publik.. [4] Hal ini juga dijelaskan dalam al quran al Imran ayat 159:[5]

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللّٰهِ لِنْتَ لَهُمْ ۚ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيْظَ الْقَلْبِ
لَانْفَضُّوْا مِنْ حَوْلِكَ ۖ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِى
الْاَمْرِ ۚ فَاِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللّٰهِ ۗ اِنَّ اللّٰهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِيْنَ

Artinya: Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal.

Di Indonesia permasalahan penyelenggaraan pengelolaan pelayanan publik telah menjadi hal umum terjadi seperti pelayanan perizinan yang masih berbelit-belit dan proses kerja yang lambat[6] duplikasi pengaduan dan ada pengaduan yang tidak ditanggapi karena sistem error. Untuk mengatasi hal tersebut pemerintah pusat menghadirkan layanan SP4N LAPOR dengan tujuan kualitas pelayanan dan kinerja pemerintah dapat ditingkatkan dan menyelesaikan masalah yang dialami masyarakat. Sejak tahun 2018-2022 jumlah laporan pengaduan melalui layanan ini meningkat tiap tahunnya, hal ini menunjukkan masyarakat mulai berperan aktif dan mempercayai pengelolaan pengaduan melalui layanan SP4N LAPOR.

[4] Hiasinta Sabeni and others, 'MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK', 9.1 (2020), h. 43–52.
[5] Al Quran Surat Al-Imran ayat 159
[6] Afif Syarifudin Yahya, 'Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR', 2022, 1–22.

No	Kanal pengaduan SP4N LAPOR	2018	2019	2020	2021	2022	2023
1	Website lapor.go.id	34.515	67.742	62.701	47118	45.053	62.646
2	SMS 1708	16.735	10.593	8.110	7252	6.158	826
3	Aplikasi lapor	5.696	7.891	13.568	8790	12.173	15.136
4	Twitter lapor	335	86	22	119	110	281
	Total	60.281	86.312	84.401	63.279	63.476	78.889

Tabel 1.1. *informasi dari website www.lapor.go.id*

Dalam halaman website Open Government Indonesia (OGI) menyatakan bahwa dengan kehadiran SP4N LAPOR! yang telah terhubung dengan 653 Instansi baru 122 Instansi (19%) yang dapat dikatakan baik. Hal tersebut diukur dari indicator penindaklanjutan pengaduan paling sedikit 50% dari jumlah pengaduan yang masuk pada masing-masing instansi. Jumlah tersebut belum lagi diukur dengan memperhatikan kecepatan respon terhadap pengaduan dan juga indicator lainnya. Oleh sebab itu, peningkatan pelayanan LAPOR perlu menjadi perhatian untuk memastikan layanan pengaduan pelayanan publik dapat dilakukan dengan baik.[7]

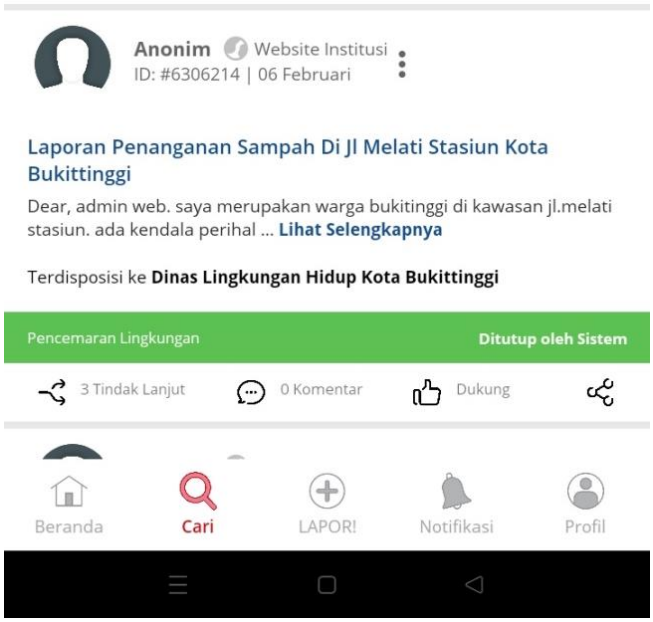
Terkhusus di Kota Bukittinggi mengenai pelayanan SPAN LAPOR telah diatur dengan jelas dalam Perwako Bukittinggi Nomor 22 Tahun 2022 Tentang Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

[7] Open Government Indonesia, 'Peningkatan Kualitas Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik Melalui SP4N-LAPOR!', 2020 <https://ogi.bappenas.go.id/Komitmen_II>.

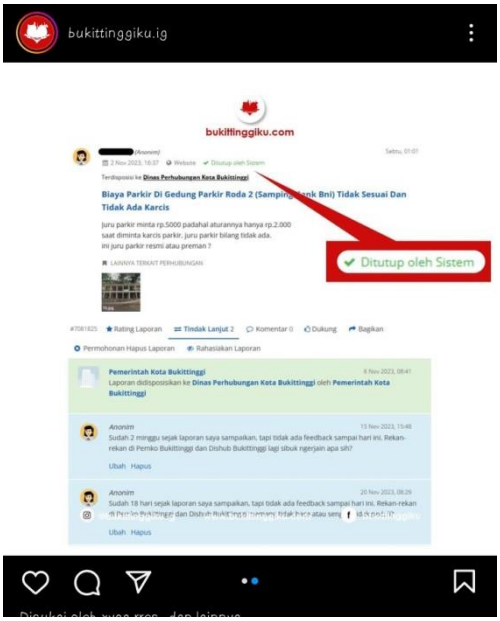
Secara Elektronik namun dalam wawancara yang sudah dilakukan peneliti pada beberapa Masyarakat Kota Bukittinggi mayoritas menjawab tidak mengetahui adanya layanan SPAN LAPOR. Tapi untuk beberapa orang yang diwawancarai mengetahui tentang layanan ini dan pernah melakukan laporan ke dalam website dan juga aplikasi.

Alur pengelolaan aduan dari pelapor. Pertama, pelapor dapat mengakses laporan di SP4N-LAPOR. Setelah itu, laporan diterima oleh admin pusat dan akan dikirim ke admin instansi yang bersangkutan paling lambat 3 hari kerja. Jika admin instansi sudah menerima laporan, akan dilakukan verifikasi paling lambat 3 hari kerja. Selanjutnya pejabat penghubung yang menerima laporan akan memberikan respos awal. Ia juga akan berkoordinasi dengan unit terkait untuk memberikan tindak lanjut kepada pelapor. Dan pelapor menerima tindak lanjut yang diberikan tersebut. Jangka waktu penyelesaian berbeda-beda terkait permintaan informasi, maksimal dikerjakan dalam jangka waktu 5 hari kerja. Untuk pengaduan yang tidak memerlukan pemeriksaan lapangan, maksimal diselesaikan dalam 14 hari kerja. Sedangkan untuk pengaduan yang memerlukan pemeriksaan lapangan akan diselesaikan maksimal 60 hari kerja. Berdasarkan pada data temuan peneliti melalui aplikasi SPAN LAPOR dan website bukittinggikotalapor.go.id, laporan aduan dari masyarakat Kota Bukittinggi terhitung dari tahun 2018-2023 terhutung sejumlah 184 laporan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti melalui sosial media maupun website, banyak warga yang mengatakan bahwa laporan yang dilayangkan lama diproses ataupun keluhan mengenai laporan yang tiba tiba ditutup oleh sistem tanpa ditindaklanjuti yang menimbulkan tanda tanya bagi masyarakat. Salah satunya adalah kemana keluhan masyarakat ini akan ditampung jika bukan melalui website ataupun aplikasi LAPOR!.



Gambar 1.1. tampilan bentuk laporan pengaduan



Gambar 1.2. tampilan proses pengaduan yang dikeluhkan masyarakat.



Gambar 1.3. tampilan proses pengaduan yang dikeluhan masyarakat

Dari uraian diatas penulis tertarik untuk membahas dan mengetahui lebih lanjut untuk mengenai pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara elektronik dalam bentuk skripsi. Dengan judul " **Implementasi PERWAKO Bukittinggi Nomor 12 Tahun 2022 Tentang Mekanisme Pengelolaan Pssengaduan Pelayanan Publik Secara Elektronik Ditinjau dari Perspektif Siyasah Tanfidziyah** " hal ini menarik untuk di teliti mengingat pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara elektronik terlihat masih belum berjalan secara optimal melihat dari uraian kasus diatas kemungkinan hal ini dikarenakan kurangnya koordinasi antar organisasi dalam mengimplementasikan kebijakan tersebut.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Implementasi Perwako Bukittinggi Nomor 12 Tahun 2022 Tentang Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Elektronik ditinjau Dari Perspektif Siyasah Tanfidziyah?
2. Bagaimana Pandangan Siyasah Tanfidziyah Terhadap Perwako Bukittinggi No 12 Tahun 2022?

C. Tujuan dan Manfaat Peneltian

Dari rumusan masalah yang ada pada tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengetahui Implementasi Perwako Bukittinggi Nomor 12 Tahun 2022 Tentang Mekanisme Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Elektronik ditinjau Dari Perspektif Siyasah Tanfidziyah?

2. Mengetahui Pandangan Siyasah Tanfidziyah Terhadap Perwako Bukittinggi No 12 Tahun 2022?

D. Manfaat penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

   Penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan positif bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya mengetahui agaimana penerapan sebuah kebijkan di tingkat daerah dapat berjalan sebagaimana mestinya.

2. Manfaat Praktis

   Penelitian ini diharapkan nantinya mampu memberikan manfaat dan informasi berupa hasil kajian kepada pemerintah Kota Bukittinggi, khususnya dalam Implementasi Perwako No 12 Tahun 2022 Tentang Mekanisme Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Elektronik.

E. Definisi Operasional

Sebelum penulis membahas lebih lanjut persoalam yang ada dalam skripsi ini, maka terlebih dahulu penulis akan menjelaskan beberapa kata yang ada dalam judul skripsi dengan judul "Implementasi Perwako No 12 Tahun 2022 Tentang Mekanisme Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Elektronik ditinjau Dari Prespektif Siyasah Tanfidziyah". Kata-kata

ini perlu dijelaskan untuk menghindari kesalahpahaman atau kekeliruan dalam memahami judul skripsi. Ada beberapa kata yang dijelaskan, antara lain kata Implementasi, perwako, dan mekanisme.

Kata pertama adalah implementasi yang berasal dari *implementation* yang berarti penerapan dan pelaksanaan. Menurut KBBI Implementasi adalah pelaksanaan/peneerapan. Sedangkan pengertian umum adalah suatu tindakan atau pelaksana rencana yang telah disusun secara cermat dan rinci (matang).

Kata kedua adalah perwako yang merupakan singkatan dari kalimat peraturan walikota. Peraturan walikota adalah produk hukum berupa peraturan yang mengatur dan bersifat mengikat yang dirancang oleh walikota bersama dengan DRPD Kota.

Kata ketiga adalah mekanisme yang berasal dari *mechanism* yang berarti metode, proses, dan operasi. Menurut KBBI, mekanisme adalah cara kerja atau proses suatu organisasi.

F. Penelitian Terdahulu

No	Judul	Hasil	Metode yang digunakan
1	Nikita Yolanda, " Efektifitas program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) oleh Pemerintah Kota Solok" (Thesis) 2020[8]	Pemerintahan kota solok telah melakasanakan Program LAPOR! dengan baik. Dibuktikan dengan adanya penghargaan yang diterima oleh kota solok dan dijadikan daerah percontohan untuk daerah lainnya di sumatera barat serta respon pengelola dalam menindaklanjuti pengaduan yang masuk dari masyarakat sangatlah cepat walaupun pelaksanaannya telah baik namun	Kualitatif

[8] Nikita, Yolanda. "Efektifitas program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) oleh Pemerintah Kota Solok" (Universitas Negeri Andalas) 2020.

		perlu dilakukan kegiatan sosialisasi kepada masyarakat untuk mengetahui keberadaan dan mengerti cara penggunaan program LAPOR!	
2	Nur Baladiyah, "Inovasi layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR!) di dinas komunikasi, informatika, statistik, dan persandian provinsi Sulawesi selatan" (Skripsi) 2022[9]	Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa inovasi LAPOR memiliki unsur-unsur tipologi inovasi yaitu inovasi produk layanan LAPOR! tersebut menerima aduan metode online dan terkoordinasi dengan dinas yang terkait dan juga bersifat transparan. LAPOR juga merupakan inovasi proses layanan karena alur pelayanan yang berbeda dari sebelumnya. Inovasi metode layanan LAPOR yaitu bisa diakses oleh beberapa metode. LAPOR juga memiliki inovasi kebijakan karena adanya LAPOR dilandasi oleh kebijakan yang terdapat tujuan dan memiliki strategi untuk kedepannya.	Metode deskriptif kualitatif
3	Maulidah, "Implementasi SP4N LAPOR dalam pengelolaan pengaduan masyarakat di dinas komunikasi dan informatika dan statistik kota Banjarmasin" (Thesis), 2023[10]	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi SP4N LAPOR dalam pengelolaan pengaduan masyarakat di dinas komunikasi dan informatika dan statistik kota Banjarmasin berjalan dengan baik dan pelaksanaannya tergolong cukup optimal. Namun belum meratanya sosialisasi mengenai program SP4N LAPOR kepada masyarakat yang membuat kurangnya partisipasi masyarakat dalam menggunakan aplikasi SP4N LAPOR	Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian kualitatif deskriptif
4	Rheina wulansari "peningkatan partisipasi warga negara dalam pelayanan public melalui pemanfaatan laman layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR!) di kota	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem LAPOR! dapat meningkatkan partisipasi warga negara dalam menyampaikan aspirasi dan pengaduan secara online. Hal ini dikarenakan LAPOR! dapat menyalurkan aspirasi, keluhan dan pengaduan serta proses tindak lanjut	Pendekatan kualitatif dan metode deskriptif.

[9] Nur Baladiyah, *"Inovasi layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR!) di dinas komunikasi, informatika, statistik, dan persandian provinsi Sulawesi selatan"* (Skripsi) 2022

[10] Maulidah, *"Implementasi SP4N LAPOR dalam pengelolaan pengaduan masyarakat di dinas komunikasi dan informatika dan statistik kota Banjarmasin"* (Thesis), 2023

	Bandung" (Skripsi) 2018[11]	yang lebih cepat sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat. Terdapat dua faktor penghambat peningkatan partisipasi melalui pemanfaatan LAPOR! adalah kurangnya koordinasi antara pemerintah dalam menindaklanjuti serta kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai program LAPOR!. Upaya dan strategi yang dapat dilakukan Diskominfo Kota Bandung untuk meningkatkan partisipasi warga negara ialah melalui bimbingan teknis, rapat koordinasi, sosialisasi berkesinambungan serta melaui kegiatan-kegiatan khusus.	

