



Implementasi Rationalisiering Der Herrschaft terhadap Profesionalisme Pejabat Pelayanan Publik di Pemerintahan Kota Bandung dalam Perspektif Siyasah Dusturiyah

Kayla Rahmadiana Putri¹, Beni Ahmad Saebani², Ridwan Eko Prasetyo³

¹Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati, Bandung, Indonesia, kaylarahmadiana@gmail.com

²Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati, Bandung, Indonesia, beniahmadsaebani@uinsgd.ac.id

³Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati, Bandung, Indonesia, ridwan.eko.prasetyo@uinsgd.ac.id

Corresponding Author: kaylarahmadiana@gmail.com ¹

Abstract: *This research discusses the siyasah dusturiyah review of the implementation of rational bureaucracy in improving the professionalism of public service officials based on Bandung City Regional Regulation No. 16 of 2011 concerning Public Services. The purpose of this research is to analyze the effectiveness of the implementation of the regulation in realizing professional and efficient public services, identify obstacles faced in its implementation, and evaluate its suitability with the principles of siyasah dusturiyah. The theoretical framework used includes Max Weber's concept of rational bureaucracy, the principles of good governance and siyasah dusturiyah. This research uses a qualitative method and descriptive approach through in-depth interviews with officials and the public as well as document studies. The results show that the Bandung City Government has developed various digital-based public service innovations, such as Salaman, Geulis, Mepeling, and Bi Eha and Mang Udin, which support the principles of good governance in the aspects of transparency, participation, and accountability. However, this study found that the main obstacles in the implementation of rational bureaucracy include limited ID card blanks from the central government, as well as the low population administration literacy of the community which has an impact on long queues and service inefficiencies. Through the perspective of siyasah dusturiyah, the principles of justice and benefit have not been applied optimally in public service policies, because there are still inequalities in access to services, especially for vulnerable groups. Therefore, optimizing infrastructure, increasing population administration literacy, and strengthening policies based on the principles of siyasah dusturiyah are needed to improve the effectiveness of public services in Bandung City.*

Keywords: *Public Services, Rational Bureaucracy, Siyasah Dusturiyah, Good Governance, Government Policy.*

Abstrak: Penelitian ini membahas tinjauan *siyasah dusturiyah* terhadap implementasi birokrasi rasional dalam meningkatkan profesionalisme pejabat pelayanan publik berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung No. 16 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas implementasi peraturan tersebut dalam mewujudkan

pelayanan publik yang profesional dan efisien, mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya, serta mengevaluasi kesesuaiannya dengan prinsip *siyasah dusturiyah*. Kerangka teori yang digunakan meliputi konsep birokrasi rasional Max Weber, *prinsip good governance* dan *siyasah dusturiyah*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan pendekatan deskriptif melalui wawancara mendalam terhadap pejabat dan masyarakat serta studi dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Bandung telah mengembangkan berbagai inovasi pelayanan publik berbasis digital, seperti *Salaman*, *Geulis*, *Mepeling*, serta *Bi Eha dan Mang Udin*, yang mendukung prinsip *good governance* dalam aspek transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas. Namun, penelitian ini menemukan bahwa kendala utama dalam penerapan birokrasi rasional meliputi terbatasnya blangko KTP dari pemerintah pusat, serta rendahnya literasi administrasi kependudukan masyarakat yang berdampak pada antrean panjang dan inefisiensi layanan. Melalui perspektif *siyasah dusturiyah*, prinsip keadilan dan kemaslahatan belum diterapkan secara optimal dalam kebijakan pelayanan publik, karena masih terdapat ketimpangan dalam akses layanan, terutama bagi kelompok rentan. Oleh karena itu, optimalisasi infrastruktur, peningkatan literasi administrasi kependudukan, serta penguatan kebijakan berbasis prinsip *siyasah dusturiyah* diperlukan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik di Kota Bandung.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Birokrasi Rasional, *Siyasah Dusturiyah*, Good Governance, Kebijakan Pemerintah.

PENDAHULUAN

Pemerintahan yang baik tidak hanya diukur dari stabilitas politik dan kemajuan ekonomi, tetapi juga dari kemampuannya dalam menjalankan fungsi pelayanan publik secara efektif, profesional, dan akuntabel. Dalam sistem negara hukum seperti Indonesia, pelayanan publik bukan sekadar kewajiban administratif, melainkan bagian dari hak konstitusional warga negara yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Hal ini sejalan dengan Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang menegaskan bahwa Indonesia adalah negara hukum. Dalam konteks ini, segala bentuk kebijakan dan administrasi pemerintahan harus dijalankan berdasarkan aturan yang jelas, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Birokrasi sebagai instrumen utama dalam penyelenggaraan pemerintahan memiliki peran strategis dalam memastikan bahwa kebijakan publik dapat diimplementasikan secara efektif di lapangan. Max Weber dalam teori birokrasi rasionalnya menekankan bahwa sistem birokrasi yang ideal harus memiliki struktur hierarkis yang jelas, sistem kerja yang objektif, serta mekanisme pelayanan yang efisien. Dalam praktiknya, birokrasi yang rasional tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan efisiensi kerja pemerintahan, tetapi juga memastikan bahwa pelayanan publik dapat diakses secara adil dan merata oleh seluruh lapisan masyarakat. Namun, dalam kenyataannya, birokrasi sering kali dihadapkan pada berbagai kendala, seperti tumpang tindih regulasi, keterbatasan sumber daya manusia, serta kurangnya inovasi dalam sistem administrasi.

Di Indonesia, penyelenggaraan pelayanan publik telah diatur dalam berbagai regulasi untuk memastikan efektivitas dan transparansi dalam birokrasi. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa setiap penyelenggara layanan publik wajib memberikan layanan yang cepat, mudah, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Selain itu, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan menegaskan bahwa setiap kebijakan administrasi negara harus didasarkan pada prinsip kepastian hukum, keterbukaan, dan akuntabilitas. Dalam konteks pemerintahan daerah, Kota Bandung menetapkan Peraturan Daerah Kota Bandung No. 16 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik sebagai pedoman utama dalam penyelenggaraan layanan kepada masyarakat.

Peraturan ini bertujuan untuk mewujudkan birokrasi yang profesional, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan publik.

Salah satu sektor pelayanan publik yang memiliki peran krusial adalah administrasi kependudukan, yang mencakup penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, serta dokumen kependudukan lainnya. Di Kota Bandung, tugas ini dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), yang bertanggung jawab dalam memastikan bahwa setiap warga negara memiliki akses yang mudah dan cepat terhadap layanan kependudukan. Menurut data yang diperoleh melalui wawancara dengan Disdukcapil Kota Bandung, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan publik mencapai angka 90,00 dan berhasil mempertahankan skor tersebut dalam kurun waktu empat tahun terakhir. Angka ini secara normatif merepresentasikan tingkat keberhasilan pelayanan berdasarkan indikator administratif.

Namun, berdasarkan hasil observasi beserta wawancara dengan beberapa warga lokal, ditemukan bahwa masyarakat masih menghadapi sejumlah persoalan dalam mengakses layanan kependudukan. Beberapa masalah yang dikeluhkan antara lain proses yang berbelit, antrean panjang, kesalahan input data, lambannya proses penyelesaian dokumen, hingga keterbatasan sarana pendukung. Salah satu faktor yang memperparah keadaan adalah lonjakan permohonan pembuatan administrasi kependudukan yang disebabkan oleh desakan kebutuhan masyarakat pada waktu yang mendadak, serta keterlambatan distribusi blangko KTP dari pemerintah pusat. Realitas lapangan menunjukkan bahwa implementasi kebijakan pemerintah kota Bandung belum berjalan optimal. Praktik pelayanan yang inkonsisten, lamban, dan kurang responsif mengindikasikan lemahnya kapasitas kelembagaan birokrasi serta belum terwujudnya birokrasi yang rasional dan profesional.

Berdasarkan latar belakang, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis bagaimana implementasi Peraturan Daerah Kota Bandung No. 16 Tahun 2011 dalam mendukung birokrasi rasional dalam pelayanan publik
2. Mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam meningkatkan profesionalisme pejabat pelayanan publik
3. Menelaah bagaimana konsep *siyasah dusturiyah* dapat digunakan untuk menilai efektivitas sistem birokrasi dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Dalam perspektif Hukum Tata Negara Islam (*siyasah dusturiyah*), pelayanan publik bukan hanya sekadar tugas administratif, tetapi juga amanah yang harus dijalankan dengan prinsip keadilan dan kemaslahatan. *Maslahah* menjadi prinsip utama dalam setiap kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah, yang berarti bahwa setiap regulasi yang dibuat harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi masyarakat dan menghindarkan mereka dari kesulitan administratif yang tidak perlu. Rasulullah SAW dan Khulafaur Rasyidin telah memberikan contoh bahwa administrasi pemerintahan harus berjalan dengan prinsip keadilan, efisiensi, dan tidak mempersulit akses warga terhadap hak-hak mereka.

