

**PRINSIP-PRINSIP HUKUM ISLAM DALAM PELAYANAN PUBLIK:
STUDI TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA MAL PELAYANAN
PUBLIK KOTA PADANG, PAYAKUMBUH DAN BUKITTINGGI**

DISERTASI



Oleh:

ABRAR MUNANDA

NIM. 2020100018

**PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
IMAM BONJOL PADANG
2024 M/1445 H**

**PRINSIP-PRINSIP HUKUM ISLAM DALAM PELAYANAN PUBLIK:
STUDI TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA MAL PELAYANAN
PUBLIK KOTA PADANG, PAYAKUMBUH DAN BUKITTINGGI**

DISERTASI

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat Guna Meraih Gelar Doktor
Pada Program Studi Hukum Islam**



**Oleh:
ABRAR MUNANDA
NIM. 2020100018**

**PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
IMAM BONJOL PADANG
2024 M/1445 H**

PERNYATAAN ORISINILITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa sejauh yang diketahui, dalam disertasi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar Doktor di Pascasarjana Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang. Sepengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau di terbitkan oleh orang lain, melainkan yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar kepustakaan.

Padang, 31 Oktober 2024
Yang Membuat Pernyataan,



ABRAR MUNANDA
NIM. 2220100018

PERSETUJUAN PEMBIMBING

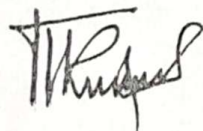
Naskah Hasil Penelitian Disertasi dengan judul **“Prinsip-Prinsip Hukum Islam dalam Pelayanan Publik: Studi terhadap Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Padang, Payakumbuh dan Bukittinggi”** yang disusun oleh Abrar Munanda NIM 2020100018, Program S3 Hukum Islam Pascasarjana Universitas Islam Negeri (UIN) Imam Bonjol Padang telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk dilanjutkan ke sidang tertutup.

Demikian persetujuan pembimbing ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Padang, 6 September 2024

Disetujui Oleh

Promotor I



Prof. Dr. Firdaus, M.Ag

Promotor II



Prof. Dr. Muchlis Bahar, Lc. MA

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan disertasi yang berjudul **Prinsip-prinsip Hukum Islam dalam Pelayanan Publik: Studi Terhadap Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Padang, Payakumbuh dan Bukittinggi**. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat dan seluruh umatnya.

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam kehidupan bermasyarakat. Secara demografi, dominan wargamasyarakat adalah pemeluk Islam. Begitu juga dalam konteks Negara Kesatuan Republik Indonesia yang menjunjung tinggi nilai-nilai agama, termasuk agama Islam, maka prinsip-prinsip hukum Islam semestinya menjadi bagian yang harus dijadikan sebagai landasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk dalam hal ini mal pelayanan publik. Karena itu mal pelayanan publik yang hadir sebagai inovasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menjadi objek yang menarik untuk diteliti, terutama dalam kaitannya dengan penerapan prinsip-prinsip hukum Islam.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana penyelenggaraan pelayanan publik, masalah, solusi dan strategi serta implementasi prinsip-prinsip hukum Islam dalam pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik di tiga kota besar di Sumatera Barat yaitu Padang, Payakumbuh dan Bukittinggi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis, yaitu sebagai bahan pertimbangan bagi pemerintah dalam menyusun kebijakan pelayanan publik yang lebih baik serta sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya.

Selesainya penulisan disertasi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Penulis mengucapkan terimakasih kepada Bapak Sekretaris Jenderal Kementerian Agama dan Bapak Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat atas izin kuliah dan dukungan yang diberikan. Ibu Rektor UIN Imam Bonjol Padang, Bapak Direktur Pascasarjana UIN Imam Bonjol Padang, Ibu Ketua Program Studi Hukum Islam beserta jajaran atas semangat, motivasi dan fasilitas

yang diberikan. Terimakasih kepada Bapak Prof Dr. Firdaus, M. Ag dan Buya Prof. Dr. Muchlis Bahar, Lc., M. Ag selaku pembimbing dan promotor penulis yang selalu memberikan arahan dan bimbingan dalam penulisan disertasi ini.

Rasa terimakasih yang mendalam penulis sampaikan kepada pimpinan beserta jajaran penyelenggara Mal Pelayanan Publik Kota Padang, Payakumbuh dan Bukittinggi yang telah berkenan untuk memberikan data, berbagi informasi dan pengalaman sebagai lokus penelitian ini. Terimakasih kepada rekan-rekan sejawat beserta tim efektif yang telah memberikan saran dan bantuan guna selesainya penulisan disertasi ini.