G. Metode Penelitian

1. Jenis penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu penelitian yang analisis datanya lebih mengacu kepada pendeskripsian data-data yang didapatkan melalui informasi dan informan dan dituliskan dalam bentuk kata-kata atau kalimat-kalimat verbal dan bukan dalam bentuk angka-angka.Penelitian yang akan penulis lakukan ini merupakan penelitian lapangan *(field research)* dengan data utama yang digunakan berasal dari informan-informan penelitian yang ada di daerah atau tempat penelitian. Penelitian ini ingin mennyelesaikan dua poin rumusan masalah, yaitu: bagaimana Implementasi Perwako Bukittinggi No 12 Tahun 2022 Tentang Mekanisme Pengelolaan Pelayanan Publik Secara Elektronik ditinjau dari

[11] Rheina wulansari *"peningkatan partisipasi warga negara dalam pelayanan public melalui pemanfaatan laman layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR!) di kota Bandung*" (Skripsi) 2018

Perspektif Siyasah Tanfidziyah, dan bagaimana pandangan Siyasah Tanfidziyah terhadap Perwako Bukittinggi No 12 Tahun 2022.

2. Sumber data

Ada dua jenis sumber data yang penulis gunakan dalam penelitian ini, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer merupakan data-data utama yang diambil dari informasi utama sesuai dengan tema penelitian ini.[12] Adapun sumber data primer yang penulis gunakan di sini adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bukittinggi.

Adapun sumber data sekunder merupakan informan-informan penunjang atau tambahan untuk memperkuat dan membantu menganalisis dan memperkuat data-data yang didapatkan dari sumber primer di atas. Sumber data sekunder yang penulis gunakan adalah masyarakat kota Bukittinggi. Di samping itu penulis juga menggunakan buku-buku kepustakaan untuk membantu mengankealisis data-data yang didapatkan dari informan penelitian.

3. Metode pengumpulan data

Berdasarkan sumber data yang penulis kemukakan sebelumnya maka metode pengumpulan data yang penulis gunakan adalah dengan tatacara sebagai berikut:

[12] Rahmadi, *Pengantar Metodologi*, ed. by Syahrani (Banjarmasin: Antasari Press, 2011). h.71

a. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu metode dalam mengumpulkan data-data penelitian lapangan. Terdapat dua bentuk wawancara yang biasa dilakukan oleh para peneliti, yaitu wawancara terstruktur dan wawancara bebas. Wawancara terstruktur merupakan wawancara dengan mempersiapkan secara sistematis dan berurutan pertanyaan-pertanyaan yang akan dijawab oleh informan. Adapun wawancara bebas merupakan cara wawancara dengan menyiapkan ide pada peneliti tanpa menyusun satu persatu pertanyaan secara sistematis. [13]Wawancara dalam model ini berjalan sesuai dengan arah pembicaraan antara peneliti dengan informan. Dalam hal ini peneliti lebih cenderung menggunakan metode wawancara bebas agar tidak kaku dalam berinteraksi dengan informan.

b. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan bentuk gambar yang diabadikan menjadi sebuah bukti. dokumentasi dipandang mampu memberikan gambaran mengenai aktivitas, keterlibatan individu pada suatu komunitas.

[13] Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kualitatif. In Metodologi Penelitian Kualitatif, Rake Sarasin*, 2020 <https://scholar.google.com/citations?user=O-B3eJYAAAAJ&hl=en>. h.21

4. Informan penelitian

Informan sebagai mitra kerja merupakan sumber informasi pertama yang dapat memberikan berbagai data yang diperlukan terkait dengaan kondisi lapangan. Informan merupakan sosok yang independen, bebas dari pengaruh siapapun termasuk peneliti dan tidak memiliki kepentingan terkait dengan penelitian yang dilakukan.[14]

Adapun informan dalam penelitian ini adalah Koordinator/ Sub Koordinator bidang Statistik dan Informasi Komunikasi Publik beserta staff dan staff sekretariat Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bukittinggi beserta tim admin, dan masyarakat.

5. Analisis data

Analisis data adalah data yang sudah diolah sehingga hasil yang diperoleh mudah dimengerti oleh pembaca penelitian. Analisis data berupa informasi hasil olah data, mengelompokkan hasil dari pengolahan data, meringkas hasil olah data sehingga membentuk suatu kesimpulan penelitian.[15]

H. Sistematika Pembahasan

Penulisan skripsi ini dibuat oleh penulis sesuai dengan buku pedoman penulisan skripsi Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M.

[14] Ibid. h.32

[15] *Buku Ini Di Tulis Oleh Dosen Universitas Medan Area Hak Cipta Di Lindungi Oleh Undang-Undang Telah Di Deposit Ke Repository UMA Pada Tanggal 27 Januari 2022*, 2022. h.37

Djamil Djambek Bukittinggi tahun 2023, dan ada beberapa bagian mengikuti arahan dosen pembimbing skripsi ini.

Penelitian ini ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I : **PENDAHULUAN**

Bab I Pendahuluan ini meliputi : Latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan kepustakaan, defenisi operasional, ,metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : **LANDASAN TEORI**

Bab ini Membahas tentang Konsep Implementasi, Teori Implementasi dan Perwako Bukittinggi Nomor 12 Tahun 2022 Tentang Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Elektronik

BAB III : FIQH SIYASAH TANFIDZIYAH

Bab ini membahas tentang pengertian Fiqh Siyasah, sumber hukum Fiqh Siyasah, ruang lingkup Fiqh Siyasah dan Siyasah Tanfidziyah.

BAB IV : LAPORAN HASIL PENELITIAN

Bab ini membahas tentang temuan umum dan temuan khusus. Temuan umum membahas tentang gambaran umum kota bukittinggi dan gambaran umum Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bukittinggi. Untuk temuan khusus membahas tentang Implementasi Perwako Bukittinggi Nomor 12 Tahun

2022 tentang Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Elektronik ditinjau Dari Perspektif Siyasah Tanfidziyah dan Pandangan Siyasah Tanfidziyah Terhadap Perwako Bukittinggi No 12 Tahun 2022.

BAB V : PENUTUP

Bab ini membahas tentang kesimpulan dan saran dari masalah yang diangkat. Kesimpulan berupa hasil akhir analisis dari pembahasan bab-bab sebelumnya yang berkaitan dengan rumusan masalah. Saran berupa solusi dari hasil oenelitian yang telah dilaksanakan sehingga mempunyai manfaat untuk kedepannya.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Konsep Implementasi

Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), *implementasi* adalah pelaksanaan/penerapan.[16] *Implementasi* secara administratif merupakan Implementasi yang dilakukan dalam keseharian operasi dan birokrasi pemerintahan. Implementasi secara eksperimen dilakukan pada kebijakan yang sifatnya mendua, namun tingkat konfliknya rendah. Implementasi secara simbolik dilakukan pada kebijakan yang mempunyai ambiguitas dan konflik yang tinggi. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teori dari George C. Edward III (dalam Subarsono,2011) memiliki pandangan bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, yaitu: Komunikasi, Sumber daya, Disposisi dan Struktur Birokrasi.[17]

Berikut adalah gambaran konsep atau pengertian implementasi menurut para ahli, yaitu :[18]

a. Russel, mendefinisikan bahwa implementasi sebagai keseluruhan proses pelaksanaan program pemerintah ke dalam pengaruh, yaitu melaksanakan perintah yang sah baik dari perintah bagian eksektutif ataupun undang-undang.

---

[16] 'Arti Kata Implementasi-Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online' <https://kbbi.web.id/imolementasi>. Diakses pada 23 Mei 2024

[17] Joko Pramono, *IMPLEMENTASI DAN EVALUASI KEBIJAKAN PUBLIK*, 2020. h.4-5

[18] Mukhtar, Bahtiar, and Abd Rahman, *Implementasi Kebijakan Pemerintah Tentang Pendidikan Al-Qur'an Di Kecamatan Soreng Kota Parepare*, 2022. h.13-14

b. Pressman, menyatakan bahwa implementasi merupakan suatu proses interaksi antara perumusan tujuan dan tindakan yang disesuaikan untuk mencapai tujuan tersebut, serta kemmapuan menjalin rangkaian hubungan dalam suatu rantai sebab dan akibat untuk mencapai hasil yang diinginkan.
c. Lester dan steward, menyimpulkan bahwa implementasi menyatakan bahwa implementasi merupakan suatu proses sekaligus suatu hasil (outcome). Keberhasilan suatu implementasi dapat diukur atau dilihat dari hasil proses dan pencapaian tujuan hasil akhir (outcome), yaitu tercapai dan tujuan diraih.
d. Wahab, menjelaskan bahwa implementasi kebijakan merupakan aspek yang penting dari keseluruhan proses kebijakan. Implementasi kebijakan bukanlah hanya sekedar prosedur rutin melalui saluran birokrasi melainkan lebih dari itu, menyangkut masalah konflik.

Menurut Wahab, ada beberapa bentuk pendekatan implementasi, sebagai berikut:

a. Pendekatan manajemen dan proses adalah upaya untuk mengembangkan prosedur yang benar, seperti prosedur manajemen dan teknik prosedur manajemen yang tepat.

b. Perilaku mengacu pada persepsi bahwa mungkin ada penolakan terhadap perubahan.

c. Perilaku mengacu pada persepsi bahwa mungkin ada penolakan terhadap perubahan.

Dari pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa implementasi merupakan suatu proses pelaksanaan suatu kebijakan yang telah direncanakan dengan seksama.[19]

B. Teori implementasi

Implementasi kebijakan pada dasarnya juga mengukur tingkat keberhasilan atau kegagalan suat kebijakan yang telah dirancang dan dilaksanakan oleh para pelaksana di lapangan dan melihat bagaimana dampak yang dihasilkan dari perumusan kebijakan yang sedang dijalankan, yang nanti akan terus dilaksanakan evaluasi oleh pelaksana agar kebijakan tersebut dapat terlaksana dengan maksimal. Menurut George C, Edward III, implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, yaitu: komunikasi, sumberdaya,disposisi dan struktur birokrasi dan variabel-variabel ini saling berkaitan satu sama lain, berikut uraiannya;[20]

1. Komunikasi

Menurut KBBI komunikasi adalah, pengiriman atau penerimaan atau berita antara dua orang atau lebih sehingga pesan yang dimaksud dapat

[19] Wahab abdul solichin, *Analisis Kebijakan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014).h.213
[20] *ibid*

dipahami.[21] Implementasi yang efektif terjadi ketika pengambilan keputusan sudah mengetahui apa yang akan mereka coba lakukan. Semua keputusan kebijakan dan perintah implementasi harus dikomunikasikan atau disampaikan kepada bagian personalia yang tepat agar kebijakan dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan oleh pembuat kebijakan tersebut. Selain berusaha memahami dan memahami satu sama lain, komunikasi juga memiliki tujuan tertentu, yaitu untuk:

a. Perubahan sosial seperti di masyarakat dengan mendidik orang dengan harapan bahwa mereka akan mengadopsi sikap yang lebih positif.
b. Pergeseran Opini merupakan menyebarluaskan fakta kepada publik dengan tujuannya adalah agar masyarakat berkeinginan untuk mengubah persepsi publik tentang fakta yang disajikan dan perspektif mereka sendiri.
c. Perubahan perilaku adalah untuk mendidik masyarakat tentang berbagai topik dalam upaya untuk mempengaruhi tindakan orang.[22]

Selain itu, kebijakan yang dikomunikasikan harus akurat, tepat dan konsisten. Komunikasi diperlukan agar pelaksana kebijakan lebih konsisten dalam melaksanakan kebijakan yang dilaksanakan di

[21] 'Arti Kata Komunikasi-Kamus Besar Bahasa Indonesia' <https://kbbi.web.id/komunikasi>. Diakses pada 23 Mei 2024
[22] Made Dwi Mubarok dan Andjani, *Komunikasi Antarprinadi Dalam Masyarakat Majemuk* (Makassar: Dapur Buku, 2014). h.23-24

masyarakat. Komunikasi adalah proses transformasi kebijakan, melalui komunikasi ini menjadi lebih jelas apa yang menjadi substansi kebijakan, mencangkup apa yang menjadi tujuan, sasaran, dan arah yang diinginkan dalam menjalankan kebijakan tersebut.

2. Sumber daya

Walaupun isi kebijakan telah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten namun apabila kekurangan sumber daya untuk melaksanakan, maka implementasi tidak berjalan dengan efektif. Sumber daya yang dimaksud dalam hal ini adalah manusia dalam segi kompetensi dan finansial. Dalam hal ini implementator harus memiliki sumber daya yang mendukung untuk melaksanakan suatu kebijakan atau program. Sumber daya dapat berupa: seperti sumber daya manusia yang dapat dinilai dari latar belakang pendidikan dan *skill* kemampuan yang memumpuni dalam bidang tersebut, fasilitas dan juga anggaran yang tersedia yang dinilai mampu mendukung pelaksanaan kebijakan atau program.[23]

3. Struktur birokrasi

Karakteristik utama dalam variabel struktur birokrasi adalah *Standard Operating Procedure* (SOP) dan fragmentasi. *Standard*

[23] R Akbar, B Arianto, and Y S Adiputra, 'Implementasi SP4N-Lapor Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Batam', *Aufklarung: Jurnal Pendidikan …*, 3.3 (2023), 335–40 <http://pijarpemikiran.com/index.php/Aufklarung/article/view/587%0Ahttps://pijarpemikiran.com/index.php/Aufklarung/article/download/587/550>.

Operating Procedure (SOP) merupakan ukuran dasar dalam pihak internal terhadap waktu dan sumberdaya yang dimiliki. Struktur birokrasi mempunyai peranan yang penting tapi jika struktur birokrasi yang panjang akan membuat suatu pengawasan menjadi lemah dan akan muncul suatu masalah kompleks yang berbelit-belit. Hal ini yang akan menjadi penghambat kinerja sehingga hasil kurang optimal dan membuat aspek birokrasi menjadi rusak.[24]

4. Disposisi

Disposisi merupakan watak dan karakteristik yang dimiliki oleh pelaksana/ seseorang seperti komitmen, demokratis dan kejujuran. Di saat pelaksana memiliki perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan maka proses pelaksanaan implementasi kebijakan menjadi tidak efektif. Oleh karena itu, apabila pelaksana memiliki disposisi yang baik maka pelaksanaan proses implementasi kebijakan akan berjalan dengan baik sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan.