Konsep *siyasah dusturiyah* dalam pelayanan publik menekankan bahwa setiap kebijakan harus berorientasi pada prinsip *al-'adalah (keadilan)*, *al-amānah (amanah)*, *al-maslahah (kemaslahatan umum)*, serta *hisbah (pengawasan publik)*. Artinya, birokrasi dalam pemerintahan harus dijalankan dengan penuh tanggung jawab dan transparansi, sehingga masyarakat dapat memperoleh haknya tanpa mengalami hambatan yang disebabkan oleh sistem administrasi yang tidak efisien. Hal ini juga selaras dengan prinsip birokrasi rasional Weberian, yang menekankan pentingnya sistem yang efisien dan profesional dalam tata kelola pemerintahan. Dengan demikian, penerapan birokrasi rasional dalam pelayanan administrasi kependudukan dapat dikaji menggunakan perspektif *siyasah dusturiyah*, dengan melihat bagaimana pemerintah daerah dapat mengoptimalkan kebijakan yang benar-benar memberikan manfaat bagi masyarakat. Melalui gabungan kerangka teoritik ini, diharapkan dapat ditemukan solusi konkret untuk memperbaiki sistem birokrasi pelayanan publik di Kota Bandung, serta

memberikan kontribusi akademik dalam mengembangkan konsep *siyasah dusturiyah* sebagai perspektif alternatif dalam tata kelola pemerintahan daerah.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis empiris dan metode deskriptif analisis untuk menganalisis pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Bandung No. 16 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik dengan perspektif *Siyasah Dusturiyah*. Pendekatan ini mengkaji aspek hukum dan implementasinya di pemerintahan Kota Bandung, dengan fokus pada tantangan dan keberhasilan penerapan birokrasi rasional. Metode deskriptif analisis digunakan untuk menggambarkan fenomena berdasarkan data yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi (Saebani, 2015). Beberapa penelitian yang berkaitan dengan kasus ini diantaranya:

Tabel 1 Hasil Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Metode	Hasil
1	(Pernanda Farid, 2022)	<i>Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Dharmasraya</i>	Metode penelitian yang digunakan kualitatif dengan pendekatan studi kasus	Kualitas pelayanan publik di Dinas Dukcapil Kabupaten Dharmasraya, jika dilihat dari pencapaian dan inovasi yang telah dilakukan, sudah memenuhi harapan. Namun, permasalahannya terletak pada sifat pelayanan yang masih temporer dan tidak berkelanjutan. Hal ini disebabkan oleh lemahnya komitmen para petugas dan kepala daerah, sehingga tujuan reformasi birokrasi belum dapat tercapai secara optimal.
2	(Irawan et al., 2024)	<i>Tinjauan Siyasah Dusturiyah Terhadap Pelaksanaan Asas Keseimbangan dan Profesionalitas Pelayanan Publik di Kecamatan Naringgul Berdasarkan Pasal 4 Perda Kabupaten Cianjur Nomor 6 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Publik</i>	Metode penelitian yang digunakan kualitatif dengan jenis deskriptif	Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Naringgul telah sejalan dengan konsep siyasah dusturiyah.
3	(Kadir, 2015)	<i>Prinsip-prinsip Dasar Rasionalisasi Birokrasi Max Weber Pada Organisasi Perangkat Daerah Kota Kendari Provinsi Sulawesi Tenggara</i>	Metode penelitian yang digunakan kualitatif dengan strategi etnografi.	Penerapan prinsip-prinsip dasar birokrasi Max Weber dalam organisasi perangkat daerah Kota Kendari, Provinsi Sulawesi Tenggara, belum sepenuhnya sejalan dengan konsep birokrasi ideal menurut Weber. Akibatnya, mekanisme kontrol imperatif terhadap tindakan para pejabat dalam organisasi tersebut tidak berjalan secara efektif, sehingga pengawasan terhadap tindakan mereka menjadi kurang optimal.
4	(Lumansik et al., 2019)	<i>Efektivitas Sistem Birokrasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan</i>	Metode penelitian deskriptif kualitatif.	Layanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih belum dapat dikategorikan sebagai

*Catatan Sipil Kabupaten
Minahasa*

layanan yang baik. Hal ini disebabkan oleh pengelolaan dokumen yang belum optimal serta sistem program yang sering mengalami gangguan, sehingga menghambat proses pembuatan e-KTP. Selain itu, respons dalam pelayanan masih kurang sigap, yang berdampak pada terhambatnya proses pelayanan publik secara keseluruhan.

5	(Farhan, 2022)	<i>Tinjauan Fiqh Siyasah Terhadap Penerapan Good Governance dalam Pelayanan Publik di Era Covid-19</i>	Metode penelitian yang digunakan adalah lapangan (<i>field research</i>).	1) Penerapan prinsip good governance dalam pelayanan publik di era COVID-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten OKU Timur telah dilakukan dengan baik dan optimal. Hal ini didasarkan pada lima prinsip good governance, yaitu profesionalisme, partisipasi, kesetaraan dalam perlakuan, transparansi, dan akuntabilitas. 2) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten OKU Timur telah menerapkan prinsip good governance dalam penyelenggaraan pelayanan publik selama era COVID-19 sesuai dengan fiqh siyasah tanfidziyah. Selain itu, kebijakan yang diterapkan telah selaras dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
---	----------------	--	---	---

Penelitian penulis memiliki perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis lainnya. Meskipun berbagai penelitian sebelumnya telah mengkaji birokrasi rasional, *good governance*, dan *siyasah dusturiyah* dalam konteks pelayanan publik, penelitian ini memiliki beberapa perbedaan mendasar yang menjadikannya lebih spesifik dan memiliki kebaruan ilmiah. Adapun perbedaannya adalah sebagai berikut:

1. Segi fokus permasalahan, penelitian ini menyoroti bagaimana implementasi Peraturan Daerah Kota Bandung No. 16 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik dapat mendukung birokrasi rasional dalam meningkatkan profesionalisme pejabat pelayanan publik. Fokus ini berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih banyak membahas aspek reformasi birokrasi secara umum atau pelayanan publik dalam skala yang lebih kecil.
2. Segi metodologi, penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik wawancara kepada pejabat Disdukcapil Kota Bandung serta masyarakat sebagai penerima layanan. Tidak hanya menganalisis efektivitas kebijakan dari perspektif administratif, penelitian ini juga membandingkan antara *das sollen* (aturan ideal dalam regulasi) dengan *das sein* (realitas di lapangan) berdasarkan hasil wawancara. Sebagian besar penelitian sebelumnya menggunakan studi kasus atau etnografi, sementara penelitian ini lebih menekankan pada pendekatan evaluatif dengan analisis kebijakan berbasis regulasi daerah.
3. Segi teori yang digunakan, penelitian ini memiliki keunikan dalam pendekatan teoretisnya, yang tidak hanya mengandalkan satu teori utama, tetapi mengombinasikan tiga teori yang berkesinambungan, sehingga menghasilkan analisis yang lebih sistematis dan mendalam

dibandingkan penelitian sebelumnya. Ketiga teori yang digunakan yakni birokrasi rasional Max Weber, *good governance* dan *siyasah dusturiyah* yang saling melengkapi dalam menganalisis implementasi kebijakan pelayanan publik di Kota Bandung.

Dengan demikian, penelitian ini orisinal dan komprehensif karena mengintegrasikan analisis *good governance*, birokrasi rasional, dan *siyasah dusturiyah* dalam satu kajian yang sistematis. Selain itu, penelitian ini berinovasi dalam menawarkan perspektif multidisipliner dengan menghubungkan teori modern dan nilai-nilai hukum tata negara Islam, sehingga memberikan pemahaman yang lebih luas dan mendalam mengenai efektivitas kebijakan pelayanan publik. Dengan pendekatan yang berbasis data empiris dan kajian normatif, penelitian ini tidak hanya memperkaya diskursus akademik, tetapi juga memberikan rekomendasi konkret bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas birokrasi dan pelayanan publik yang lebih inklusif, transparan, serta berorientasi pada kemaslahatan masyarakat.

Jenis data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah jenis data kualitatif, dengan data primer diperoleh dari hasil observasi untuk memperoleh data kebijakan dan program disdukcapil Kota Bandung dalam pelayanan publik serta data hambatan dalam menjalankan program tersebut. Selain itu, wawancara dengan Staff Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Disdukcapil Kota Bandung untuk memperoleh data kebijakan, implementasi, tantangan, evaluasi, dan perspektif *siyasah dusturiyah* dalam program pelayanan publik di pemerintahan Kota Bandung. Data sekunder mencakup bahan hukum primer, sekunder, dan tersier, seperti dokumen resmi, buku, dan artikel terkait.

Teknik pengumpulan data yang digunakan mencakup observasi, wawancara, dokumentasi, dan kepustakaan untuk memperoleh informasi relevan terkait penelitian di pemerintahan Kota Bandung. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melibatkan pengumpulan data melalui observasi dan wawancara dengan Staff Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Disdukcapil Kota Bandung, serta dokumen yang digunakan Peraturan Daerah No. 16 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik.