C. Perwako Bukittinggi Nomor 12 Tahun 2022 tentang Mekanisme Pengelolaaan Pengaduan Pelayanan Masyarakat secara Elektronik

Berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan, menjelaskan bahwa

[24] Akbar, Arianto, and Adiputra. h.338

Peraturan Perundang-Undangan adalah peraturan tertulis yang memuat norma hukum yang mengikat secara umum dan dibentuk atay ditetapkan oleh lembaga negara atau pejabat yang berwenang melalui prosedur yang ditetapkan dalam Peraturan Perundang-undangan.[25] Dalam Pasal 8 ayat (1) Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 juga dijelaskan mengenai Peraturan Walikota yang berbunyi:

"Jenis Peraturan Perundang-undangan selain sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (1) mencakup peraturan yang ditetapkan oleh Majelis Permusyawaratan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah, Mahkamah Agung, Mahkamah Konstitusi, Badan Pemeriksa Keuangan, Komisi Yudisial, Bank Indonesia, Menteri, badan, lembaga, atau komisi yang setingkat yang dibentuk dengann Undang-Undang atau Pemerintah atas Perintah Undang-Undang, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Daerah Kabupaten/Kota, Bupati/Walikota, Kepala Desa atau yang setingkat."

Peraturan Walikota atau selanjutnya disingkat perwako merupakan kebijakan hukum atau peraturan perundang-undangan yang ditetapkan oleh Walikota. Peraturan Walikota baru diakui keberadaannya dan mempunyai kekuatan hukum yang mengikat jika diperintahkan oleh peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi atau dibentuk berdasarkan kewenangan.

[25] *Undang-Undang (UU) Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan*, 2011 <https://peraturan.bpk.go.id/Details/39188/uu-no-12-tahun-2011>.

Perwako Bukittinggi Nomor 12 Tahun 2022 tentang Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Masyarakat Secara Elektronik merupakan salah satu kebijakan atau peraturan perundang-undangan di Kota Bukittinggi yang mengatur secara sistematis mengenai pengelolaan pelayanan publik yang dikelola oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bukittinggi. Dalam Perwako Nomor 12 Tahun 2022 disebutkan bahwa layanan pengaduan secara elektronik ada dua yaitu melalui website span-lapor dan website bukittinggikota.go.id. [26]

SP4N-LAPOR merupakan sarana pengaduan dan aspirasi masyarakat yang berbasis aplikasi yang mudah diakses dan terhubung dengan 34 Kementrian, 96 Lembaga, serta 493 Pemerintah Daerah di Indonesia. Prinsip LAPOR dibagi menjadi tiga, yang pertama adalah mudah, yang artinya adanya kemudahan bagi pengguna dalam menyampaikan aspirasi dan pengaduan. Kedua yaitu terpadu, artinya bahwa LAPOR ini menghubungkan institusi pemerintahan dalam satu wadah dengan alur koordinasi yang efektif dan efisien. Ketiga, yaitu tuntas artinya bahwa setiap aspirasi dan pengaduan yang masuk secara transparan akan ditindaklanjuti serta hasilnya terukur.[27]

[26] *Peraturan Walikota (PERWAKO) Kota Bukittinggi Nomor 12 Tahun 2022 Tentang MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK SECARA ELEKTRONIK*,

[27] Pracoyo Cipto Nugroho and Ridwan Rajab, *'Implementasi Kebijakan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Dalam Mewujudkan Konsep " No Wrong Door Policy " Di Lingkungan Lembaga Administrasi Negara'*, 9.1 (2023), h.72–96.

BAB III

FIQH SIYASAH TANFIDZIYAH

A. Pengertian Fiqh Siyasah

Fiqh siyasah tersusun dari dua kata berbahasa Arab, yakni kata *fiqh* dan *siyasah*. Secara *etimologi* atau kebahasaan kata *fiqh* artinya pemahaman atau pengertian, sedangkan secara *terminologi* atau istilah, fiqh adalah ilmu hukum yang mengenai perbuatan yang dihasilkan dari *dalil tafshili,* yaitu hukum-hukum khusus yang diambil dari Al-Quran dan Hadist. *Fiqh siyasah* juga dikenal dengan sebutan ilmu tata negara Islam. kata siyasah berasal dari kata sasa. Dalam kamus lisan al-Arab berarti mengatur, mengurus dan memerintah. Siyasah menurut bahasa, terdapat beberapa artian yaitu mengatur, mengurus, memerintah, memimpin membuat kebijaksanaan, pemerintahan dan politik. Secara terminologis, siyasah ialah mengatur atau memimpin sesuatu melalui cara yang membawa pada kemaslahatan.[28]

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa *fiqh siyasah* merupakan Ilmu yang mempelajari permasalahan umat dan negara dengan menggunakan segala bentuk hukum, peraturan, dan hikmah yang dikeluarkan

[28] Wahyu Abdul Jafar, 'Fiqh Siyasah Dalam Perspektif Al-Quran Dan Al-Hadist', *Jurnal Pemerintahan Dan Politik IIsam*, 3 (2018), 23.

oleh penguasa untuk menciptakan kesejahteraan umat, sejalan dengan dasar-dasar ajaran syariat untuk mewujudkan kemaslahatan umat.[29]

B. Sumber hukum

Setiap disiplin ilmu memiliki sumber-sumber dalam pengkajiannya dan dari sumber-sumber disiplin ilmu tersebut dapat berkembang sesuai kebutuhan dan tantangan zaman. Begitu pula dengan *fiqh siyasah* yang merupakan salah satu cabang disiplin ilmu fiqh. *Fiqh siyasah* mempunyai sumber-sumber yang dapat dijadikan pegangan dan rujukan.[30] Berikut adalah sumber hukum yang digunakan dalam disiplin ilmu *fiqh siyasah*:

1) Al-Quran

Secara terminologi, Alquran merupakan kalam Allah yang diturunkan melalui Nabi Muhammad SAW yang berawal dari surat *Al-fatihah* dan diakhiri dengan surat *An-Nas.* Sebelum Al-quran ada juga nama kalam lain yang diturunkan kepada para rasul diantaranya kitab zabur yang diturunkan kepada nabi Daud a.s, kitab taurat kepada nabi musa dan kitab injil kepada nabi issa a.s. Al-Quran menjadi pegangan hidup yang utama bagi umat muslim yang tidak hanya berisi kebutuhan saja tetapi juga petunjuk dan pedoman secara universal yang menyangkut segala aspek kehidupan manusia dan berlaku sepanjang masa.

[29] Mohammad Bagas Rio, 'Tinjauan Fiqh Siyasah Terhadap Lembaga Yudikatif Di Indonesia', *Jurnal Kajian Manajemen Islam*, 5.2 (2021), 241–52.
[30] *Ibid.h.245*

2) Hadis

Hadis atau dikenal juga dengan istilah sunnah merupakan perkataan, perbuatan dan persetujuan yang berasal dari Nabi Muhammad SAW. Hadis merupakan sumber hukum kedua setelah Al-Quran, yang berfungsi untuk menjelaskan hal-hal umum yang terdapat dalam Al Quran. Karena Al-Quran sebagai kitab suci dan pedoman hidup umat islam diturunkan pada umumnya dan perlu dirinci dan dijelaskan lebih lanjut agar dapat dipahami dan diamalkan.[31] Hadits sebagai salah satu sumber hukum Islam memiliki fungsi sebagai berikut:

a. Menegaskan atau menjelaskan lebih jauh ketentuan yang dijelaskan dalam al-Qur'an. Contohnya dalam al-Qur'an menjelaskan ayat berkaitan dengan shalat tetapi tata cara dalam pelaksanaanya diuraikan dalam Sunnah.
b. Sebagai penjelas dari isi al-Qur'an. Dalam al-Qur'an manusia diperintahkan oleh Allah mendirikan shalat. Namun tidak dijelaskan tentang jumlah raka'at, cara pelaksanaannya, rukun, dan syarat dalam mendirikan shalat. Maka fungsi Sunnah menjelaskan dan memberikan contoh jumlah raka'at dalam setiap shalat, cara dan rukun sampai pada syarat syah mendirikan shalat.
c. Menambahkan atau mengembangkan suatu yang tak ada atau masih samar-samar mengenai ketentuannya dalam al-Qur'an.

[31] Abdul Ghafar, 'SUMBER-SUMBER HUKUM ISLAM DAN IMPLEMENTASINYA (Kajian Deskriptif Kualitatif Tentang Al-Qur'an, Sunnah, Dan Ijma'', *Journal of Islamic Studies*, 1.2 (2021), h. 28–41.

Misalnya larangan Nabi untuk mengawini seorang perempuan dengan bibinya. Larangan sebagian itu tidak ada dalam al-Qur'an. Tetapi jika dilihat hikmah dari larangannya jelas bahwa mencegah rusaknya bahkan terputusnya hubungan silaturahim kerabat dekat yang merupakan perbuatan tak disukai dalam agama Islam.

Pada prinsipnya posisi hadits terhadap al-Qur'an berfungsi sebagai penjelas, penafsir, dan perinci terhadap hal-hal yang masih bersifat global. Namun demikian, hadits juga bisa membentuk hukum tersendiri mengenai hal yang tidak ada dalam al-Qur'an.

3) Ijma'

Ijma' merupakan kesepakatan seluruh ulama *(mujtahid)* dalam membahas mengenai suatu hukum syara'.secara bahasa kata ijma berarti kebulatan tekad terhadap suatu persoalan. Menurut istilah dalam ushul fiqh yang dikemukakan oleh Abdul Karim Zaidan adalah kesepakatan para mujtahid dari kalangan umat Islam tentang hukum syara' pada suatu masa setelah Rasulullah wafat. Sedangkan menurut al-Kamal bin al-Hummam bahwa ijma' adalah "Kesepakatan semua mujtahid pada suatu masa dari kalangan umat Muhammad terhadap perkara syara.[32]

[32] Susiadi AS, 'Ijma' Dan Issu Kotemporer', 6.2 (2014), 122–31 <https://media.neliti.com/media/publications/177599-ID-ijma-dan-issu-kotemporer.pdf>.

C. Ruang lingkup

Mengenai ruang lingkup kajian *fiqh siyasah*, beberapa ulama mengemukakan ruang lingkup *fiqh siyasah* dengan berbagai objek pandangan dan membagi pembahasannya dengan ringkas, dan ada pula yang membaginya menjadi bagian yang terperinci. Menurut Abd al- Wahhab Khallaf di dalam kitabnya yang berjudul *al-siyasah al-syariyyah* membuat cangkupan menjadi tiga bidang bagian saja, yaitu peradilan, hubungan internasional dan keuangan negara.

Menurut T.M Hasbi Ash-Shiddiey, salah satu ulama terkemuka di Indonesia membagi ruang lingkup fiqh siyasah menjadi delapan bidang, diantaranya:[33]

1) *Siyasah Dusturiyyah syar'iyyah* (Politik Pembuat Perundang-undangan)
2) *Siyasah Tasyri'iyyah* (politik hukum)
3) *Siyasah Qadha'iyyah syar'iyyah* (Politik Peradilan)
4) *Siyasah Maliyyah syar'iyyah* (Politik Ekonomi dan Moderen)
5) *Siyasah Idar'iyyah syar'iyyah* (Politik Administrasi Negara)
6) *Siyasah Dauliyyah/Siyasah Kharijiayyah syar'iyyah* (Politik Hubungan Internasional)
7) *Siyasah Tanfidziyyah syar'iyyah* (Politik Pelaksanaan Perundang-undangan)
8) *Siyasah Harbiyyah syar'iyyah* (Politik Perperangan)

[33] Nurhayati and ali imran Sinaga, *Fiqh Dan Ushul Fiqh* (Jakarta: Prenamedia Group, 2018). h.187

Sedangkan menurut Al-Mawardi, ruang lingkup kajian *fiqh siyasah* mencakup:[34]

1) Kebijaksanaan pemerintahan tentang peraturan perundang-undangan *(Siyasah Dusturiyah)*
2) Ekonomi dan moneter *(Siyasah Maliyah)*
3) Peradilan *(Siyasah Qadha'íyyah)*
4) Hukum perang (*Siyasah Harbiyah*)
5) Administrasi negara *(Siyasah 'Iddariyyah)*

D. Siyasah tanfidziyah

Dalam pembahasan skripsi ini, peneliti lebih mengarah kepada *fiqh siyasah tanfidziyah*. Untuk *siyasah tanfidziyah* ini masuk ke salah satu bagian dari *siyasah dusturiyah* yang membahas mengenai perundang-undangan negara dan hal yang lebih umum tentang pembahasan suatu negara dalam perspektif *siyasah* dan hubungan antar pemerintah dan warga negara serta hak-hak yang wajib dilindungi. Sementara *siyasah tanfidziyah* merupakan tugas untuk melaksanakan undang-undang. Dalam *fiqh siyasah tanfidziyah* dibatasi dengan membahas mengenai perundang-undangan yang harus sesuai

[34] Djazuli, *Kaidah-Kaidah Fiqh Hukum Islam Dalam Menyelesaikan Masalah Yang Praktis* (Jakarta: Kencana, 2007). h.34

dengan *hal ihwal* kenegaraan dari segi persesuaian dengan prinsip-prinsip agama dan merealisaikan kemaslahatan warga negara.[35]

Menurut Muhammad Iqbal dalam bukunya, *siyasah tanfidziyah* adalah tugas melaksanakan undang-undang, untuk melaksanakan negara memiliki kekuasaan eksekutif *(al-sulthah al- thanfidziyah)*.[36] Negara mempunyai kewenangan untuk mengembangkan dan melaksanakan peraturan perundang-undangan yang akan dikembangkan. Dalam hal ini negara menjalankan politik baik dalam hubungannya dengan negara maupun dalam hubungannya dengan negara lain. *Siyasah tanfidziyah* memiliki pandangan bahwa landasan peraturan sebuah negara baik undang-undang maupun peraturan perundang-undangan harus digali dari Al-Quran dan sunnah.[37]

Persoalan *fiqh siyasah tanfidziyah* adalah hubungan antara pemimpin dengan rakyatnya serta lembaga-lembaga yang ada di dalam masyarakatnya. *Siyasah tanfidziyah* membahas sebatas perundang-undangan dan peraturan yang diwajibkan oleh kebijakan negara yang disesuaikan dengan prinsip-prinsip keagamaan dan dengan tujuan untuk mewujudkan kepentingan dan *hal ihwal* masyarakat.[38] Tugas *al-sulthah al- thanfidziyah* menjalankan peraturan perundang-undangan dengan wewenang untuk merealisasikan dan mengaktualisasikan perundang-undangan yang telah dirumuskan.