Teknik analisis data kualitatif mencakup reduksi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan menggunakan metode Miles dan Huberman untuk mengorganisasi serta memahami fenomena penelitian secara sistematis dan bermakna (Sugiyono, 2010). Data diklasifikasikan berdasarkan peran Disdukcapil dalam program pelayanan publiknya, jenis program, kendala dan evaluasi dalam melaksanakan program tersebut, dan penerapan prinsip-prinsip *siyasah dusturiyah* di pemerintahan Kota Bandung. Analisis isi dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat keberhasilan program, dan mengukur keefektifitasan program pelayanan publik di Kota Bandung. Hasil analisis diharapkan dapat memberikan rekomendasi kebijakan untuk meningkatkan kualitas dan profesionalisme pejabat pelayanan publik di pemerintahan Kota Bandung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Peraturan Daerah Kota Bandung No. 16 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik terhadap Birokrasi Rasional dalam Pelayanan Publik di Pemerintahan Kota Bandung

Pemerintah atau *government* dalam bahasa Inggris diartikan sebagai: “*the authoritative direction and administration of the affairs of men/women in nation, state, city, etc.*” atau dalam bahasa Indonesianya berarti: “pengarahan dan administrasi yang berwenang atas kegiatan orang-orang dalam sebuah negara, negara bagian, atau kota dan sebagainya. Sedangkan istilah *governance* atau pemerintahan yaitu: “*the act, fact, manner of governing*” yang berarti: “tindakan, fakta, pola dan kegiatan atau penyelenggaraan pemerintahan. Dengan begitu, *governance* berarti “... serangkaian proses interaksi sosial politik antara pemerintahan dengan masyarakat dalam berbagai bidang yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat dan intervensi pemerintah atas kepentingan-kepentingan tersebut.” (Kooiman, 1993). Konsep

good governance secara umum, diartikan sebagai suatu proses tata kelola pemerintahan yang baik, dengan melibatkan *stakeholders*, terhadap berbagai kegiatan perekonomian, sosial politik dan pemanfaatan beragam sumber daya seperti sumber daya alam, keuangan, dan manusia bagi kepentingan rakyat yang dilaksanakan dengan menganut asas: keadilan, pemerataan, efisiensi, transparansi dan akuntabilitas (Elahi, 2009). Istilah ini secara khusus menggambarkan perubahan peranan pemerintah dari pemberi pelayanan kepada fasilitator, dan perubahan kepemilikan dari milik negara menjadi milik rakyat yang berarti perbaikan kinerja dan perbaikan kualitas.

Prinsip utama unsur *good governance* meliputi: (Sedarmayanti, 2013).

1. Akuntabilitas (pertanggunggugatan) politik, Akuntabilitas politik mencakup mekanisme pergantian pejabat atau pemimpin secara berkala, tanpa adanya upaya sistematis untuk membangun *monoloyalitas*. Selain itu, terdapat ketentuan yang jelas mengenai pelanggaran kekuasaan, yang ditangani dalam kerangka penegakan hukum, serta pembatasan dan pertanggungjawaban tugas yang tegas. Akuntabilitas sendiri mengacu pada pengembangan tanggung jawab publik bagi pengambil keputusan di pemerintahan, sektor swasta, dan organisasi masyarakat, termasuk kepada pemangku kepentingan (*stakeholders*). Dalam birokrasi, akuntabilitas diwujudkan melalui sistem pemantauan dan pengendalian terhadap kualitas kinerja, efisiensi, serta pengelolaan sumber daya. Selain itu, transparansi dalam manajemen keuangan, pengadaan, akuntansi, dan pengumpulan sumber daya juga menjadi bagian dari akuntabilitas.
2. Transparansi, dalam pemerintahan dapat diamati melalui tiga aspek utama: (1) kebijakan yang terbuka terhadap pengawasan, (2) akses masyarakat terhadap informasi yang memungkinkan mereka mengetahui setiap aspek kebijakan pemerintah, dan (3) penerapan prinsip check and balance antara lembaga eksekutif dan legislatif. Transparansi bertujuan untuk membangun kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat, dengan memastikan bahwa pemerintah menyediakan informasi yang akurat dan dapat diandalkan, terutama terkait dengan hukum, regulasi, dan hasil pemerintahan. Selain itu, transparansi juga mencakup mekanisme yang memungkinkan masyarakat mengakses informasi yang relevan, adanya peraturan yang mewajibkan pemerintah daerah untuk menyediakan informasi kepada publik, serta mendorong budaya kritis dalam menilai kebijakan pemerintah daerah.
3. Partisipasi masyarakat mencakup keterlibatan dalam perumusan kebijakan serta implementasi berbagai program pemerintah, termasuk dalam pengawasan dan evaluasi kebijakan yang diterapkan.
4. Supremasi hukum dalam birokrasi mencerminkan kepastian hukum bagi sektor swasta serta keberadaan kerangka hukum yang menjamin hak warga negara dalam menuntut pertanggungjawaban pemerintah. Prinsip supremasi hukum meliputi: (a) Supremasi hukum, di mana setiap tindakan negara harus didasarkan pada hukum dan bukan pada keputusan sepihak berdasarkan kekuasaan semata; (b) Kepastian hukum, yang menuntut aturan yang jelas, tegas, tidak bertentangan dengan regulasi lain, dan tidak menimbulkan duplikasi peraturan; (c) Hukum yang responsif, yaitu hukum yang mampu menyerap aspirasi masyarakat serta mengakomodasi kebutuhan publik, bukan hanya menguntungkan kelompok elit tertentu; (d) Penegakan hukum yang konsisten dan nondiskriminatif, yang mencakup pemberian sanksi, mekanisme pelaksanaan sanksi, serta ketersediaan aparat penegak hukum yang berintegritas; (e) Independensi peradilan, yang menjamin efektivitas sistem peradilan sebagai syarat utama dalam mewujudkan prinsip *rule of law*.

Pejabat birokrasi bekerja berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang menggambarkan kewajiban birokrasi dan menyampaikan akuntabilitasnya kepada rakyat (Supriatna, 2015). Penyelenggaraan pemerintahan ditujukan kepada terciptanya fungsi pelayanan publik. Pemerintahan yang baik cenderung menciptakan terselenggaranya fungsi pelayanan publik dengan baik pula. Pemerintahan yang buruk mengakibatkan fungsi pelayanan

publik tidak dapat terlaksana dengan baik. Prinsip pemerintahan yang baik tidak hanya terbatas pada penggunaan peraturan perundang-undangan yang berlaku, melainkan dikembangkan dengan menerapkan prinsip penyelenggaraan pemerintahan yang baik yang tidak hanya melibatkan pemerintah atau negara semata, tetapi melibatkan internal birokrasi dan eksternal birokrasi.

Terwujudnya pemerintahan yang efektif dan lebih demokratis memerlukan praktik tata kelola pemerintahan daerah yang lebih baik. Pemerintah daerah memiliki peluang besar untuk membangun sistem yang lebih responsif, representatif, dan akuntabel. Hal ini tidak hanya mencakup penguatan institusi lokal, tetapi juga memastikan bahwa fungsi pelayanan publik dijalankan dengan akuntabilitas yang tinggi. Oleh karena itu, dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, upaya penyederhanaan birokrasi lebih difokuskan pada penyempurnaan dan pengembangan organisasi yang lebih proporsional, transparan, memiliki struktur yang lebih datar dengan hierarki yang pendek, serta desentralisasi kewenangan. Pemerintah daerah diharapkan dapat membentuk organisasi perangkat daerah yang efektif, efisien, dan proporsional, didukung oleh aparatur yang berkualitas serta penerapan manajemen yang baik. Tujuan utama dari upaya ini adalah menciptakan pemerintahan yang baik, sehingga penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan secara optimal, berkualitas, serta sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Berbagai hambatan operasional yang menjadi kendala internal organisasi dalam mencapai tujuan, sasaran, dan visi-misinya harus direformasi agar birokrasi pemerintahan menjadi lebih efektif dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan. Saat ini, penyelenggaraan pemerintahan masih dirasakan kurang akomodatif terhadap kebutuhan masyarakat dan kurang responsif terhadap perubahan akibat arus globalisasi. Implementasi *good governance* di berbagai tingkatan, baik di pusat maupun daerah, sangat bergantung pada pemahaman aparatur pemerintah mengenai konsep dan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (Riska Chyntia Dewi & Suparno Suparno, 2022).

Sebagai bagian dari upaya mewujudkan pemerintahan yang profesional dan transparan, Pemerintah Kota Bandung mengeluarkan Peraturan Daerah Kota Bandung No. 16 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik. Regulasi ini bertujuan untuk menciptakan sistem pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan akuntabel sesuai dengan prinsip *good governance*. Dengan adanya perda ini, pemerintah daerah dituntut untuk membangun mekanisme pelayanan publik yang lebih terbuka dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat secara merata.

Berdasarkan hasil wawancara Staff Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Disdukcapil Kota Bandung, implementasi Peraturan Daerah Kota Bandung No. 16 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik telah diwujudkan dalam berbagai program inovatif yang dibuat khusus dengan tetap memunculkan ciri khas sunda yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan, antara lain:

1. *Salaman* (Selesai dalam genggaman)

Aplikasi *Salaman* merupakan layanan digital yang memungkinkan masyarakat mengurus dokumen kependudukan secara online tanpa harus datang ke kantor pelayanan. Guna melayani masyarakat Kota Bandung sangat aktif berselancar di dunia maya, Disdukcapil Kota Bandung meluncurkan Aplikasi *Salaman* pada Desember 2018. Kini mengurus dokumen akta kelahiran, akta kematian, KIA, dan surat pindah keluar Kota Bandung dapat dilakukan sambil bersantai di rumah kapanpun dimanapun melalui aplikasi *Salaman* yang bisa di unduh melalui *playstore* atau di laman disdukcapil Kota Bandung.

Inovasi layanan ini sudah sangat sesuai dengan prinsip *good governance* karena aplikasi *Salaman* meningkatkan pertanggungjawaban pelayanan publik karena prosesnya dapat dipantau secara digital (akuntabilitas), informasi pelayanan tersedia dan mudah diakses oleh publik pengguna layanan (transparansi), namun juga tetap memberikan ruang partisipasi digital bagi masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan (partisipasi), serta sudah sesuai dengan amanat Peraturan Daerah Kota Bandung No. 16 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik (supremasi hukum).

Dengan aksesibilitas yang mudah dan efisien, program ini membantu mempermudah masyarakat sekaligus mengurangi antrean fisik. Namun masih kurang efektif dalam menanggulangi permasalahan saat ini karena kurang optimal bagi warga yang kurang memahami teknologi hal ini ditemukan pada laman rating aplikasi *Salaman* di *playstore*, meski sudah mendapat *rating* kumulatif diangka 4,5 bintang, namun banyak pengguna masih mengalami kendala seperti gangguan teknis, sulit untuk daftar akun, kegagalan dalam pengunggahan berkas, pengajuan yang *stuck* dalam proses pada waktu yang lama, dan pasifnya respon atas keluhan yang disampaikan masyarakat melalui *chat call center*. Kemudian hal ini diperkuat dengan hasil wawancara dengan beberapa warga, mereka menilai inovasi yang dibuat masih belum sepenuhnya membantu dalam mempermudah keperluan masyarakat sehingga mereka tetap lebih memilih untuk datang secara langsung ke kantor pelayanan Disdukcapil.

2. *Geulis* (Gerai untuk layanan istimewa)

Geulis adalah program layanan administrasi kependudukan di pusat perbelanjaan untuk mendekatkan akses layanan kepada masyarakat. Gerai untuk layanan istimewa atau *geulis* ini merupakan inovasi untuk memudahkan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. *Geulis* pertama terdapat di Festival Citylink Mall yang diresmikan oleh Dirjen Kependudukan dan Catatan Sipil Kemendagri, Zudan Arif Fakrulloh, pada April 2018. Selanjutnya *geulis* berada di BTC Fashion Mall (2019), Metro Indah Mall, dan DPRD Kota Bandung (2020), Summarecon Mall Bandung (2023), dan *geulis kiwari* yang berkolaborasi dengan RSUD Bandung Kiwari (2025).

Setiap gerai memiliki SOP yang jelas untuk mempertanggungjawabkan layanan kepada publik (akuntabilitas), dan informasi mengenai lokasi dan jenis layanan tersedia terperinci pada website, media sosial Disdukcapil Kota Bandung maupun dalam publikasi *offline* (transparansi), dengan begitu masyarakat dapat memilih lokasi pelayanan yang terjangkau dan paling nyaman (partisipasi), inovasi layanan ini memperluas akses pelayanan dalam penyediaan layanan publik secara luas yang sesuai dengan mandat Perda No. 16 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik (supremasi hukum). Program *Geulis* meningkatkan aksesibilitas karena tersebar dilokasi yang dekat dengan aktivitas masyarakat sehingga mudah untuk dijangkau dan lebih memberikan kenyamanan dalam layanan meskipun belum menjangkau semua wilayah secara merata. Namun hasil dari wawancara dengan beberapa warga, mereka sangat senang dengan adanya *Geulis* karena tempatnya yang bertepatan di mall sehingga bisa dilakukan berbarengan dengan aktivitas yang lain. Tidak adanya keluhan atas pelayanan pegawai maupun layanan lainnya menjadikan inovasi layanan ini mendapat banyak pujian karena dinilai lebih efektif dibanding dengan program lainnya.

3. *Mepeling* (Mobil pelayanan keliling)

Mepeling merupakan layanan jemput bola yang ditujukan bagi masyarakat di wilayah padat penduduk, kawasan terpencil, atau kelompok masyarakat tertentu dengan akses terbatas terhadap layanan administrasi. yaitu program layanan *jemput bola* yang ditujukan untuk menjangkau masyarakat yang kesulitan mengakses kantor pelayanan. Pelayanan akta kelahiran banyak diminati oleh masyarakat, sementara kapasitas di kantor dinas Disdukcapil Kota Bandung terbatas karenanya dibuatlah *mepeling* yang kepanjangannya merupakan memberikan pelayanan keliling. *Mepeling* adalah salah satu program pelayanan keliling atau *jemput bola* yang bertujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. *Mepeling* mulai beroperasi menggunakan mobil berbasis *information technology*. Dan mobil *mepeling* berjumlah enam unit diluncurkan pada April 2017.

Inovasi layanan ini bersifat *face to face* sehingga memudahkan dalam pengawasan dan evaluasi layanan (akuntabilitas), dan menjangkau masyarakat yang berada di lokasi yang jauh dari kantor layanan sehingga memperluas keterlibatan masyarakat secara menyeluruh (partisipasi), jadwal pelayanan kelilingpun diumumkan secara berkala melalui media sosial

maupun aparat desa setempat yang menjadi sasaran layanan keliling ini (transparansi), program ini menyesuaikan prinsip kesetaraan pelayanan yang sesuai dengan Perda Kota Bandung No. 16 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik (supremasi hukum). Namun dikarenakan keterbatasan jumlah armada dan petugas membuat pelayanan ini tidak bisa dilakukan secara rutin, dan efektivitasnya menurun saat cuaca buruk atau kondisi lapangan yang kurang mendukung. Kemudian dari hasil wawancara dengan beberapa warga, banyak yang menggemari program ini dan menunggu momen *mepeling* untuk mengurus dokumen kependudukannya karena dengan itu mereka tidak perlu datang ke kantor layanan Disdukcapil, namun antrean yang terkadang membludak membuat sebagian masyarakat *malas* untuk menunggu dan memilih untuk menunda pada kesempatan selanjutnya.

4. *Bi Eha dan Mang Udin* (Pelayanan *jemput bola* khusus masyarakat yang berkebutuhan khusus)

Program ini menasar kelompok rentan seperti lansia dan penyandang disabilitas dengan memberikan layanan langsung ke rumah. Pada tanggal 4 Oktober 2018, Wali Kota Bandung meresmikan mobil layanan *Bi Eha (Bisa Euy Hebat)* dan *Mang Udin (Mangga Urus Identitas Kependudukannya)*. Awalnya layanan ini hanya melayani untuk perekaman KTP-elektronik bagi warga berkebutuhan khusus diantaranya lansia, sakit keras, difabel fisik maupun mental. Tetapi saat ini dapat melayani untuk membantu dibuatkan segala jenis administrasi kependudukan. Layanan ini dapat dipesan dengan melakukan *direct message* di media sosial atau menghubungi kewilayahan seperti kecamatan atau kelurahan setempat, tim akan datang ke tempat pemohon tersebut berada.

Inovasi layanan ini bertujuan untuk memberdayakan masyarakat rentan yang sebelumnya cenderung terabaikan dalam pelayanan publik, kesulitan mereka untuk mengakses layanan digital maupun layanan *offline* membantu mereka untuk membuat dokumen kependudukan di rumah saja (partisipasi), pendekatan secara personal langsung ini meningkatkan tanggungjawab dan perhatian petugas terhadap masyarakat yang rentan (akuntabilitas), layanan ini juga diinformasikan melalui media sosial dan kanal resmi pelayanan publik (transparansi), hal ini mendukung inklusi terhadap kebutuhan kelompok marginal dalam mewujudkan keadilan sosial dalam pelayanan publik (supremasi hukum).

Selain itu, dalam rangka meningkatkan akuntabilitas pelayanan publik, Disdukcapil Kota Bandung menerapkan sistem evaluasi berbasis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), yang mengukur kepuasan pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Transparansi juga diperkuat melalui penyediaan informasi layanan secara terbuka melalui *website* dan media sosial resmi Disdukcapil, sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi mengenai prosedur dan persyaratan layanan yang tersedia.

Berdasarkan prinsip-prinsip *good governance*, dapat disimpulkan bahwa peran Disdukcapil Kota Bandung dalam meningkatkan pelayanan publik telah memenuhi standar tata kelola pemerintahan yang baik. Disdukcapil telah berupaya memastikan pelayanan yang transparan, akuntabel, dan inklusif bagi seluruh masyarakat, baik melalui inovasi digital maupun layanan berbasis lapangan. Oleh karena itu, implementasi Perda Kota Bandung No. 16 Tahun 2011 dapat dikatakan telah memberikan dampak positif dalam penyelenggaraan pelayanan publik, meskipun masih diperlukan peningkatan dalam aspek edukasi kepada masyarakat agar lebih memahami dan memanfaatkan layanan yang telah disediakan secara optimal.

Kendala dan Evaluasi Implementasi Birokrasi Rasional dalam Meningkatkan Profesionalisme Pejabat Pelayanan Publik di Pemerintahan Kota Bandung.

Birokrasi sering kali dikaitkan dengan prosedur yang kompleks dan memakan waktu lama, sehingga muncul persepsi mengenai ketidakefisienan dan ketidakadilan dalam sistem administrasi publik. Secara etimologis, istilah birokrasi berasal dari bahasa Perancis *Bureaucratie*, yang terdiri dari kata *Bureau* (meja tulis) dan *Cratein* (kekuasaan), yang

mengacu pada sistem administrasi yang dijalankan berdasarkan aturan formal dan prosedur yang baku (Wakhid, 2011).