---

[35] Krisnina Maharani Wijaya, 'TINJAUAN FIQIH SIYASAH TANFIDZIYAH TERHADAP IMPLEMENTASI PASAL 30 PERATURAN DAERAH KOTA BANDAR LAMPUNG NOMOR 8 TAHUN 2020 TENTANG PENGEMBANGAN KOTA LAYAK ANAK DI SMPN 14 BANDAR LAMPUNG (Studi Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kota Ba' (UIN Raden Intan Lampung, 2024). h.27

[36] Iqbal. h.31

[37] Shazlin Fazhira and Irwansyah Irwansyah, 'Implementasi Permendagri No . 112 / 2014 Terhadap Pelaksanaan Pemilihan Kepala Desa Dalam Perspektif Siyasah Tanfidziyah', 9.1 (2023), 558–63.

[38] Djazuli.h.7

BAB IV

LAPORAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kota Bukittinggi

1. Sejarah

Kota Bukittinggi merupakan salah satu kota yang ada di provinsi Sumatera Barat, dan memiliki julukan sebagai kota wisata. Bukittinggi dalam kehidupan ketatanegaraan semenjak zaman penjajahan Belanda, zaman penjajahan Jepang serta zaman kemerdekaan dengan berbagai variasinya tetap merupakan pusat Pemerintahan Sumatera bahagian Tengah maupun Sumatera secara keseluruhan, bahkan Bukittinggi pernah berperan sebagai Pusat Pemerintahan Republik Indonesia setelah Yogyakarta diduduki Belanda dari bulan Desember 1948 sampai dengan bulan Juni 1949. Semasa pemerintahan Belanda dahulu, Bukittinggi oleh Belanda selalu ditingkatkan perannya dalam ketatanegaraan, dari apa yang dinamakan *Gemetelyk Resort* berdasarkan Stbl tahun 1828.

Belanda telah mendirikan kubu pertahanannya tahun 1825, yang sampai sekarang kubu pertahanan tersebut masih dikenal dengan Benteng " *Fort De Kock* ". Kota ini telah digunakan juga oleh Belanda sebagai tempat peristirahatan opsir-opsir yang berada di wilayah jajahannya di timur ini. Oleh pemerintah Jepang, Bukittinggi dijadikan sebagai pusat pengendalian Pemerintah militernya untuk kawasan Sumatera, bahkan sampai ke

Singapura dan Thailand karena disini berkedudukan komandan Militer ke 25.

Pada masa ini Bukittinggi berganti nama dari *Taddsgemente Fort de Kock* menjadi Bukittinggi *Si Yaku Sho* yang daerahnya diperluas dengan memasukkan nagari-nagari Sianok, Gadut, Kapau, Ampang Gadang, Batu taba dan Bukit Batabuah yang sekarang kesemuanya itu kini berada dalam daerah Kabupaten Agam, di kota ini pulalah Pemerintah bala tentara Jepang mendirikan pemancar radio terbesar untuk pulau Sumatera dalam rangka mengobarkan semangat rakyat untuk menunjang kepentingan perang Asia Timur Raya versi Jepang.

Pada zaman perjuangan kemerdekaan Republik Indonesia, Bukitinggi berperan sebagai kota perjuangan. Dari bulan Desember 1948 sampai dengan bulan Juni 1949 ditunjuk sebagai ibu kota Pemerintahan Darurat Republik Indonesia (PDRI), setelah Yogyakarta jatuh ke tangan Belanda. Selanjutnya Bukittinggi pernah menjadi Ibukota Propinsi Sumatera dengan Gubernurnya Mr. Tengku Muhammad Hasan. Kemudian dalam peraturan Pemerintah Pengganti undang-undang No. 4 tahun 1959 Bukittinggi ditetapkan sebagai Ibu Kota Sumatera Tengah yang meliputi keresidenan-keresidenan Sumatera Barat, Jambi dan Riau yang sekarang masing-masing Keresidenan itu telah menjadi Propinsi-propinsi sendiri.

Setelah keresidenan Sumatera Barat dikembangkan menjadi Propinsi Sumatera Barat, maka Bukittinggi ditunjuk sebagai ibu kota Propinsinya. Semenjak tahun 1958 secara *defacto* Ibukota Propinsi telah pindah ke

Padang, namun pada tahun 1978 secara *de jure* barulah Bukittinggi tidak lagi menjadi Ibukota Propinsi Sumatera Barat dengan keluarnya Peraturan Pemerintah No. 29 tahun 1979 yang memindahkan ibukota Propinsi Sumatera Barat ke Padang. Sekarang ini Bukittinggi berstatus sebagai kota madya daerah tingkat II sesuai dengan Undang-undang No. 5 tahun 1974 tentang Pokok Pemerintah di Daerah yang telah disempurnakan dengan Undang-undang No. 22 tahun 1999 menjadi Kota Bukittinggi.

Secara ringkas perkembangan Kota Bukittinggi dapat diloihat sebagai berikut :

a. Pada Masa Penjajahan Belanda

   Semula sebagai Geemente Fort De Kock dan kemudian menjadi Staadgemente Fort De Kock, sebagaimana diatur dalam Staadblad No. 358 tahun 1938 yang luas wilayahnya sama dengan wilayah Kota Bukittinggi sekarang

b. Pada Masa Penjajahan Jepang

   Pada masa ini Bukittinggi bernama Shi Yaku Sho yang wilayahnya lebih luas dari Kota Bukittingggi sekarang ditambah dengan nagari-nagari Sianok, Gadit, Ampang Gadang, Batu taba dan Bukit Batabuah.

c. Pada Masa Kemerdekaan Sampai Sekarang

Pada masa permulaan proklamasi, luas wilayah Bukittinggi sama seperti sekarang ini dengan Walikotanya yang pertama yaitu Bermawi Sutan Rajo Ameh. Kota Bukittinggi dengan ketetapan Gubernur Propinsi Sumatera No. 391 tanggal 9 Juni 1947 tentang pembentukan Kota Bukittinggi sebagai Kota yang berhak mengatur dirinya sendiri. Kota Besar Bukittinggi sebagaimana yang diatur Undang-undang No. 9 tahun 1956 tentang Pembentukan Otonom Kota Besar Bukittinggi dalam lingkungan Propinsi Sumatera Tengah jo Undang-undang Pokok tentang Pemerintah Daerah No. 22 tahun1960. Kotapraja Bukittinggi, sebagaimana diatur dalam Undang-undang Pemerintah Daerah No. 1 tahun 1957 jo. Pen. Prs. No. 6 tahun 1959 jo. Pen. prs. No. 5 tahun 1960. Kotamadya Bukittinggi sebagai mana diatur dalam Undang-undang No. 5 tahun 1974 tentang Pokok-pokok Pemerintah Daerah. Pimpinan Pemerintah Daerah, baik sebagai pejabat senentara (Pjs) atau sebagai pejabat (Pj), maupun sebagai Walikota Pilihan (KDH) dapat diterakan sebagai berikut :

1) Bermawi Sutan RAjo Ameh
2) Iskandar Teja KUsuma
3) Jamin Dt. BAgindo
4) Aziz Karim
5) Enin Karim

6) Saadudin Jambek

7) Nauman Jamil Dt. Mangkuto Ameh

8) MB. Dt. Majo Basa Nan Kuning

9) Syahbuddin LAtif Dt. Sibungsu

10) Dr. S. Rivai

11) Bahar Kamil Marah Sutan

12) Anwar Maksum Marah Sutan

13) M. Asril, SH

14) A. Kamal, SH

15) Drs. Masri

16) Drs. Oemar Gaffar

17) Drs. B. Barhanudin

18) Drs. Hasan Basri (PLT. Walikota)

19) Armedi Agus

20) Drs. Rusdi Lubis (PLT Walikota)

21) Drs. H. Djufri

22) Drs. H. Oktisir Sjovijerli Osir (PLT. Walikota)

23) Drs. H. Djufri

24) H.Ismet Amzis, SH

25) H.Ramlan Nurmatias, SH

26) Erman Safar, SH (Sampai Sekarang)

Dengan bermacam ragamnya status maupun fungsi yang diemban Bukittinggi seperti yang diuraikan diatas, kita dapat menarik kesimpulan bahwa Bukittinggi memang cukup strategis letaknya dan ditunjang pula oleh hawanya yang sejuk, karena terletak di jajaran Bukit Barisan. [39]

2. Keadaan geografi dan demografi (Penduduk)

Secara geografis kota Bukittinggi terletak antara $100^0$20-$100^0$25 BT dan dan $00^0$16-$00^0$20"LS, dengan ketinggian sekitar 780-950 meter dari permukaan laut. Sedangkan temperature udara berkisar sekitar Max $24{,}9^0$ C Min $16{,}1^0$ C dengan kelembaban udara berkisar sekitar Max. 90,8% Min 82,0% dan tekanan udara berkisar sekitar 22,C-25.C. Kota Bukittinggi memiliki luas daerah lebih kurag 25,239 km 2 yang terdiri dari 3 kecamatan dan 24 kelurahan ,secara adminsitratif kota ini memiliki batasan wilayah sebagai berikut;[40]

a. Sebelah utara berbatasan dengan nagari Gadut dan Kapau Kecamatan Tilatang Kamang Kabupaten Agam
b. Sebelah selatan berbatasan dengan Taluak IV Suku Kecamatan Banuhampu Kabupaten Agam
c. Sebelah barat berbatsan dengan Ngarai Sianok, Guguk dan Koto Gadang Kecamatan IV Koto Kabupaten Agam

[39] Web Kota Bukittinggi, 'Sejarah Kota Bukittinggi', 2019 <http://114.5.199.214/profil/sejarah>. Diakses pada 23 Mei 2024
[40] Web Kota Bukittinggi, 'Gambaran Geografi Dan Topografi Kota Bukittinggi', 2020 <https://bukittinggikota.bps.go.id/statictable/2015/05/14/2/tabel-letak-geografis-iklim-dan-topografi-2020.html>. Diakses pada 23 Mei 2024

d. Sebelah timur berbatasan dengan Nagari Tanjung Alam, Ampang Gadang Kecamatan IV Angkek Kabupaten Agam

Jumlah penduduk Kota Bukittinggi menurut data terakhir 98.505 orang dengan laju pertumbuhan rata-rata 2,04 % dan kepadatan rata-rata 3.905 jiwa per-Km. Dengan semangat membangun masyarakat Bukittinggi yang cukup menggembirakan, terbukti dengan meningkatnya kesejahteraan hidup yang umumnya bermata pencarian sebagai pedagang, pegawai, petani, pengusaha indusrti kecil dan kerajinan serta jasa-jasa lainnya, dengan income perkapita tahun 2002 Rp. 8.200.265,87 dari data sementara, diperkirakan sampai akhir 2004 mencapai Rp. 8.500.000,00.

Sebagian besar penduduk kota Bukittinggi beragama Islam sekitar 97,89 % dan selebihnya beragama Katolik, Protestan, Budha dan Hindu. Penduduk terpadat berdomisili di kecamatan Guguk Panjang, karena pusat perdagangan dan kegiatan laian sebagian besar berada di kecamatan tersebut dengan kepadatan rata-rata 5.531 jiwa.km.[41]

[41] Web Kota Bukittinggi, 'Kependudukan Kota Bukittinggi', 2020 <https://www.bukittinggikota.go.id/kependudukan>. Diakses pada 23 Mei 2024

3. Potensi Daerah

Setiap daerah memiliki potensinya masing-masing dan dipengaruhi oleh lingkungan ataupun budaya pada suatu daerah, berikut potensi daerah Bukittinggi:[42]

a. Bidang Pendidikan

Bidang pendidikan ditetapkan menjadi potensi unggulan daerah Kota Bukittinggi, juga sejalan dengan fungsi dan kondisi alamiah Kota Bukittinggi dengan udaranya yang sejuk akan sangat mendukung bagi penyelenggaraan pendidikan, sebagaimana didunia ini Kota Pendidikan itu adalah kota yang berudara sejuk. Oleh karena itu, sejak dari zaman Belanda, Kota Bukittinggi dan sekitarnya dijadikan sebagai tempat pendirian pusat-pusat pendidikan. Kita kenal dengan " sekolah Raja ",Fakultas Kedokteran Pertama, Sekolah Mosvia, Kweek School, Mulo, Sekolah Tata Praja (APDN), HIS dan Ambach shcool. Dan pada Zaman awal kemerdekaan berdiri sekolah Polwan dan kadet serta Pamong Paraja yang pertama di Indonesia, bahkan Universitas Andalas yang saat ini berada di Padang, sebelumnya berada di Bukittinggi.

Dalam melestarikan bukti sejarah pendidikan tersebut, pemerintah kota Bukittinggi telah membangun Monumen Kadet dan Tugu Polwan serta melestarikan bangunan Pamong Paraja. Peningkatan pelayanan pendidikan dijadikan sebagai salah satu agenda

[42] Web Kota Bukittinggi, 'Potensi Daerah Kota Bukittinggi', 2020 <https://www.bukittinggikota.go.id/potensi>. Diakses pada 23 Mei 2024

pembangunan ini tidak hanya pada pendidikan dasra dan menengah, tetapi juga pada pengembangan pendidikan tinggi yang berbasis aqidah. Melalui peletakan prioritas pembangunan pada peningkatan kualitas pendidikan diharapkan kualitas sumber daya manusia secara bertahap akan dapat ditingkatkan dan pondasi pendidikan bertaraf internasional dapat diwujudkan.

Bukittinggi sebagai Kota Pendidikan telah memiliki sarana dan prasarana pendidikan yang memadai karena saat ini telah tersedia 34 Taman Kanak-kanak, 59 Sekolah Dasar, 10 SLTP, 15 SMU, 13 SMK dan 18 Perguruan Tinggi. Jangkauan pelayanan pendidikan tidak hanya untuk putra daerah Kota Bukittinggi saja, akan tetapi meliputi Wilayah Sumatera Barat bagian Utara, sebagian Riau, Sumatera Utara dan Jambi. Demikian juga tenaga guru/ dosen telah memadai sehingga prestasi akademik pelajar kota ini sangat membanggakan.