Max Weber (1864–1921), seorang sosiolog asal Jerman, mengembangkan model birokrasi ideal yang menekankan bahwa birokrasi memiliki bentuk yang pasti ketika seluruh fungsi dijalankan secara rasional. Konsepnya menjadi salah satu teori paling berpengaruh dalam ilmu sosial, karena mengonseptualisasikan birokrasi sebagai organisasi yang profesional dan rasional. Kata kunci dalam teori birokrasi Weber adalah "rasionalitas" (YUNANDI, 2022).

Menurut Weber, birokrasi seharusnya:

1. Berjalan dalam sistem hierarki vertikal yang ketat dengan komunikasi terbatas.
2. Memiliki pembagian kerja yang jelas berdasarkan spesialisasi.
3. Menjalankan alur kekuasaan yang terpusat guna efektivitas pengambilan keputusan.
4. Bersifat tertutup agar tidak terpengaruh faktor eksternal yang dapat menghambat kinerja organisasi.
5. Menjadikan peraturan sebagai unsur utama dalam pengelolaan birokrasi.

Dalam pandangan Weber yang dikutip dalam (Wakhid, 2011), birokrasi ideal harus memenuhi beberapa prinsip berikut:

1. Pejabat tidak diperbolehkan menyalahgunakan jabatan untuk kepentingan pribadi.
2. Jabatan memiliki tingkatan hierarki yang jelas.
3. Setiap jabatan memiliki tugas dan spesifikasi kerja tertentu.
4. Jabatan dijalankan berdasarkan kontrak dan tanggung jawab yang jelas.
5. Rekrutmen pegawai didasarkan pada kualifikasi profesional secara kompetitif.
6. Setiap pegawai memiliki hak atas gaji dan pensiun sesuai dengan jenjang jabatannya.
7. Pengembangan karier dilakukan melalui promosi berbasis sistem merit dan kinerja.
8. Sumber daya birokrasi tidak boleh disalahgunakan untuk kepentingan pribadi.
9. Pegawai diawasi dalam sistem yang dijalankan secara disiplin.

Dalam konteks pelayanan publik, birokrasi rasional bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan akuntabilitas aparatur pemerintahan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Namun, pada implementasinya, masih ditemukan berbagai kendala yang menghambat optimalisasi birokrasi rasional di Kota Bandung, khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan. Berdasarkan hasil wawancara dengan staf Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Disdukcapil Kota Bandung, sejumlah hambatan utama dalam penerapan prinsip birokrasi rasional yang memengaruhi profesionalisme pejabat pelayanan publik dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Keterbatasan sarana dan prasarana, meskipun Disdukcapil telah mengembangkan layanan digital seperti *Salaman, Geulis, dan Mepeling, Bi Eha dan Mang Udin*, faktanya masih ada hambatan teknis di lapangan. Salah satunya adalah ketersediaan blangko KTP yang terbatas dari pemerintah pusat. Kondisi ini sering kali menyebabkan keterlambatan dalam proses pencetakan dokumen, yang berdampak langsung pada meningkatnya antrean masyarakat. Akibatnya, kepuasan terhadap layanan publik menurun, dan hal ini tentu bertentangan dengan prinsip efisiensi dan ketepatan birokrasi rasional sebagaimana yang dikemukakan oleh Max Weber.
2. Rendahnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya pembuatan dokumen administrasi kependudukan secara dini turut menjadi hambatan tersendiri.
3. Masih banyak warga yang enggan mengikuti prosedur layanan inovasi atau lebih memilih cara konvensional dengan datang langsung ke kantor pelayanan ketimbang memanfaatkan sistem digital yang telah disediakan. Ketidakterbiasaan ini menimbulkan ketidakefisienan dalam alur layanan dan memperlambat proses dokumen. Di sinilah terlihat bahwa resistensi terhadap sistem yang lebih rasional dan terstruktur masih cukup tinggi di tingkat masyarakat.
4. Beban administrasi yang terus meningkat setiap bulannya. Dalam pelaksanaan Perda Kota Bandung No. 16 Tahun 2011, terjadi lonjakan permohonan layanan administrasi, namun

peningkatan ini tidak diimbangi dengan penambahan jumlah pegawai yang memadai. Akibatnya, terjadi penumpukan berkas, waktu tunggu yang lebih lama, dan potensi kesalahan administratif yang makin besar. Hal ini menunjukkan adanya ketidakseimbangan antara beban kerja dan kapasitas pelayanan, yang pada akhirnya menghambat profesionalisme aparatur sebagaimana yang dicita-citakan dalam birokrasi modern.

5. Kurangnya integrasi data antarinstansi juga menjadi hambatan yang cukup krusial. Walaupun layanan digital telah tersedia, koordinasi dengan lembaga lain seperti kecamatan, kelurahan, dan instansi pusat masih menghadapi sejumlah kendala teknis dan administratif. Perbedaan sistem dan keterbatasan akses data secara real-time membuat proses pelayanan menjadi lambat dan tidak efisien. Padahal, dalam konsep birokrasi rasional, keterpaduan data dan koordinasi vertikal-horisontal menjadi elemen penting dalam menciptakan sistem yang efektif dan responsif.
6. Perubahan regulasi dari pemerintah pusat yang sering kali bersifat mendadak juga menjadi tantangan tersendiri. Aparatur Disdukcapil harus menyesuaikan alur pelayanan, sistem informasi, hingga persyaratan administrasi dalam waktu yang singkat. Hal ini menambah beban kerja dan menyebabkan inkonsistensi dalam pelayanan, yang tentu saja mengganggu kestabilan birokrasi sebagaimana mestinya.

Meskipun menghadapi berbagai kendala, Disdukcapil Kota Bandung telah berupaya melakukan berbagai langkah strategis untuk meningkatkan efektivitas birokrasi rasional dalam pelayanan publik. Beberapa langkah evaluatif yang telah diterapkan antara lain:

1. Optimalisasi layanan digital yang terus dikembangkan untuk mempercepat proses pelayanan dan meminimalisasi interaksi langsung yang cenderung menyebabkan antrean panjang. Langkah ini menjadi bukti bahwa birokrasi digital mulai diarahkan menuju efisiensi sebagaimana prinsip rasionalitas Weber.
2. Disdukcapil juga semakin gencar melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat melalui media sosial, kampanye publik, serta kerja sama dengan lembaga pendidikan dan komunitas lokal. Harapannya, masyarakat menjadi lebih sadar akan pentingnya dokumen kependudukan dan lebih terbiasa menggunakan layanan berbasis teknologi.
3. Memperkuat koordinasi dengan instansi pemerintah pusat dan daerah, terutama dalam hal distribusi blangko KTP dan integrasi data. Disdukcapil menjalin komunikasi intensif dengan Kemendagri dan memperkuat kerja sama lintas sektoral untuk memastikan kelancaran sistem pelayanan kependudukan. Selain itu, peningkatan kapasitas sumber daya manusia juga terus dilakukan melalui pelatihan dan peningkatan kompetensi aparatur agar mereka lebih siap dalam menghadapi perubahan regulasi maupun tantangan teknologi.
4. Peningkatan Kualitas SDM dan Kapasitas Pegawai, dalam rangka meningkatkan profesionalisme aparatur, dilakukan pelatihan dan peningkatan kompetensi pegawai secara berkala agar mereka dapat lebih adaptif terhadap perubahan regulasi serta mampu memberikan layanan yang lebih optimal kepada masyarakat.
5. Penguatan Sistem Pengawasan dan Evaluasi, untuk meningkatkan akuntabilitas dan transparansi, Disdukcapil menerapkan sistem evaluasi berbasis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), serta membuka saluran pengaduan bagi masyarakat guna memastikan bahwa setiap keluhan dapat ditindaklanjuti dengan cepat dan tepat. Upaya ini bertujuan untuk memastikan adanya umpan balik yang bisa langsung ditindaklanjuti sebagai bentuk tanggung jawab dan transparansi pelayanan publik.

Berdasarkan evaluasi yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa implementasi birokrasi rasional dalam pelayanan publik di Kota Bandung masih menghadapi berbagai tantangan signifikan. Meskipun inovasi layanan digital telah diterapkan dan berbagai program telah dijalankan untuk meningkatkan efisiensi serta profesionalisme aparatur, masih terdapat hambatan dalam aspek sarana dan prasarana, kesadaran masyarakat, serta integrasi data lintas instansi.

Dengan demikian, meskipun terdapat upaya yang telah dilakukan untuk mendekati konsep birokrasi rasional sebagaimana yang dikemukakan oleh Max Weber, implementasinya di Disdukcapil Kota Bandung masih belum sepenuhnya optimal. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan dalam berbagai aspek, baik dari segi kebijakan, infrastruktur, maupun edukasi kepada masyarakat agar birokrasi rasional dapat berjalan secara lebih efektif dan sesuai dengan standar yang diharapkan.

Tinjauan *Siyasah Dusturiyah* Terhadap Implementasi Birokrasi Rasional dalam Meningkatkan Profesionalisme Pejabat Pelayanan Publik di Pemerintahan Kota Bandung.

Kata “*dusturi*” berasal dari Bahasa Persia. Yang pada awalnya memiliki arti “seorang yang memiliki otoritas, baik dalam bidang politik maupun agama”. Yang kemudian pada perkembangan selanjutnya, *dusturi* digunakan untuk menunjukkan anggota pemuka agama Zoroaster (Majusi). Setelah penyerapan ke dalam bahasa Arab, kata *dustur* berkembang pengertiannya menjadi asas, dasar, dan pembinaan. Sehingga menurut istilah, *dustur* berarti kumpulan kaidah yang mengatur dasar dan hubungan kerja sama antarsesama anggota Masyarakat dalam sebuah negara., baik yang tertulis (konvensi) maupun yang tertulis (konstitusi). *Siyasah dusturiyah* merupakan salah satu bagian dari fiqh siyasah yang fokusnya membahas masalah perundang-undangan negara agar sejalan dengan syariat Islam. Artinya, undang-undang tersebut konstitusinya mencerminkan prinsip-prinsip hukum Islam, yang didasari oleh Al-Qur’an dan As-sunnah, lengkap mulai dari mengenai akidah, ibadah, akhlak, muamalah, maupun segala hal yang berhubungan dengan ketatanegaraan. *Siyasah dusturiyah* membahas masalah perundang-undangan negara, mengenai prinsip dasar yang berkaitan dengan bentuk pemerintahan, aturan yang berkaitan dengan hak-hak rakyat, dan mengenai pembagian kekuasaan dengan tujuan utama untuk mencapai kemaslahatan umum (Situmorang, 2016).

Tujuan utama kekuasaan dan kepemimpinan dalam pemerintahan adalah menjaga ketertiban agar kehidupan masyarakat dapat berjalan dengan harmonis. Pada hakikatnya, pemerintahan berfungsi sebagai penyedia layanan bagi masyarakat. Oleh karena itu, tugas utama pemerintah mencakup beberapa aspek penting, yaitu menjamin keadilan bagi seluruh warga tanpa diskriminasi, menyediakan layanan di bidang-bidang yang tidak dapat atau kurang efektif jika dikelola oleh lembaga nonpemerintah, meningkatkan kesejahteraan sosial, serta menerapkan kebijakan ekonomi yang berpihak pada kepentingan masyarakat luas. Selain itu, pemerintah juga bertanggung jawab dalam merumuskan kebijakan terkait pemeliharaan dan pemanfaatan sumber daya alam serta pelestarian lingkungan hidup (Saebani, 2008). Maka, dalam menjalankan tugasnya sebagai birokrasi administrasi negara dalam membuat kebijakan, ada prinsip-prinsip yang harus dipegang, yaitu: (Situmorang, 2016).

1. Prinsip legalitas mengharuskan setiap tindakan administrasi negara didasarkan pada ketentuan hukum yang berlaku, terutama dalam sistem negara hukum seperti Indonesia. Penerapan legalitas ini sangat dipengaruhi oleh rezim yang berkuasa, sehingga penegakan hukum bergantung pada ketentuan yang tercantum dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku (Saebani, 2008).
2. Asas-asas dalam pemerintahan yang baik, penyelenggaraan pemerintahan yang baik harus berlandaskan prinsip-prinsip dasar dalam menjalankan kekuasaan negara. Prinsip-prinsip tersebut mencakup ketertiban dan kepastian hukum, perencanaan dan pembangunan yang terarah, akuntabilitas dalam setiap kebijakan, serta pengabdian kepada kepentingan masyarakat. Selain itu, pemerintahan yang baik juga harus menerapkan mekanisme pengendalian melalui pengawasan, pemeriksaan, penelitian, dan analisis kebijakan. Keadilan dalam administrasi negara serta upaya untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat juga menjadi elemen penting dalam tata kelola pemerintahan yang efektif.

3. Prinsip *tauhidullah*, Dalam sistem ketatanegaraan, setiap negara memiliki landasan filosofis yang mendasari jalannya pemerintahan. Prinsip *tauhidullah* menegaskan bahwa *Allah adalah satu-satunya pencipta alam dan manusia*, sehingga setiap individu memiliki hak dan kewajiban yang sama tanpa adanya hak istimewa dan tetap bertanggung jawab atas tindakannya. *Allah adalah satu-satunya otoritas yang berhak mengatur makhluk-Nya*, sedangkan pemerintah hanya bertindak sebagai pelaksana hukum yang telah ditetapkan oleh Allah. Namun, ketika terdapat kekosongan hukum, pemerintah memiliki kewajiban untuk merumuskan dan menerapkannya sesuai prinsip-prinsip keadilan. Selain itu, *manusia diberi amanah sebagai khalifah untuk mengelola dan memakmurkan alam dengan penuh tanggung jawab*. Sebagai makhluk yang dimuliakan, setiap individu berhak mendapatkan penghormatan dan kesetaraan dalam berbagai aspek kehidupan.
4. Asas persamaan, asas persamaan menegaskan bahwa setiap individu harus diperlakukan setara di hadapan hukum, terlepas dari perbedaan fisik, intelektual, atau status ekonomi. Prinsip ini menjamin hak setiap orang untuk mendapatkan perlakuan yang adil dalam sistem peradilan, hak politik yang setara, akses yang sama terhadap kekayaan negara, serta kewajiban yang sama dalam menjalankan peraturan negara. (Al-Anshori, 1985).
5. Prinsip musyawarah, mengarahkan kepentingan yang berbeda-beda pada salah satu tujuan yang universal dan telah disamakan.
6. Prinsip tertib administrasi ekonomi, kebijakan politik ekonomi diharapkan mengarahkan masyarakat kepada kemaslahatan umum.
7. Keseimbangan sosial (*at-tawazun al-ijtima'i*), keseimbangan standar hidup antarindividu tanpa diskriminasi. Dasar yang dijadikan bahan pertimbangan prinsip ini dalam hukum Islam berasal dari dua fakta yaitu *al-haqiqah al-kauniyyah* artinya fakta kosmik (perbedaan faktual terkait karakter dan kecakapan mereka, baik secara mental, fisik maupun intelektualnya; dan *al-haqiqah al-maszhabiyah* artinya fakta doktrinal (kemampuan berinovasi, kecerdasan, kecepatan intuisi dan hal apapun yang berkaitan dengan kepribadian manusia) (Suntana, 2010).
8. Asas tanggungjawab negara, menurut pernyataan Ash-Shadr, hukum Islam menugaskan negara menjamin kehidupan seluruh individu. (a) Prinsip jaminan sosial, teori ini terdiri atas tiga konsep dasar yaitu *adh-dhaman al-ijtima'i* atau konsep jaminan sosial yaitu kewajiban timbal balik masyarakat dan hak masyarakat atas sumber daya publik; *al-tawazun al-ijtima'i* atau konsep keseimbangan sosial yaitu prinsip umum persaudaraan islam, sama dengan asas timbal balik masyarakat yaitu hak masyarakat atas sumber-sumber kekayaan; *at-tadakhul ad-daulah* atau konsep intervensi negara yaitu jaminan pemerintah untuk adaptasi hukum Islam yang terkait dengan aktivitas ekonomi masyarakat. (b) Asas maslahat, keadilan dan kesejahteraan. Penetapan hukum harus merealisasikan maslahat dan menolak *mafsadat* (Suntana, 2010).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Staff Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Disdukcapil Kota Bandung, penerapan prinsip *siyasah dusturiyah* dalam birokrasi pelayanan publik masih menghadapi tantangan. Dalam teori *siyasah dusturiyah*, pemerintah memiliki tanggung jawab utama dalam memastikan keadilan dan kemaslahatan masyarakat melalui kebijakan yang efisien. Namun, dalam praktiknya, berbagai kendala masih menghambat penerapan birokrasi rasional yang ideal.

1. Prinsip keadilan dalam pelayanan publik, implementasi Perda Kota Bandung No. 16 Tahun 2011 seharusnya menjamin pelayanan yang setara bagi seluruh masyarakat tanpa diskriminasi. Namun, dalam realitasnya, masih terjadi ketimpangan dalam akses layanan, terutama bagi masyarakat yang kurang memahami teknologi digital. Layanan berbasis digital seperti *Salaman* dan *Geulis* memang mempermudah akses bagi sebagian masyarakat, tetapi masih ada kelompok yang mengalami kesulitan dalam memanfaatkan layanan ini, seperti lansia dan masyarakat kurang mampu yang tidak memiliki perangkat teknologi yang memadai.