Dengan kondisi demikian maka ke depan orientasi pendidikan harus diupayakan bagaiman menciptakan kualitas akademik yang tinggi dibarengi dengan kualitas agama yang sempurna. Hal ini harus kita antisipasi karena dampak globalisasi akan menyebabkan pengaruh negatifnya merasuk ke rumah tangga. Untuk itu kedepan akan dikembangkan Pembangunan SDM berbasis Aqidah, maka pola

pendidikan yang berbasis agama sudah dimulai sejak dini (dari kandungan).

b. Bidang Kesehatan

Kota Bukittinggi yang memiliki iklam sejuk ini memiliki peluang yang sangat besar sebagai kota pelayanan kesehatan dan peristirahatan. Kota dengan luas relative kecil ini telah memiliki 5 rumah sakit yaitu 3 buah milik pemerintah dan 2 swasta dengan didukung oleh 5 unit puskesmas non inpres yang tersebar ditiap kecamatan dan 6 puskesmas keliling serta 15 puskesmas pembantu. Keunggulan pelayanan kesehatan di Kota Bukittinggi ini adalah terdapatnya pusat pengembangan dan pelayanan stroke nasional yang merupakan satu-satunya di Indonesia.

Kondisi sarana dan prasarana yang relative memadai itu, berkorelasi positif dengan tingkat kujungan pasien, pada tahun 2004 sebanyak 259.196 orang tekah dating kerumah sakit yang da di Bukittinggi. Manurut daerah asalnya 46,26% penderita yang dirawat di rumah sakit Bukittinggi berasaldari luar dalam propinsi Sumatera Barat, 48,73% dari bukittinggi dan 5,01%berasal dari luar Provinsi Sumatera Barat.

c. Bidang Pariwisata

Bidang Kepariwisataan ditetapkan sebagai potensi unggulan daerah Kota Bukittinggi adalah berangkat dari kondisi alam dan geografis Kota Bukittinggi itu sendiri. Kota bukittinggi saat ini mempunyai luas + 25.239 km^2 terletak ditengah-tengah Propinsi Sumatera Barat dengan ketinggian antara 909 M – 941 M diatas permukaan laut. Suhu udara berkisar 17, $1o^C$ sampai $24,9o^C$, merupakan iklim udara yang sejuk. Posisinya yang strategis merupakan segitiga perlintasan menuju ke utara , timur dan selatan Sumatera.

Topografi kota yang berbukit dan berlembah dengan panorama alam yang elek serta dikelilingi oleh tiga gunung, Merapi, Singgalang dan Sago seakan menjadi tonggak penyangga untuk memperkokoh Bukittinggi. Inilah yang menyebabkan Bukittinggi disebut juga sebagai "Kota Tri Arga". Disamping itu, Bukittinggi juga dilengkapi dengan peninggalan sejarah yang dapat diketgorikan sebagai keajaiban seperti, Lobang Jepang, benteng Fort De Kock, jam Gadang dll. Hal ini membuktikan Bukittinggi sebagai kota tua yang sarat dengan sejarah, salah satunya yang selalu melekat dengan sejarah bangsa yaitu : Bukittinggi menjadi Ibu Kota Republik pada masa PDRI Desember 1949 – Juli 1950.

Untuk mendukung sektor pariwisata ini disamping objek alam yang ada dalam kota Bukittinggi, juga menyediakan paket-paket wisata daerah-derah sekitarnya. Dalam hal ini Bukittinggi akan berperan

sebagai “ Home Base “ kunjungan wisata daerah-daerah lain. Saat ini Bukittinggi terdapat sebanyak 43 buah hotel baik berbintang maupun melati ditambah 11 mes/wisma/pondok wisata. Tidak salah kiranya Bukittinggi ditetapkan sebagai kota Wisata dan sekaligus Kota Tujuan Wisata Propinsi Sumatera Barat pada tanggal 11 Maret 1984 Bukittinggi dicanangkan sebagai Kota Wisata dan Daerah Tujuan Wisata Utama di Sumatera Barat. Dan pada bulan Oktober 1987 ditetapkan sebagai daerah Pengembangan Pariwisata Propinsi sumatera Barat dengan Perda Nomor : 25 tahun 1987.

d. Bidang Perdagangan dan Jasa

Bidang Perdagangan dan Jasa ditetapkan sebagai potensi unggulan daerah adalah berangkat dan sejalan dengan fungsi Bukittinggi itu sendiri. Fungsi sebagai kota Perdagangan dan Jasa sudah melekat pada Kota Bukittinggi yasng berkembangnya dewasa ini demikian pesatnya, apalagi dengan didukung 4 pusat pasar induk :

1. Pasar Atas
2. Pasar Bawah
3. Pasar Simpang Aur
4. Pasar Banto

Menjadikan Bukittinggi sebagai sentral perdagangan, yang bukan hanya berskala regional, khususnya untuk barang-barang konveksi, pakaian jadi dan barang-barang kerajinan tangan. Produk ini merupakan

kerajinan masyakat sekitar Bukittinggi dan pada umumnya dipasarkan di Pasar Aur dan potensi ini juga berskala nasional dan bahkan mancanegara. Sektor Perdagangan dan jasa merupakan sektor penyumbang utama bagi pendapatan Kota Bukittinggiu, dimana hamper setengah pendapatan daerah pada tahun 2005 (43 %) yang ditunjukkan dengan PDRB Kota Bukittinggi menjadi Pusat Pelayanan perdagangan dan jasa.

Disamping itu untuk mendukung dunia perdagangan dan jasa, kota ini juga berpotensi di bidang industri. Salah satunya adalah industri hasil pertanian dan kehutanan di Kota Bukittinggi berjumlah 810 jenis usaha industri, 5 jenis usaha industri yang cukup besar antara lain :

- Industri Roti Kue Kering
- Industri Kerupuk
- Moudelling Komponen Bahan Bangunan
- Industri perabot
- Industri Kopi Bubuk

Sedangkan jumlah unit usaha 7 yang bergerak pada sector industri aneka jumlah 434 unit usaha. Perusahaan yang relative besar dan mengalami peningkatan pesat adalah industri pakaian jadi, konveksi, border dan industri sepatu / sandal. Potensi inilah kedepan yang akan semakin dikembangkan dan akan berupaya menjadikan Bukittinggi sebagai “Etalase” perdagangan di Sumatera Barat. Kemungkinan tersebut telah dirintis melalui berbagai kerjasama dengan daerah

tetangga dan bahkan dengan Negara tetangga. Apalagi dengan masuknya IMT-GT dan IMS-GT dimana untuk hubungan darat Bukittinggi dengan segala pertumbuhan yang telah dimilki saat ini membuka peluang untuk menjadikan gerbang utama Sumatera Barat untuk segitiga pertumbuhan tersebut.

B. Gambaran Umum Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bukittinggi

1. Sejarah

Dinas Komunikasi dan Informatika Bukittinggi berawal dari kantor PDE (Pengelolaan Data Elektronik) yang sudah berdiri sejak tahun 1993. Lalu dengan terbitnya Peraturan Daerah Nomor 01 Tahun 2001 Tentang Susunan Organisasi Perangkat Daerah, maka kantor PDE (Pengelolaan Data Elektronik) beralih menjadi Kantor PDDI (Pusat Data Dan Informasi) yang terdiri dari 4 seksi. Pada tahun 2006 setelah diterbitkan Peraturan Walikota Nomor 09 Tahun 2006 Tentang Penyempurnaan Struktur Organisasi, Kantor PDDI beralih menjadi kantor PDDI yang terdiri dari 3 seksi. Kemudian pada tahun 2016 dengan diterbitkannya Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, kantor PDDI sudah berubah menjadi Dinas Komunikasi dan Informatika

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bukittinggi Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Tata Susunan Perangkat Daerah Kota Bukittinggi, tugas Pokok Dinas Komunikasi Dan Informatika adalah menyelenggarakan urusan wajib di bidang komunikasi dan informatika, statistik dan persandian. Sedangkan fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika berdasarkan Peraturan Walikota Bukittinggi Nomor 40 Tahun 2022 tentang tugas pokok dan fungsi eselon I, II serta unit pelaksana teknis dinas dan rincian tugas Eselon IV pada Dinas Komunikasi dan Informatika adalah perumusan kebijakan teknis di bidang komunikasi dan informatika. Pelayanan penunjang penyelenggaraan kota di bidang komunikasi dan informatika.

a. Tugas pokok dan Fungsi

Dinas Komunikasi dan Informatika mempunyai tugas membantu Walikota dalam melaksanakan tugas di bidang komunikasi dan informatika. Tugas dan fungsi pada Dinas Komunikasi dan Informatika yaitu melaksanakan urusan pemerintahan dan tugas pembantuan di bidang komunikasi dan informatika sub urusan informasi dan komunikasi publik, aplikasi informatika, serta menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang statistik dan urusan pemerintahan bidang persandian.

1) Perumusan rencana strategis, rencana kerja dan penetapan kinerja dinas.

2) Perumusan kebijakan teknis di bidang komunikasi dan informasi, aplikasi informatika, data, statistik dan persandian serta kehumasan pemerintah daerah.
3) Penyusunan pelaksanaan kebijakan bidang komunikasi dan informatika, aplikasi informatika, data, statistik dan persandian serta kehumasan pemerintah daerah.

b. Visi dan Misi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bukittinggi

1) Visi :

Inspektorat Jendral Kementrian Komunikasi dan Informatika adalah mewujudkan fungsi pengawasan intern yang professional dan independen, berintegritas dalam rangka mendukung terwujudnya tata kelola informatika. Pemerintah yang baik (*good governence*) di kementrian komunikasi dan informatika.

2) Misi :

Sesuai dengan visi diatas, adapun yang menjadi misi nya adalah:

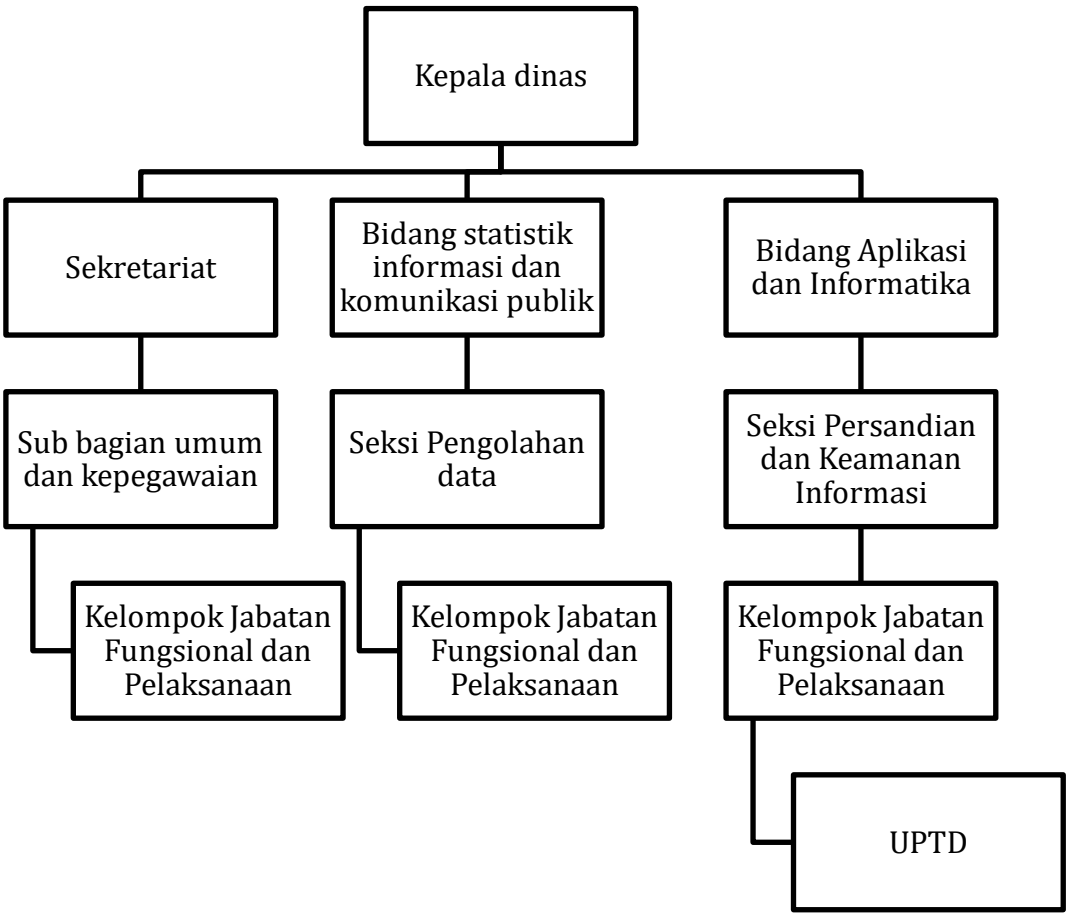
i. Diterapkannya prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang bauk secara konsisten di lingkungan kementrian komunikasi dan informatika.

ii. Terselenggaranya kegiatan setiap satuan kerja kementrian di lingkungan komunikasi dan informatika secara ekonomis, efisien dan efektif.

iii. Terselenggaranya pengawasan melalui efektivitas penguatan SDM pengawasan yang professional.

c. Struktur organisasi

Adapun bagian dari struktur organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai berikut:



C. Implementasi Perwako Bukittinggi Nomor 12 Tahun 2022 Tentang Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Masyarakat Secara Elektronik Ditinjau Dari Perspektif Siyasah Tanfidziyah

Agar sebuah program kebijakan dapat memberikan dampak atau mencapai hasil yang diinginkan, program tersebut harus diimplementasikan. Secara umum, istilah implementasi mengacu pada pelaksanaan Undang-Undang dimana para pelaksana seperti aktor, organisasi, prosedur berkolaborasi untuk melaksanakan kebijakan dalam upaya mencapai tujuan dari suatu kebijakan. Optimalisasi pelayanan publik merupakan keniscayaan bagi pemerintah dan menjadi cita-cita bagi masyarakat. Tercapainya reformasi birokrasi dan good governance salah satunya diperngaruhi oleh kualitas pelayanan publik yang diberikan secara optimal.

Dengan diterbitkannya Peraturan Walikota (PERWAKO) Bukittinggi Nomor 12 Tahun 2022 tentang Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Elektronik yang dibentuk untuk mengatasi masalah pengaduan pelayanan publik yang lebih efektif dan dikelola oleh perangkat daerah di lingkungan pemerintah Kota Bukittinggi. Kebijkan publik ini dibuat oleh pihak yang berwenang yaitu DPRD Kota Bukittinggi beserta Walikota Bukittinggi, yang memiliki tujuan untuk menyelesaikan atau mengatasi masalah-masalah yang terjadi di kalangan masyarakat.