2. Efisiensi dan transparansi dalam administrasi kependudukan, prinsip efisiensi dalam *siyasah dusturiyah* menekankan pentingnya prosedur administrasi yang cepat dan mudah diakses oleh masyarakat. Disdukcapil telah menerapkan sistem layanan digital untuk meningkatkan efisiensi, namun dalam praktiknya, masih ditemukan kendala seperti keterlambatan pencetakan KTP akibat keterbatasan blangko dari pemerintah pusat. Hal ini menimbulkan ketidakefisienan dalam pelayanan, yang bertentangan dengan prinsip efisiensi dalam pemerintahan Islam.
3. Akuntabilitas dan pengawasan terhadap aparatur pelayanan publik, dalam teori *siyasah dusturiyah*, setiap pejabat publik memiliki tanggung jawab untuk menjalankan tugasnya secara transparan dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam praktiknya, Disdukcapil Kota Bandung telah menerapkan sistem pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk menilai kualitas pelayanan publik. Namun, masih terdapat tantangan dalam memastikan bahwa evaluasi ini benar-benar mencerminkan kondisi riil di lapangan. Beberapa masyarakat menganggap bahwa survei IKM tidak mencerminkan realitas karena hanya dilakukan pada kelompok tertentu yang memiliki akses lebih mudah terhadap layanan publik.
4. Partisipasi masyarakat dalam pengambilan kebijakan, *siyasah dusturiyah* mengajarkan bahwa kebijakan publik harus melibatkan partisipasi masyarakat secara luas. Dalam konteks Disdukcapil Kota Bandung, keterlibatan masyarakat dalam pembuatan kebijakan masih terbatas. Meskipun tersedia kanal pengaduan dan layanan informasi, tidak semua masyarakat mengetahui atau memanfaatkan saluran tersebut untuk menyampaikan keluhan atau masukan terkait layanan administrasi kependudukan.
5. Kemaslahatan sebagai tujuan utama pelayanan publik, konsep *maqashid asy-syari'ah* dalam *siyasah dusturiyah* menekankan bahwa pelayanan publik harus membawa manfaat yang sebesar-besarnya bagi masyarakat. Dalam hal ini, inovasi seperti layanan *jemput bola Mepeling, Bi Eha, dan Mang Udin* telah menunjukkan komitmen pemerintah dalam menjangkau kelompok masyarakat yang membutuhkan. Namun, efektivitas layanan ini masih perlu dievaluasi lebih lanjut agar cakupannya lebih luas dan benar-benar mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara merata (Budisetyowati, 2017).

Dalam *siyasah dusturiyah*, kebijakan pemerintah harus berorientasi pada kemaslahatan (*maslahah*), yakni mengupayakan sebesar-besarnya manfaat bagi masyarakat serta menghindarkan mereka dari kesulitan administratif. Kaidah fiqh menegaskan (Djazuli, 2003):

تَصَرُّفُ الْإِمَامِ عَلَى الرَّعِيَّةِ مَوْطُؤٌ بِالْمَصْلَحَةِ

“Kebijakan imam (pemimpin/pemerintah) terhadap rakyat harus berlandaskan pada kemaslahatan.”

Kaidah ini menjadi prinsip fundamental dalam *siyasah dusturiyah* dan memiliki relevansi yang kuat dengan penelitian ini. Kaidah ini menegaskan bahwa setiap kebijakan yang dibuat oleh pemerintah, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik, harus berorientasi pada kepentingan dan kesejahteraan masyarakat secara luas. Prinsip ini sejalan dengan tujuan utama dari Peraturan Daerah Kota Bandung No. 16 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik yang mengatur agar pelayanan publik dilaksanakan secara profesional, transparan, dan akuntabel demi tercapainya kepuasan masyarakat.

Dalam perspektif *siyasah dusturiyah*, kebijakan pelayanan publik yang baik harus mengutamakan *maslahah*, yaitu kebermanfaatan yang nyata bagi masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan. Administrasi kependudukan, seperti penerbitan KTP dan KK, merupakan bagian dari *mashlahah daruriyyah*, yakni kebutuhan primer yang harus dijamin oleh negara agar masyarakat dapat menjalankan aktivitas sosial dan ekonominya dengan baik. Oleh karena itu, efektivitas birokrasi dalam memberikan layanan administrasi kependudukan menjadi

indikator penting dalam mengukur sejauh mana pemerintah daerah menjalankan prinsip kemaslahatan sebagaimana diamanatkan dalam *siyasah dusturiyah*.

Namun, dalam implementasinya (*das sein*), penelitian ini menemukan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Kota Bandung masih mengalami kendala yang berpotensi menghambat kemaslahatan masyarakat. Kendala tersebut mencakup terbatasnya stok blangko e-KTP dari pemerintah pusat, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap pentingnya dokumen kependudukan, serta belum optimalnya pemanfaatan layanan digital yang telah disediakan. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara ketentuan normatif yang tertuang dalam regulasi (*das sollen*) dengan realitas di lapangan, yang mengakibatkan pelayanan belum sepenuhnya efektif dalam menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara merata.

Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa prinsip *siyasah dusturiyah* melalui konsep kemaslahatan dapat menjadi alat analisis dalam mengevaluasi efektivitas birokrasi rasional dalam pelayanan publik. Peningkatan profesionalisme pejabat publik, optimalisasi sistem layanan berbasis teknologi, serta edukasi kepada masyarakat mengenai pentingnya administrasi kependudukan menjadi langkah strategis yang perlu diupayakan untuk memastikan bahwa pelayanan publik benar-benar berlandaskan pada prinsip keadilan, efisiensi, dan kemaslahatan sebagaimana diajarkan dalam *siyasah dusturiyah*.

Dalam Islam, bekerja dengan profesionalitas dan penuh tanggung jawab merupakan bagian dari nilai-nilai fundamental yang harus diterapkan dalam setiap aspek kehidupan, termasuk dalam tata kelola pemerintahan (Jahirudin, 2021). Al-Qur'an Surah At-Taubah ayat 105 menegaskan bahwa setiap individu harus berbuat baik dan menjalankan pekerjaannya dengan penuh tanggung jawab, sebagaimana firman Allah:

إِنَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ أُولَٰئِكَ هُمْ خَيْرُ الْبَرِيَّةِ ﴿١٠٥﴾

Artinya: "Sesungguhnya orang-orang yang beriman dan melakukan pekerjaan yang baik, mereka itulah sebaik-baiknya makhluk." (Q.S Al-Bayyinah:7).

Ayat ini menegaskan bahwa setiap individu yang beriman dituntut untuk melakukan pekerjaannya dengan sebaik-baiknya. Dalam konteks penelitian ini, ayat ini menjadi landasan dalam menilai implementasi birokrasi rasional dalam pelayanan publik, khususnya di Kota Bandung. Pelayanan publik yang baik bukan hanya ditentukan oleh prosedur administratif semata, tetapi juga harus mengedepankan kualitas, kecepatan, serta kemudahan akses bagi masyarakat. Birokrasi yang masih diwarnai dengan kendala seperti antrean panjang, keterbatasan blangko KTP, serta rendahnya kesadaran masyarakat terhadap administrasi kependudukan menunjukkan bahwa masih terdapat celah antara idealitas yang diamanahkan dalam ajaran Islam dengan realitas implementasi kebijakan pelayanan publik. Dengan demikian, ayat ini mengingatkan bahwa sistem birokrasi yang baik harus berjalan secara profesional dan membawa manfaat bagi masyarakat secara luas, bukan hanya sebatas formalitas administratif semata.

Selain ayat Al-Qur'an, konsep profesionalisme dalam menjalankan tugas pemerintahan menjadi aspek fundamental dalam menciptakan tata kelola yang adil dan efektif. Rasulullah SAW menekankan pentingnya integritas dan kompetensi dalam menjalankan amanah, sebagaimana tercermin dalam hadits yang diriwayatkan oleh Thabrani dan Baihaqi, yang menyatakan:

عَنْ عَائِشَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهَا قَالَتْ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: إِنَّ اللَّهَ تَعَالَى يُجِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُثَقَّنَهُ (رواه الطبرني والبيهقي)

Artinya: “*Dari Aisyah r.a., sesungguhnya Rasulullah s.a.w. bersabda: Sesungguhnya Allah mencintai seseorang yang apabila bekerja, mengerjakannya secara profesional*”. (HR. Thabrani, No: 891, Baihaqi, No: 334).

Hadits ini menegaskan bahwa setiap individu, termasuk pejabat publik, memiliki kewajiban untuk melaksanakan tugasnya dengan penuh tanggung jawab dan profesionalisme. Dalam konteks penelitian ini, profesionalisme aparatur dalam memberikan layanan administrasi kependudukan menjadi salah satu indikator utama dalam menilai efektivitas birokrasi rasional. Profesionalisme dalam pelayanan publik mencakup berbagai aspek, seperti kecepatan dalam memproses dokumen kependudukan, ketepatan dalam pencatatan data, serta transparansi dalam penyelenggaraan kebijakan. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat hambatan dalam mewujudkan birokrasi yang benar-benar profesional, seperti ketidakseimbangan antara permohonan layanan dengan kapasitas sumber daya yang tersedia, kurangnya sosialisasi layanan digital kepada masyarakat, serta keterbatasan sarana operasional yang berdampak pada efektivitas pelayanan.