Pada penelitian ini selanjutnya menguraikan bagaimana Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bukittinggi sebagai tim admin mengelola pengaduan masyarakat melalui web dan aplikasi SP4N-LAPOR!. Peneliti membahas implementasi kebijakan ini menggunakan teori implementasi dari George C. Edward III yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi., dengan uraian sebagai berikut:

1. Komunikasi

   Komunikasi merupakan penyampaian informasi dari dua arah yang di lakukan oleh dua pihak atau lebih. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan tentunya harus melakukan pelayanan publik secara optimal untuk menghasilkan pelayanan publik yang diinginkan oleh masyarakat. Namun demikian, keterlibatan partisipasi masyarakat yang tinggi juga diperlukan untuk pemenuhan pelayanan yang baik adalah dengan tidak ada ketimpangan antara penerima dan pemberi pelayanan.[43]

   Komunikasi yang dimaksudkan oleh Edward III yaitu komunikasi yang berkenaan dengan bagaimana kebijakan dikomunikasikan kepada organisasi publik dan khususnya masyarakat sebagai pemangku kepentingan (stakeholders). Kebijakan akan dapat diimplementasikan dengan baik dan efektif apabila terjadi komunikasi yang efektif antara pelaksana

[43] Hayat, *MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK* (Jakarta: Rajawali Press, 2017). h.16-17

kebijakan/ program dengan para pemangku kepentingan atau stakeholder atau masyarakat umum.

Dalam tahapan pelaksanaan komunikasi antara kelompok pelaksana dengan masyarakat untuk pengenalan pengaduan pelayanan publik sudah diatur dalam pasal 20 ayat (2) pada poin b, yang menyebutkan bahwa kelompok pelaksana melaksanakan sosialisasi penanganan pengaduan publik secara elektronik kepada masyarakat. Lebih lanjut penuturan dari ibu Riri Alhadilla Sukma, M. I. Kom sebagai Sub Koordinator Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, menambahkan bahwa:

> *"Program SP4N-LAPOR ini diluncurkan secara nasional, program ini juga sudah di sosialisasikan oleh orang pusat. Namun dalam pelaksanaan sosialisasi yang kami telah kami jalankan sejauh ini adalah dengan pembuatan beberapa konten pengaduan pelayanan publik melalui akun sosial media Diskominfo dan untuk di kantor kami membuat stand banner, flyer dan baliho."*[44]

Berdasarkan keterangan dari ibuk Riri, untuk pelaksanaan sosialisasi pengaduan pelayanan publik secara elektronik kepada masyarakat yang telah terealisasikan sampaii saat ini berupa pembuatan konten pengaduan pelayanan publik dan membuat stand banner, baliho, serta flyer untuk dipajang di area depan kantor Diskominfo. Dan masih belum ada perencanaan untuk melaksanakan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat Kota Bukittinggi.

[44] Riri Alhadilla Sukma, *Wawancara Pribadi*: Bukittinggi, 5 Juli 2024

Namun dalam wawancara lebih lanjut, adanya hambatan bagi Diskominfo dalam melaksanakan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat. Lalu buk Riri melanjutkan, pada saat awal penyesuaian pelaksanaan program ini oleh Diskominfo pada tahun 2020, telah ada perencanaan kampanye secara besar-besaran ke lapangan untuk memperkenalkan program ini kepada masyarakat, namun tidak bisa terealisasi kan karena sedang marak Covid 19 dan keterbatasan jumlah pegawai. Lalu seiring berjalannya waktu, hal ini menjadi tertunda karena masih ada kegiatan yang masih menjadi prioritas oleh Diskominfo.

Pada pelaksanaan wawancara dengan beberapa masyarakat kota Bukittinggi mengenai pengaduan pelayanan publik secara elektronik, ada yang memberikan jawaban pro dan kontra. Untuk melihat sejauh mana proses pelaksanaan sosialisasi yang dilakukan Diskominfo kepada masyarakat, salah satu masyarakat Kota Bukitinggi yaitu Rama Dani Khalisan mengatakan:

> *"Saya baru mengetahui pengaduan pelayanan publik secara elektronik setelah melihat salah satu postingan sosial media dari akun bukittinggiku yang membahas mengenai lama nya tindak lanjut dari pemerintah dari laporan aduan yang masuk dari masyarakat."*[45]

Lalu pada informan masyarakat Kota Bukittinggi , Sonia Sabila menyebutkan bahwa ia sama sekali tidak mengetahui tentang pengaduan pelayanan publik, yang ia ketahui hanya psotingan dari

[45] Rama Dani Khalisan, *Wawancara Pribadi:* Bukittinggiku, 23 Mei 2024

salah satu akun instagram bukittinggiku yang menanyakan bagaimana dengan proses tindak lanjut aduan laporan dari masyarakat yang lambat ditangani oleh pihak pemerintah dan bahkan ada laporan yang dihapus sepihak oleh pihak pemerintah. [46]

Namun untuk mengukur tingkat keberhasilan komunikasi antara kelompok pelaksana dengan masyarakat untuk sosialisasi pengaduan pelayanan publik secara elektronik, hal ini bisa diketahui berdasarkan jumlah pengaduan pelayanan publik yang masuk ke dalam website pemerintah kota, SP4N-LAPOR atau aplikasi SP4N-LAPOR. Berkiut adalah penyajian data laporan aduan yang masuk:

No	Kanal pengaduan SP4N LAPOR	2020	2021	2022	2023	2024 (s.d Juni)
1	Website lapor.go.id	1	3	7	9	16
2	SMS 1708	0	0	0	0	0
3	Aplikasi lapor	0	0	0	0	8
4	Web Institusi	4	9	13	30	20
5	Tatap Muka	1	1	3	2	1
	Total	**6**	**13**	**23**	**41**	**45**

Tabel 1.2. *data olahan peneliti berdasarkan data yang telah didapatkan dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bukittinggi.*

.

Dan dari data diatas, peneliti menguraikan jumlah pengaduan pelayanan public secara elektronik yang masuk berdasarkan pada masing-masing unit kerja di lingkungan pemerintah kota bukittinggi, yaitu sebagai berikut:

[46] Sonia Sabila, *Wawancara Pribadi*: Bukittinggi, 23 Mei 2024

No	Unit kerja	Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Total
1	Pemerintah Kota Bukittinggi	0	2	1	58	61
2	Satuan Polisi Pamong Praja Kota Bukittinggi	0	0		11	11
3	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Bukittinggi	0	0	1	9	10
4	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi	0	0	0	5	5
5	Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Bukittinggi	0	1	0	4	5
6	Dinas Perhubungan Kota Bukittinggi	0	1	0	4	5
7	Dinas Penanaman Modal, Pelayamam Terpadu Satu Pintu, Perindustrian, dan Ketenagakerjaan	0	0	0	4	4
8	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Bukittinggi	0	0	0	4	4
9	Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman Kota Bukittinggi	0	0	1	3	4
10	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota	0	0	0	3	3

	Bukittinggi					
11	Perusahaan Daerah Air Minum	0	0	0	3	3
12	Dinas Kesehatan Kota Bukittinggi	0	0	0	2	2
13	Dinas Sosial Kota Bukittinggi	0	0	0	2	2
14	Kecamatan Aur Birugo Tigo Baleh Kota Bukittinggi	0	0	0	2	2
15	Kecamatan Guguk Panjang	0	0	0	2	2
16	Badan Keuangan Kota Bukittinggi	0	0	0	1	1
17	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	0	0	0	1	1
18	Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Bukittinggi	0	0	0	1	1
19	Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Bukittinggi	0	0	0	1	1
20	Kelurahan Kubu Gulai Bancah	0	0	0	1	1
21	Bagian Hukum	0	0	0	0	0
22	Bagian Humas	0	0	0	0	0
23	Bagian Kesejahteraan Masyarakat	0	0	0	0	0
24	Bagian Perekonomian dan Pembangunan	0	0	0	0	0
25	Bagian Perencanaan dan Keuangan	0	0	0	0	0
26	Bapelitbang	0	0	0	0	0
27	DPRD Kota Bukittinggi	0	0	0	0	0
28	Dinas	0	0	0	0	0

	Komunikasi dan Informatika Kota Bukittinggi					
29	Dinas Lingkungan Hidup Kota Bukittinggi	0	0	0	0	0
30	Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bukittinggi	0	0	0	0	0
31	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Bukittinggi	0	0	0	0	0
32	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	0	0	0	0	0
33	Dinas Pertanian dan Pangan Kota Bukittinggi	0	0	0	0	0
34	Inspektorat Kota Bukittinggi	0	0	0	0	0
35	KANWIL Kota Bukittinggi	0	0	0	0	0
36	Kecamatan Mandiangin Koto Selayan Kota Bukittinggi	0	0	0	0	0
37	Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bukittinggi	0	0	0	0	0
38	Sekretariat Daerah Kota Bukittinggi	0	0	0	0	0
					TOTAL	**128**

Tabel 1.2. *data olahan peneliti berdasarkan data yang telah didapatkan dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bukittinggi.*

Dari hasil temuan peneliti bedasarkan data jumlah pengaduan pelayanan publik yang masuk, bahwa dalam pelaksanaan sosialisasi kepada masyarakat sudah cukup baik karena dilihat dari data jumlah aduan yang masuk tiap tahunnya ada peningkatan, bisa dilihat dari data

jumlah aduan yang masuk dari tahun 2023 sejumlah 41, dan pada tahun 2024 terakhir dihitung pada bulan juni terlihat jumlah aduan yang masuk berjumlah 45.

2. Sumber daya

Sumber daya manusia dalam instansi pemerintahan menjadi aktor utama dalam pemberian pelayanan. Sumber daya tidak hanya dalam bentuk Sumber daya manusia, tapi juga ada dalam bentuk sumber daya fasilitas dan sumber daya anggaran. Peningkatan kualitas pelayanan publik tidak dapat ditawar mengingat tingginta kebutuhan masyarakat terhadap aspek pelayanan publik. Oleh karena itu, hal mendasar untuk memenuhi kualitas pelayanan publik adalah dengan memberikan penekanan terhadap kualitas sumber daya manusia aparatur melalui kinerja pelayanan publik.

Kualitas kinerja menjadi indikator utama dalam memberikan pelayanan, kualitas kinerja ditentukan sebagai produktif aparatur pelayanan dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai pelayanan masyarakat. Menurut pasal 20 ayat (1) Perwako Bukittinggi Nomor 12 Tahun 2022 menyebutkan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bukittinggi selaku koordinator penanganan pengaduan masyarakat, melakukan peningkatan sumber daya penanganan pengaduan. Lalu dilanjutkan pada ayat (2) yang menjelaskan pelaksanannya dalam bentuk 1) seminar, workshop, bimbingan teknis

dan atau pelatihan kepada tim admin dan pejabat penhubung yang ditugaskan pada setiap perangkat daerah di lingkungan pemerintah daerah; 2) melaksanakan sosialisasi penanganan pengaduan masyarakat secara elektronik kepada masyarakat; dan /atau 3) membuat standar operasional prosedur pengaduan secara elektronik.

Pada proses pelaksanannya di lapangan, berdasarkan pada pernyataan dari ibu Riri Alhadilla Sukma, bahwa Diskominfo selaku pelaksana dan pengelola pengaduan pelayanan publik ada mengadakan seminar dan sosialisasi bersama dengan pejabat penghubung pada tiap unit kerja di lingkungan pemerintah Kota Bukittinggi, dalam hal ini juga sekaligus untuk melakukan evaluasi untuk perubahan yang lebih baik.[47] Namun dari hasil temuan peneliti pada salah satu aduan yang ada di Website SP4N-LAPOR masih ada laporan yang belum ditindaklanjuti oleh pemerintah sesuai dengan ketentuan yang telah diatur dalam Perwako Bukittinggi Nomor 12 Tahun 2022, berikut adalah uraiannya yang tercantum pada pasal 15:

a. Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normative paling lama diselesaikan dalam 5(lima) hari kerja;
b. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja;

[47] Riri Alhadilla Sukma, *Wawancara Pribadi*: Bukittinggi, 5 Juli 2024

c. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja;

Dalam salah satau wawancara yang peneliti lakukan dengan salah satu informan warga Kota Bukittinggi, Rosanti menyebut bahwa ia mengetahui tentang pengaduan pelayanan publik secara elektronik dan pernah memasukkan aduan ke website SP4N-LAPOR namun proses tindak lanjutnya masuk dua minggu.[48] Kemudian, salah satu staff bidang Statistik dan Informasi Komunikasi Publik bapak Zodio Merka, S.Ds juga menyatakan:

> *" Secara keseluruhan untuk Sumber daya yang ada di Diskominfo sudah memadai dari segi kompetensi para pegawai, fasilitas dan juga anggaran. Namun kami selalu menemui hambatan saat mendisposisikan laporan pada unit kerja yang berkaitan dengan laporan yang masuk. Ada juga pejabat penghubung yang karena dimutasi dan diganti dengan yang baru yang menyebabkan tertundanya tindak lanjut dari pemerintah "*[49]

Berdasarkan pada pernyataan diatas, bahwa untuk keluhan masyarakat mengenai lamanya proses tindak lanjut pemerintah ini terkendala pada bagian pejabat penghubung yang ada pada masing-masing unit kerja yang berada di lingkungan pemerintah Kota Bukittinggi. Lebih lanjut pak Zodio Merka, S.Ds menyebut bahwa dalam mengatasi hambatan ini upaya yang dilakukan adalah dengan melakukan pengenalan lebih mendalam tentang pengelolaan

[48] Rosanti, *Wawancara Pribadi*: Bukittinggi, 28 Mei 2024
[49] Zodio Merka, *Wawancara Pribadi:* Bukittinggi, 5 Juli 2024

pengaduan pelayanan publik kepada pejabat penghubung yang baru ditugaskan untuk mempercepat proses penyesuaian.

Lalu buk Riri Alhadilla Sukma, M. I Kom juga menyampaikan bahwa belum ada diatur lebih lanjut mengenai sanksi yang ditetapkan untuk pejabat penghubung/ unit kerja yang termasuk lama dalam melakukan tindak lanjut laporan.[50] Bisa disimpulkan, bahwa dalam aspek sumber daya manusia yang ada pada pemerintah dalam menjalankan perwako Bukittinggi Nomor 12 Tahun 2022 belum berjalan dengan maksimal, dikarenakan masih ada SDM yang lambat dalam menangani aduan yang masuk.