Berdasarkan analisis terhadap implementasi birokrasi rasional dalam pelayanan publik menggunakan perspektif *siyasah dusturiyah*, ditemukan bahwa meskipun beberapa aspek telah berjalan sesuai prinsip Islam dalam tata kelola pemerintahan, masih terdapat kendala yang perlu diperbaiki:

1. Ketimpangan dalam akses pelayanan, layanan digital telah diterapkan untuk meningkatkan efisiensi, tetapi belum sepenuhnya inklusif bagi seluruh lapisan masyarakat. Prinsip *siyasah dusturiyah* menghendaki bahwa seluruh masyarakat harus mendapatkan akses yang setara terhadap layanan publik tanpa hambatan teknologi atau ekonomi.
2. Kurangnya transparansi dalam evaluasi kinerja pelayanan publik, meskipun sistem evaluasi seperti IKM telah diterapkan, metode yang digunakan masih perlu diperbaiki agar benar-benar merefleksikan kepuasan masyarakat secara keseluruhan. Dalam konsep Islam, transparansi merupakan elemen utama dalam pemerintahan yang baik dan harus diperkuat dalam sistem pengawasan pelayanan publik.
3. Minimnya partisipasi masyarakat dalam kebijakan administrasi kependudukan, dalam *siyasah dusturiyah*, keterlibatan masyarakat sangat penting dalam perumusan kebijakan publik. Pemerintah daerah perlu meningkatkan mekanisme partisipasi masyarakat dalam penyusunan kebijakan administrasi kependudukan agar lebih sesuai dengan kebutuhan di lapangan.
4. Pentingnya peningkatan kapasitas aparatur dalam pelayanan publik, profesionalisme pejabat pelayanan publik merupakan elemen penting dalam birokrasi yang berlandaskan *siyasah dusturiyah*. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan pelatihan dan pengawasan bagi aparatur sipil negara agar lebih kompeten dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Berdasarkan analisis menggunakan perspektif *siyasah dusturiyah*, dapat disimpulkan bahwa implementasi birokrasi rasional dalam pelayanan publik di Kota Bandung telah mencerminkan beberapa prinsip pemerintahan Islam, seperti keadilan, efisiensi, dan upaya kemaslahatan masyarakat. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki, terutama dalam meningkatkan aksesibilitas layanan bagi semua lapisan masyarakat, meningkatkan transparansi evaluasi pelayanan publik, serta memperkuat partisipasi masyarakat dalam pengambilan kebijakan. Untuk mencapai birokrasi yang benar-benar rasional sesuai dengan prinsip *siyasah dusturiyah*, diperlukan perbaikan yang lebih sistematis dalam aspek regulasi, kebijakan, serta implementasi layanan yang lebih inklusif dan transparan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil temuan penelitian yang telah dianalisis secara mendalam, berikut ini adalah kesimpulan yang merangkum temuan-temuan utama dalam penelitian ini:

1. Implementasi Perda Kota Bandung No. 16 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung telah mencerminkan prinsip-prinsip *good governance*, seperti akuntabilitas, transparansi, partisipasi, dan supremasi hukum, melalui berbagai inovasi pelayanan publik seperti *Salaman*, *Geulis*, *Mepeling*, dan *Bi Eha-Mang Udin*. Inovasi-inovasi ini menunjukkan upaya konkret pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.
2. Kendala struktural dan kultural masih menghambat implementasi birokrasi rasional di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung, yang berdampak pada efektivitas pelayanan publik. Hambatan-hambatan tersebut meliputi keterbatasan sarana dan prasarana, seperti terbatasnya *stock* blangko KTP, rendahnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya dokumen kependudukan, resistensi terhadap penggunaan layanan digital, beban kerja yang tidak sebanding dengan jumlah sumber daya manusia (SDM), kurangnya integrasi data antarinstansi, serta perubahan regulasi yang bersifat mendadak. Permasalahan ini secara langsung mempengaruhi profesionalisme aparatur dan efisiensi pelayanan, yang bertentangan dengan prinsip-prinsip rasionalitas birokrasi menurut Max Weber, seperti efisiensi, spesialisasi, sistem merit, dan penggunaan aturan formal secara konsisten. Meskipun telah dilakukan sejumlah upaya perbaikan, seperti optimalisasi layanan digital, sosialisasi, peningkatan kapasitas SDM, dan penguatan koordinasi lintas sektor, birokrasi rasional yang ideal masih belum sepenuhnya terwujud dalam praktik pelayanan publik di Disdukcapil Kota Bandung.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan perspektif *siyāsah dustūriyyah*, implementasi birokrasi rasional di Disdukcapil Kota Bandung belum sepenuhnya mencerminkan prinsip-prinsip pemerintahan yang adil, akuntabel, dan berorientasi pada kemaslahatan. Kendala seperti terbatasnya sarana, resistensi terhadap inovasi layanan, beban kerja yang tidak seimbang, serta lemahnya integrasi data antarinstansi menunjukkan bahwa pelayanan publik belum memenuhi asas *maslahah ‘āmmah* (kemaslahatan umum). Hal ini bertentangan dengan prinsip dasar *siyasah* yang menegaskan kewajiban negara dalam mewujudkan kemudahan bagi rakyat (*raf’ul ḥaraj*) dan mencegah kerusakan (*dar’ul mafsadah*), sebagaimana tercermin dalam kaidah fikih “*tasharruf al-imām ‘ala al-ra’iyyah manūṭun bi al-maṣlahah*” (kebijakan pemerintah harus berorientasi pada kemaslahatan rakyat). Dalam Al-Qur’an, prinsip pelayanan yang adil dan bertanggung jawab ditegaskan dalam QS. Al-Nisā’ [4]: 58, yang memerintahkan agar amanah diberikan kepada yang berhak dan keputusan diambil dengan adil. Hadis Nabi SAW juga menyebutkan, “*Pemimpin adalah pelayan rakyat dan akan dimintai pertanggungjawaban atas kepemimpinannya*” (HR. Bukhari). Oleh karena itu, meskipun terdapat upaya perbaikan, birokrasi pelayanan publik yang belum optimal di Disdukcapil Kota Bandung mencerminkan perlunya penguatan *good governance* berbasis nilai-nilai *siyasah* Islam, agar pelayanan publik benar-benar berpihak pada kepentingan umat dan selaras dengan prinsip *maqāṣid al-syarī‘ah*.

REFERENSI

- Al-Anshori, A. al-H. I. (1985). *Nizham al-Hukmi fi al-Islam*. Qothar: Dar Al-Qathariyin Al-Fujaah, 30, 33–34.
- Budisetyowati, D. A. (2017). *Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik*. Al-Qisth Law Review, 1(1), 11.
- Djazuli, A. (2003). *Fiqh Siyasah: Implementasi Kemaslahatan Umat Dalam Rambu-Rambu Syariah*. Jakarta: Prenada Media Group. 48-53, 80-86.
- Elahi, K. Q. I. (2009). *UNDP on good governance*. International Journal of Social Economics, 36(12). <https://doi.org/10.1108/03068290910996981>

- Farhan, S. (2022). *Tinjauan Fiqh Siyasah Terhadap Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Era Covid-19 (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten OKU Timur)* (pp. 47–51). UIN Raden Intan Lampung.
- Irawan, F., Saebani, B. A., & Alamsyah, T. (2024). *Tinjauan Siyasah Dusturiyah Terhadap Pelaksanaan Asas Keseimbangan dan Profesionalitas Pelayanan Publik di Kecamatan Naringgul Berdasarkan Pasal 4 Perda Kabupaten Cianjur Nomor 6 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Publik*. 6(3), 8168–8172. <https://review-unes.com/https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>
- Jahirudin, J. (2021). *Profesionalisme Aparatur Pemerintah Dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Samarinda Ilir*. *Prediksi: Jurnal Administrasi Dan Kebijakan*, 2, 71–77. <http://ejurnal.untag-smd.ac.id/index.php/PD/article/view/6108%0Ahttp://ejurnal.untag-smd.ac.id/index.php/PD/article/viewFile/6108/5657>
- Kadir, A. (2015). *Prinsip-Prinsip Dasar Rasionalisasi Birokrasi Max Weber Pada Organisasi Perangkat Daerah Kota Kendari Provinsi Sulawesi Tenggara*. *JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik)*, 40–54.
- Kooiman, J. (1993). *Modern governance: new government-society interactions*. India: Sage Publication.
- Lumansik, D. P., Lengkong, F. D. J., & Plangiten, N. (2019). *Efektivitas Sistem Birokrasi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa*. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(84), 8–16.
- Pernanda Farid, I. (2022). *Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Dharmasraya*. *Jurnal Niara*, 15(1), 47–53.
- Riska Chyntia Dewi, & Suparno Suparno. (2022). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Saebani, B. A. (2008). *Fiqh Siyasah: Pengantar Ilmu Politik Islam*. Bandung: CV Pustaka Setia, 27–28.
- Saebani, B. A. (2015). *Filsafat Ilmu dan Metode Penelitian*. Bandung: CV Pustaka Setia, 202–203.
- Sedarmayanti, P. S. (2013). *Reformasi administrasi publik, reformasi birokrasi, dan kepemimpinan masa depan*. Bandung: PT. Refika Aditama. Vol. 20. 271, 273, 281, 289–290.
- Situmorang, J. (2012). *Politik ketatanegaraan dalam Islam (Siyasah Dusturiyah)*. (Edisi Pertama). Bandung: CV Pustaka Setia. 19-20, 29-32, 36, 40, 42-44, 47-49, 54, 66-67, 75.
- Sugiyono, D. (2012). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RnD*. Alfabeta.
- Suntana, I. (2010). *Pemikiran ketatanegaraan Islam*. CV. Pustaka Setia. 24.
- Supriatna, E. (2015). *Perkembangan Politik dan Sistem Birokrasi*. Bandung: CV Pustaka Setia. 73-75, 78, 85.
- Wakhid, A. A. (2011). *Eksistensi Konsep Birokrasi Max Weber Dalam Reformasi Birokrasi Di Indonesia*. *Jurnal TAPIS*, 7(2), 125–146. <http://ejournal.iainradenintan.ac.id/index.php/TAPIS/article/view/100>
- Yunandi, A. (2022). *Tinjauan atas Pengadaan Pekerjaan Konstruksi Renovasi Aula KPP Pratama Indramayu Tahun Anggaran 2021*. Politeknik Keuangan Negara STAN.