3. Disposisi

Disposisi yaitu sikap yang dimiliki oleh pelaksana atau pegawai dalam menjalankan tugasnya. Agar dapat mengimplementasikan kebijakan secara efektif, pegawai tidak hanya harus memiliki keterampilan yang diperlukan, tetapi juga keinginan yang kuat untuk melakukannya. Selain memiliki pemahaman yang kuat tentang kebijakan yang mereka terapkan, para pelaksana kebijakan juga harus memiliki kemauan yang kuat dan dorongan yang tinggi, yang menjadi dasar bagi semangat mereka untuk melaksanakannya.

Meskipun disposisi berasal dari para pelaksana kebijakan, tingkat urgensi masalah yang perlu diselesaikan dan pengetahuan

[50] Riri Alhadilla Sukma, S.Ds, *Wawancara Pribadi*: Bukittinggi, 5 Juli 2024

serta pemahaman para pelaksana terhadap kebijakan merupakan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi sikap mereka. Urgensi masalah yang perlu diselesaikan agar kebijakan tersebut dapat diterapkan, faktor lainnya yaitu ketersediaan insentif bagi mereka yang mengimplementasikan kebijakan.

Dari hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan, bahwa terlihat tingkat pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai yang ada pada Diskominfo sudah cukup baik dimana dalam pelaksanaan sosialisasi dan juga seminar yang diadakan untuk peningkatan kualitas sumber daya yang dilaksanakan oleh Diskominfo juga berasal dari instansi tersebut. Lalu pak Zodio Merka, S.Ds melanjutkan:

> *"Dari adanya keluhan masyarakat yang sampai ke beberapa akun publik mengenai sosial media yang membahas lambatnya penanganan tindak pengaduan di Kota Bukittinggi, makin memperkuat komitmen kami untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan, terutama untuk mempercepat proses tindak lanjut kepada masing- masing unit kerja di lingkungan pemerintah Kota Bukittinggi"*[51]

Dari pernyataan diatas menjelaskan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai pengelola pengaduan pelayanan publik berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan melalui komitmen yang dimiliki, salah satunya untuk mempercepat proses laporan ke masing-masing unit kerja terkait. Dan dalam upaya ini pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bukittinggi telah terhubung melalui grup Whatsapp.

[51] Zodio Merka, *Wawancara Pribadi*: Bukittinggi, 5 Juli 2024

4. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi merupakan komponen penting dalam mengimplementasikan kebijakan, hal penting yang harus diterapkan dalam struktur birokrasi ini yaitu setiap organisasi harus mempunyai SOP *(Standar Operating Procedures)*. SOP menjadi pedoman dalam melakukan setiap tindakan implementator/pelaksana. Berikut adalah mekanisme pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bukittinggi, yaitu:[52]

a) Verifikasi laporan pengaduan di dalam sistem oleh admin
b) Verifikasi oleh Kepala Seksi Layanan Informasi Publik untuk di verifikasi dan melaporkan kepada Kepala Bidang Layanan Informasi Verifikasi oleh Kepala Seksi Layanan Informasi Publik untuk di verifikasi dan melaporkan kepada Kepala Bidang Layanan Informasi,
c) Kepala Bidang layanan Informasi melakukan koordinasi dan evaluasi laporan untuk disampaikan kepada Sekretaris Dinas,
d) Sekretaris Dinas menindaklanjuti dengan mengkoordinasikan kepada kepala Dinas untuk melaporkan aduan tersebut,
e) Sekretaris Dinas melakukkan berkoordinasi dengan pejabat penghubung yang ada pada instansi terkait yang menjadi tupoksi atas pelaporan dari masyarakat,
f) Selesai.

[52] Rani, *Wawancara Pribadi*: Bukittinggi, 26 Juni 2024

Diskominfo kota Bukittinggi telah menjalankan program ini dengan baik serta sesuai berdasarkan SOP SP4N-LAPOR dan memenuhi SOP. Selain SOP yang perlu diperhatikan pada teori Edward III dan fragmentasi telah terlaksana dengan baik, dengan cara melakukan koordinasi antar instansi pemerintah dengan sangat baik. Pemerintah Daerah Kota Bukittinggi menggunakan grup Whatsapp, peran Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai koordinator antar dinas supaya segera merespon aduan masyarakat dan akan selalu mengingatkan dinas untuk segera menjalankan aduan masyarakat.

D. Pandangan Siyasah Tanfidziyah terhadap Perwako Bukittinggi Nomor 12 Tahun 2022

Kota Bukittinggi merupakan salah satu kota yang ada di Provinsi Sumatera Barat, dalam hal ini pemerintah Kota Bukittinggi menjalankan tugas pemerintahannya berdasarkan pertimbangan dari pemerintahan dan Undang-Undang. *Siyasah Tanfidziyah* memiliki pandangan bahwa landasan dari seluruh peraturan dari sebuah negara itu adalah peraturan yang didasarkan pada Al-quran sebagai sumber hukum utama dalam hukum Islam. Menurut Syekh Muhammad Al-Hasan Addud al-Syanqiti, ada beberapa kriteria atau syarat yang harus dipenuhi oleh seorang Khalifah:

a. Muslim. Tidak sah jika ia kafir, munafik atau diragukan kebersihan akidahnya.
b. Laki-Laki. Tidak sah jika ia perempuan karena Rasul SAW bersabda: *"Lan yufliha qawmun wallaw amrahum imra-atun"* (Tidak akan sukses suatu kaum jika mereka menjadikan wanita sebagai pemimpin)."
c. Merdeka. Tidak sah jika ia budak.
d. Dewasa. Tidak sah jika anak-anak
e. Adil. Tidak sah jika ia zalim dan fasik, karena Allah menjelaskan kepada Nabi Ibrahim bahwa janji kepemimpinan umat itu tidak (sah) bagi orang-orang yang zalim.

f. Profesional (amanah dan kuat) untuk mencapai tujuan-tujuan dan menegakkan keadilan.
g. Sehat penglihatan, pendengaran dan lidahnya dan tidak lemah fisiknya. Orang yang cacat fisik atau lemah fisik tidak sah kepemimpinannya.
h. Pemberani. Orang-orang pengecut tidak sah menjadi Khalifah.

Ruang lingkup kepemimpinan dalam *siyasah tanfidziyah* tidak hanya terbatas pada topik-topik tertentu, seperti ibadah atau *mu'amalah* saja, tetapi juga mencakup administrasi urusan duniawi umat dan penegakan semua doktrin agama, atau syariah. Selain urusan dunia, ia juga bertanggung jawab atas urusan akhirat. Tinjauan yang ada di dalam penelitian ini yakni terkait dengan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang mencangkup urusan duniawi dan harus mensejahterakan rakyatnya. Selanjutnya, sistem tata kelola pemerintahan. Oleh karena itu, sistem tata kelola yang baik harus membagi kekuasaan negara sesuai dengan akuntabilitas, kesukarelaan, dan kontrol, yang mencakup pengawasan, investigasi, dan penelitian.[53]

Tujuan pemimpin dalam merumuskan kebijakan haruslah untuk kemaslahatan. kaidah *fiqhiyah Fil al-Siyasah* juga menyatakan bahwa semua kebijakan dan sinergitas pemimpin harus bermanfaat. Norma Fil al-Siyasah fiqhiyah juga menyatakan bahwa semua kebijakan dan sinergitas

[53] Jubair Situmorang, *Politik Ketatanegaraan Dalam Islam Siyasah Dusturiyyah* (Bandung: Pustaka Setia, 2012). h.30

pemimpin harus bermanfaat bagi rakyat. Hubungan kerja sama antara pemerintah dan pemimpin (imam) dengan rakyat juga mempengaruhi pembuatan dan penerapan hukum dan peraturan yang ada. Penerapan peraturan dan undang-undang yang telah dibuat harus sesuai.[54]

Dalam bidang *siyasah dusturiyah*, yang membahas masalah legislasi negara, hubungan antara pemerintah dan warganya, dan hak-hak yang harus ditegakkan adalah *siyasah tanfidziyah*, *Siyasah Tanfidziyah* adalah pihak yang menjalankan hukum. Otoritas eksekutif yang dikenal sebagai *al-sulthah al-tanfidziyah* bertanggung jawab untuk melaksanakan undang-undang negara. Berikut ruang lingkupnya:

1. Konsep Imamah/Imam (Pemimpin)
2. Konsep Bai'ah (Taat setia kepada pemimpin)
3. Konsep Wizara (Mentri)
4. Konsep *Ahlu halli wa al-aqdi* (orang yang bertindak sebagai wali)

Penelitian ini menggunakan pandangan dari perspektid Siyasah Tanfidziyyah dengan konsep Imamah, karena yang dibahas adalah Perwako Bukittinggi Nomor 12 Tahun 2022 tentang Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Masyarakat Secara Elektronik. Dalam pelaksanaanya, pemimpin memiliki tujuan untuk menjalankan kebijakan untuk kemaslahatan.[55]

[54] Iqbal.h.3
[55] Rusni Mayang Sari, 'Tinjauan Fiqh Siyasah Terhadap Implementasi Wewenang Badan Permusyawaratan Desa Menurut Peraturan Daerah Empat Lawang Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Badan Permusyawaratan Desa' (UIN Raden Intan Lampung, 2022). h.19

Kepala negara, yang berperan untuk mengatur pemerintahan dan negara, sama dengan Imamah atau Imam. Konstitusi negara menetapkan batas-batas kewenangan imamah. esensi seseorang adalah kekuasaan atau pemerintahannya. Yang mengelola urusan-urusan negara, merencanakannya, dan membuat keputusan tentang tantangan-tantangan dan isu-isu negara dalam kaitannya dengan berbagai kebijakan politik nasional dan pemerintah negara dan cabang eksekutif.dengan bantuan Kementerian, Pemimpin Daerah, Walikota, Gubernur, dan lembaga-lembaga negara lainnya, Imamah mengelola urusan-urusan negara.

Dalam kajian *Fiqh Siyasah* identik dengan khilafah, yang menunjukkan kepemimpinan tertinggi dalam satu negara. Berdirinya negara dan adanya kepemimpinan bermuara pada tercapainya tujuan negara, yaitu memberikan kemaslahatan kepada umat Islam dan memudahkan mereka dalam menunaikan kewajibannya sebagai makhluk yang beribadah kepada Allah SWT. Secara sederhana, kepemimpinan merupakan salah satu komponen negara untuk mengelola, mengawasi, dan menetapkan hukum dan peraturan yang berlaku. Salah satu komponen pemerintahan, wilayah, kepala negara, legislatif, eksekutif, dan yudikatif untuk mengatur, mengawasi, dan memberlakukan hukum dan peraturan adalah pemimpin. Untuk mengatur, mengawasi, dan memberlakukan hukum dan peraturan. Ada undang-

undang yang bersifat memaksa, berkekuatan hukum, dan pendapat pengakuan dari negara lain.[56]

Kedudukan pihak Pemerintah Kota Bukittinggi sebagai perangkat daerah yang diberi tugas untuk membantu masyarakat dalam menangani berbagai masalah salah satunya pengaduan public, agar mampu berjalan sesuai dengan semestinya. Oleh karena itu kedudukan pemerintah Kota Bukittinggi memiliki kedudukan khsusus agar dalam pelaksanaan pengaduan public dapat berjalan maksimal dan penuh tanggung jawab. Oleh karena itu, masyarakat atau rakyat diharapkan memiliki kepatuhan terhadap pemimpin agar tercapai kemaslahatan. Hal ini sesuai dengan keterangan yang terdapat pada Q.S An-nisa ayat 59:

اَيُّهَا الَّذِيْنَ اٰمَنُوْٓا اَطِيْعُوا اللّٰهَ وَاَطِيْعُوا الرَّسُوْلَ وَاُولِى الْاَمْرِ مِنْكُمْۚ فَاِنْ تَنَازَعْتُمْ فِيْ شَيْءٍ فَرُدُّوْهُ اِلَى اللّٰهِ وَالرَّسُوْلِ اِنْ كُنْتُمْ تُؤْمِنُوْنَ بِاللّٰهِ وَالْيَوْمِ الْاٰخِرِۗ ذٰلِكَ خَيْرٌ وَّاَحْسَنُ تَأْوِيْلًا ۝

Artinya : 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.

[56] Munawir Sjadzali, *Islam Dan Tata Negara* (Jakarta: UI Press).

Ayat ini menekankan perlunya masyarakat suatu negara untuk mengikuti dan mematuhi keputusan dan kebijakan yang dibuat oleh pemimpin atau pemerintah (*ulil amri).* Tujuannya adalah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan manusia sekaligus beradaptasi dengan berbagai dinamika kehidupan. Kepentingan umum harus selalu diperhatikan dalam proses pengambilan keputusan. Dalam konteks pelayanan pengaduan public secara elektronik, peran pemerintah yaitu untuk menjaga kepentingan umum dari masyarakat bahkan ketika tujuan dan kepentingan ini dapat berubah sebagai tanggapan terhadap pergeseran opini public atau tergantung pada apakah tindakan tersebut dianggap sesuai. pendapat orang tentang suatu tindakan atau berdasarkan penilaian apakah materi atau aktivitas tersebut memberikan kontribusi yang baik atau buruk.

Salah satu manfaat yang diberikan oleh seorang pemimpin kepada rakyatnya adalah ketika mereka menerapkan kebijakan atau mengambil tindakan yang mendukung hak-hak mereka dan bekerja untuk mencapai hasil yang positif bagi mereka. di antara keuntungan rakyat. Seseorang yang dapat menciptakan mandate atau amanah yang kuat dan menjunjung tinggi hak-hak dasar rakyatnya serta dapat berperilaku adil adalah seorang pemimpin. Dalam Al-quran telah dijelaskan mengenai amanat dan keadilan dalam Q.S An-nisa ayat 58 dan Q.S An-nisa ayat 135:

۞ اِنَّ اللّٰهَ يَأْمُرُكُمْ اَنْ تُؤَدُّوا الْاَمٰنٰتِ اِلٰٓى اَهْلِهَاۙ وَاِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ اَنْ تَحْكُمُوْا بِالْعَدْلِۗ اِنَّ اللّٰهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهٖۗ اِنَّ اللّٰهَ كَانَ سَمِيْعًاۢ بَصِيْرًا

Artinya : Sungguh, Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia hendaknya kamu menetapkannya dengan adil. Sungguh, Allah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu. Sungguh, Allah Maha Mendengar, Maha Melihat.

Kemudian pada Q.S An-nisa ayat 135:

۞ يٰٓاَيُّهَا الَّذِيْنَ اٰمَنُوْا كُوْنُوْا قَوّٰمِيْنَ بِالْقِسْطِ شُهَدَاۤءَ لِلّٰهِ وَلَوْ عَلٰٓى اَنْفُسِكُمْ اَوِ الْوَالِدَيْنِ وَالْاَقْرَبِيْنَۚ اِنْ يَّكُنْ غَنِيًّا اَوْ فَقِيْرًا فَاللّٰهُ اَوْلٰى بِهِمَاۗ فَلَا تَتَّبِعُوا الْهَوٰٓى اَنْ تَعْدِلُوْاۚ وَاِنْ تَلْوٗٓا اَوْ تُعْرِضُوْا فَاِنَّ اللّٰهَ كَانَ بِمَا تَعْمَلُوْنَ خَبِيْرًا

Artinya: Wahai orang-orang yang beriman! Jadilah kamu penegak keadilan, menjadi saksi karena Allah, walaupun terhadap dirimu sendiri atau terhadap ibu bapak dan kaum kerabatmu. Jika dia (yang terdakwa) kaya ataupun miskin, maka Allah lebih tahu kemaslahatan (kebaikannya). Maka janganlah kamu mengikuti hawa nafsu karena ingin menyimpang dari kebenaran. Dan jika kamu memutarbalikkan (kata-kata) atau enggan menjadi saksi, maka ketahuilah Allah Mahateliti terhadap segala apa yang kamu kerjakan.

Sejak diterbitkannya Perwako Bukittinggi Nomor 12 Tahun 2022, pada pengenalannya mengenai Perwako ini masih belum seluruh kalangan masyarakat mengetahui nya. Menurut Rosiana, ia tidak

mengetahui tentang pengaduan pelayanan publik secara elektronik, seharusnya dari pihak pelaksana harus mempertimbangkan hal ini karena walaupun telah dilakukan sosialisasi melalui sosial media ternyata hal ini masih belum cukup dan ini masih belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat di Kota Bukittinggi.[57]

Menurut pak Zodio, untuk pelaksanaan sosialisasi untuk terjun langsung ke lapangan dan memperkenalkan kepada masyarakat secara langsung mengenai pengaduan pelayanan public secara elektronik masih belum ada rancangan kegiatannya untuk tahun ini. Namun dari pihak Dinas Komunikasi dan Informatika masih mengusahakan hal tersebut supaya pengaduan pelayanan publik ini dapat menjangkau seluruh kalangan masyarakat dan tercapai tujuan dari pembentukan perwako no 12 tahun 2022.[58]

Kemudian pada tahap proses tindak lanjut laporan, masih terdapat laporan yang penangannya terbilang lambat ataupun laporan yang terbilang *double* . Menurut buk Riri, dalam masalah yang dihadapi tersebut masih mengusahakan untuk mengantisipasinya dan sejauh ini masih belum ada kebijakan yang mengatur mengenai sanksi bagi pejabat daerah yang lambat dalam menangani laporan yang masuk ke instansi terkait. Namun hal ini menjadi bahan evaluasi bagi pihak

[57] Rosiana, *Wawancara Pribadi*: Bukittinggi, 5 Juli 2024
[58] Zodio Merka, *Wawancara Pribadi*: Bukittinggi, 5 Juli 2024

pemerintah untuk menciptakan kepuasan bagi masyarakat dalam hal ini.[59]

Etos kerja yang dimiliki para pegawai ataupn pejabat pemerintah dapat mempengaruhi hasil kinerja. Jika memiliki etos kerja yang baik maka akan menhasilkan kinerja yang bagus dan berpengaruh secara signifikan kepada kemajuan lembaga tempat kerja. Tinggi atau rendahya etos kerja seseorang dapat dipengaruhi oleh beberapa hal seperti motivasi yang dimiliki oleh para pekerja, lingkungan budaya, dari segi pendidikan dan ekonomi yang dimiliki oleh tiap pekerja. Hal ini juga telah dijelaskan dalam Q.S At-Taubah ayat 105:

وَقُلِ اعْمَلُوْا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُوْلُهٗ وَالْمُؤْمِنُوْنَۗ وَسَتُرَدُّوْنَ
اِلٰى عٰلِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُوْنَ

Artinya: Dan katakanlah, "Bekerjalah kamu, maka Allah akan melihat pekerjaanmu, begitu juga Rasul-Nya dan orang-orang mukmin, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui yang gaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan."

Ayat ini menjelaskan pentingnya memiliki etos kerja yang tinggi, selain dapat bermanfaat bagi diri sendiri, hal ini juga bermanfaat bagi instansi kerja dan kemaslahatan rakyat. Namun dalam hal ini Walikota memiliki peran yang penting untuk melakukan evaluasi terhadap kinerja pada lingkungan pemerintah demi pelaksanaan kebijakan yang lebih efisien. Karena pemimpin harus berorientasi pada kemaslahatan rakyat

[59] Riri Alhadilla Sukma, Wawancara Pribadi: Bukittinggi, 5 Juli 2024

bukan untuk mengikuti hawa nafsu demi kepentingan pribadi atau kepentingan kelompok saja.

Begitupula dengan adanya PERWAKO Bukittinggi Nomor 12 Tahun 2022 tentang Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Elektronik pemerintah harus bertanggung jawab atas apa yang telah tercantum dalam perwako tersebut guna mensejahterakan masyarakat. Oleh sebab itu, pandangan *siyasah tanfidziyah* pemerintah belum mengimplementasikan perwako tersebut dengan baik, karena masih ada permasalahan yang ditemui dalam lingkungan masyarakat dalam pengaduan pelayanan publik, salah satu nya masyarakat yang complaint karena aduan yang di layangkan dihapus dalam website.

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

1. Implementasi PERWAKO Bukittinggi Nomor 12 Tahun 2022 tentang Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Elektronik berdasarkan fakta di lapangan belum berjalan dengan semestinya. Penghambat berjalannya perwako ini dilihat dari komponen sumber daya yakni kualitas SDM nya yang terkendala pada unit kerja yang memiliki pejabat penghubung yang belum melaksanakan tugas dengan optimal. Lalu pada komponen
2. Tinjauan Siyasah Tanfidziyah terhadap PERWAKO Bukittinggi Nomor 12 Tahun 2022 pemerintah belum mengimplementasikan perwako tersebut dengan bik, karena masih ada permasalahan yang ditemukan yaitu pada complaint yang diajukan oleh masyarakat yang aduannya tiba-tiba dihapus dari website.

B. Saran

Kepada para pihak yang membuat PERWAKO Bukittinggi Nomor 12 Tahun 2022 :

1. Pemerintah harus melakukan evaluasi dan menkaji ulang agar peraturan dapat berjalan dengan efektif

2. Agar pelaksana perwako ini dapat melakukan kampanye kepada masyarakat, karena hanya dengan melakukan sosialisasi melalui sosial media tidak efektif..

DAFTAR PUSTAKA

Al- Quran, Surat Al-Imran Ayat 159

Abdul Jafar, Wahyu, 'Fiqh Siyasah Dalam Perspektif Al-Quran Dan Al-Hadist', *Jurnal Pemerintahan Dan Politik IIsam*, 3 (2018)

abdul solichin, Wahab, *Analisis Kebijakan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014)

Akbar, R, B Arianto, and Y S Adiputra, 'Implementasi SP4N-Lapor Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Batam', *Aufklarung: Jurnal Pendidikan ...*, 3.3 (2023),

'Arti Kata Implementasi-Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online' <https://kbbi.web.id/imolementasi>

'Arti Kata Komunikasi-Kamus Besar Bahasa Indonesia' <https://kbbi.web.id/komunikasi>

AS, Susiadi, 'Ijma' Dan Issu Kotemporer', 6.2 (2014), 122–31

Bagas Rio, Mohammad, 'Tinjauan Fiqh Siyasah Terhadap Lembaga Yudikatif Di Indonesia', *Jurnal Kajian Manajemen Islam*, 5.2 (2021)

Buku Ini Di Tulis Oleh Dosen Universitas Medan Area Hak Cipta Di Lindungi Oleh Undang-Undang Telah Di Deposit Ke Repository UMA Pada Tanggal 27 Januari 2022

Djazuli, *Kaidah-Kaidah Fiqh Hukum Islam Dalam Menyelesaikan Masalah Yang Praktis* (Jakarta: Kencana, 2007)

Fazhira, Shazlin, and Irwansyah Irwansyah, 'Implementasi Permendagri No . 112 / 2014 Terhadap Pelaksanaan Pemilihan Kepala Desa Dalam Perspektif Siyasah Tanfidziyah', (2023)

Ghafar, Abdul, 'SUMBER-SUMBER HUKUM ISLAM DAN IMPLEMENTASINYA (Kajian Deskriptif Kualitatif Tentang Al-Qur'an, Sunnah, Dan Ijma'', *Journal of Islamic Studies*, 1.2 (2021)

Hariani, Dyah; Divani, Nadia Ulfa, 'Inovasi Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Di Pusat Informasi Publik (PIP) Balai Kota Semarang', *Undip*, 1.1 (2017)

Hayat, *MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK* (Jakarta: Rajawali Press, 2017)

Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government

Iqbal, Muhammad, *Fiqh Siyasah Kontekstulisasi Doktrin Politik Islam* (Jakarta: Prenamedia Group, 2014)

Mayang Sari, Rusni, 'Tinjauan Fiqh Siyasah Terhadap Implementasi Wewenang Badan Permusyawaratan Desa Menurut Peraturan Daerah Empat Lawang Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Badan Permusyawaratan Desa' (UIN Raden Intan Lampung, 2022)

Mubarok dan Andjani, Made Dwi, *Komunikasi Antarprinadi Dalam Masyarakat Majemuk* (Makassar: Dapur Buku, 2014)

Mukhtar, Bahtiar, and Abd Rahman, *Implementasi Kebijakan Pemerintah Tentang Pendidikan Al-Qur'an Di Kecamatan Soreng Kota Parepare*, 2022

Nugroho, Pracoyo Cipto, and Ridwan Rajab, 'Implementasi Kebijakan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Dalam Mewujudkan Konsep " No Wrong Door Policy " Di Lingkungan Lembaga Administrasi Negara', 9.1 (2023)

Nurhayati, and ali imran Sinaga, *Fiqh Dan Ushul Fiqh* (Jakarta: Prenamedia Group, 2018)

Open Government Indonesia, 'Peningkatan Kualitas Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik Melalui SP4N-LAPOR!', 2020

Peraturan Walikota (PERWAKO) Kota Bukittinggi Nomor 12 Tahun 2022 Tentang MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK SECARA ELEKTRONIK, 2022

Pramono, Joko, *IMPLEMENTASI DAN EVALUASI KEBIJAKAN PUBLIK*, 2020

Rahmadi, *Pengantar Metodologi*, ed. by Syahrani (Banjarmasin: Antasari Press, 2011)

Sabeni, Hiasinta, Emei Dwinanarhati Setiamandani, Program Studi, Ilmu Administrasi, and Universitas Tribhuwana Tunggadewi, 'MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK', 9.1 (2020)

Situmorang, Jubair, *Politik Ketatanegaraan Dalam Islam Siyasah Dusturiyyah* (Bandung: Pustaka Setia, 2012)

Sjadzali, Munawir, *Islam Dan Tata Negara* (Jakarta: UI Press)

Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kualitatif. In Metodologi Penelitian Kualitatif*,

Rake Sarasin, 2020 <https://scholar.google.com/citations?user=O-B3eJYAAAAJ&hl=en>

Undang-Undang (UU) No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2009

Undang-Undang (UU) Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan, 2011

Web Kota Bukittinggi, 'Gambaran Geografi Dan Topografi Kota Bukittinggi', 2020 <https://bukittinggikota.bps.go.id/statictable/2015/05/14/2/tabel-letak-geografis-iklim-dan-topografi-2020.html>

———, 'Kependudukan Kota Bukittinggi', 2020 <https://www.bukittinggikota.go.id/kependudukan>

———, 'Potensi Daerah Kota Bukittinggi', 2020 <https://www.bukittinggikota.go.id/potensi>

———, 'Sejarah Kota Bukittinggi', 2019 <http://114.5.199.214/profil/sejarah>

Wijaya, Krisnina Maharani, 'TINJAUAN FIQIH SIYASAH TANFIDZIYAH TERHADAP IMPLEMENTASI PASAL 30 PERATURAN DAERAH KOTA BANDAR LAMPUNG NOMOR 8 TAHUN 2020 TENTANG PENGEMBANGAN KOTA LAYAK ANAK DI SMPN 14 BANDAR LAMPUNG (Studi Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kota Ba' (UIN Raden Intan Lampung, 2024)

Yahya, Afif Syarifudin, 'Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR', 2022

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN-LAMPIRAN



Dokumentasi dengan salah satu Staff Sekretariat Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bukittinggi pada 10 Juni 2024



Dokumentasi dengan Staff Bidang Informasi dan Komunikasi Publik
pada 5 Juli 2024



Dokumentasi dengan Sub Koordinator Bidang Informasi dan Komunikasi Publik pada 5 Juli 2024

Daftar Pertanyaan

1. Bagaimana Diskominfo menkomunikasikan mengenai pengaduan pelayanan publik kepada masyarakat?
2. Jika ada melakukan sosialisasi, hal apa saja yang disampaikan dalam sosialisasi pengaduan pelayanan public secara elektronik?
3. Apakah terjadi hambatan dalam komunikasi antara kelompok pelaksana dengan masyarakat dalam mengkomunikasikan kebijakan tersebut?
4. Menurut bapak/ibuk apakah sumber daya yang tersedia sudah memadai?
5. Bagaimana langkah yang dilakukan oleh pemerintah dalam mengalokasikan anggaran untuk mendukung pelaksanaan program?
6. Apakah bapak/ibuk telah menjalankan SOP dalam menjalankan pengelolaan pengaduan pelayanan publik?
7. Menurut bapak/ibu, bagaimana pembagian kewenangan dan tanggung jawab antar bidang di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bukittinggi?
8. Bagaimana bentuk struktur organisasi yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bukittinggi?
9. Sejak kapan pengelolaan pengaduan pelayanan publik mulai dikelola oleh diskominfo?
10. Bagaimana tanggapan bapak/ibuk terhadap postingan di akun sosial media bukittinggiku yang membahas mengenai adanya laporan yang dihapus secara sepihak oleh pemerinatah ataupun laporan yang tergolong lama untuk ditindaklanjuti?
11. Mengenai unit kerja yang lambat dalam menangani laporan aduan yang masuk, apakah sudah ada sanksi yang ditetapkan?