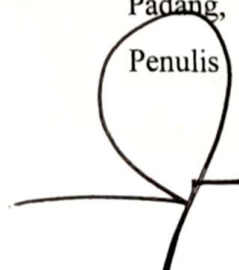
Terima kasih yang tidak terhingga kepada ayahanda Abdul Muis almarhum, Ibunda Hj. Ratniar Salam, BA dan adik-adik penulis atas do'a, didikan dan dukungannya. Terima kasih untuk istri penulis adinda Asnidar, S. Ag dan anak-anak penulis Kak Lulu, Edek Rifa dan Raisa Uncu atas do'a, spirit dan keikhlasan waktu untuk mereka yang terambil karena pendidikan dan penelitian yang penulis lakukan. Semoga berkah dan ridha Allah selalu tercurah untuk kita semua. *Jazakumullah.*

Penulis menyadari bahwa disertasi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak. Akhir kata, semoga disertasi ini bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Padang, Oktober 2024

Penulis

A handwritten signature in black ink, consisting of a large loop at the top and a horizontal line extending to the left, with a vertical line descending from the loop.

Abrar Munanda
NIM 2020100018

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMISI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Abrar Munanda

NIM : 2020100018

Prodi : S3 Hukum Islam

Judul Disertasi: Prinsip-Prinsip Hukum Islam dalam Pelayanan Publik: Studi Terhadap Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Padang, Payakumbuh dan Bukittinggi

Dengan ini menyatakan persetujuan publikasi karya ilmiah untuk kepentingan akademisi pada Program Studi S3 Hukum Islam Pascasarjana UIN Imam Bonjol Padang.

Padang, 30 Oktober 2024
Yang Membuat Pernyataan,



ABRAR MUNANDA

NIM. 2020100018

ABSTRAK

Pelaksanaan Mal Pelayanan Publik masih menghadapi berbagai tantangan dalam memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat. Kualitas layanan yang belum maksimal, ketidakpastian waktu dan biaya, serta kurangnya integrasi antar dinas menunjukkan perlunya pendekatan yang lebih efektif dalam pengelolaan pelayanan publik. Di sisi lain, dalam konteks negara dengan mayoritas penduduk Muslim, prinsip-prinsip hukum Islam dapat memberikan panduan etis dan operasional dalam pelaksanaan layanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis prinsip-prinsip hukum Islam dalam pelayanan publik serta menganalisis masalah, solusi dan strategi untuk pelaksanaan Mal Pelayanan Publik. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dan pengisian kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif deskriptif dan *Analytic Network Process* (ANP). Penelitian ini menemukan bahwa penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kota Padang, Payakumbuh, dan Bukittinggi memiliki karakteristik yang berbeda, dengan keunikan masing-masing kota dalam hal lokasi, sistem administrasi, model pelayanan, dan fasilitas yang digunakan. Beberapa permasalahan utama yang diidentifikasi mencakup kualitas pelayanan, dukungan pemerintah, sumber daya manusia (SDM), dan kecukupan infrastruktur. Tantangan dalam kualitas pelayanan meliputi pengumpulan data kepuasan masyarakat dan

tindak lanjut terhadap pengaduan, sementara masalah dukungan pemerintah berkaitan dengan anggaran dan evaluasi pelaksanaan MPP. Di aspek SDM, kurangnya pelatihan terintegrasi dan ketidaksesuaian pelayanan dengan SOP menjadi kendala. Keterbatasan jenis layanan serta partisipasi lembaga lain dalam mendukung variasi layanan turut menghambat optimalisasi pelayanan. Solusi yang diusulkan meliputi peningkatan dukungan pemerintah melalui penganggaran yang lebih baik, tindak lanjut evaluasi, serta sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat. Di bidang SDM, disarankan pelaksanaan pelatihan terintegrasi bagi seluruh petugas, evaluasi, dan revisi SOP. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, diperlukan respon cepat terhadap pengaduan dan perbaikan sarana komunikasi. Di sisi infrastruktur, peningkatan sarana dan prasarana serta keterlibatan lembaga swasta untuk memperluas jenis pelayanan juga menjadi bagian dari solusi. Penelitian ini juga merekomendasikan strategi pengembangan yang mencakup evaluasi berkala oleh pihak ketiga, penguatan infrastruktur dan kelembagaan, serta peningkatan kompetensi SDM melalui pelatihan. Meskipun demikian, ketiga MPP telah berupaya mengimplementasikan prinsip-prinsip pelayanan yang sejalan dengan nilai-nilai hukum Islam, seperti tidak menyulitkan masyarakat, mengurangi beban, serta mewujudkan keadilan yang merata.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Mal Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Manajemen Pelayanan Publik

ABSTRACT

The Implementation of Public Service Malls still faces various challenges in providing optimal services to the public. Suboptimal service quality, uncertainty in time and costs, as well as a lack of integration between agencies indicate the need for a more effective approach in managing public services. On the other hand, in the context of a predominantly Muslim country, Islamic legal principles can offer ethical and operational guidance in the delivery of public services. This study aims to analyze the principles of Islamic law in public service delivery, as well as to identify problems, solutions, and strategies for the implementation of Public Service Malls. This research is a field study with data collection techniques conducted through in-depth interviews and questionnaires. The data analysis technique used in this research is descriptive qualitative analysis and the Analytic Network Process (ANP). The research found that the implementation of Public Service Malls (MPP) in the cities of Padang, Payakumbuh, and Bukittinggi exhibits distinct characteristics, with each city having unique attributes in terms of location, administrative systems, service models, and facilities. Several major issues identified include service quality, government support, human resources (HR), and infrastructure adequacy. Challenges in service quality involve data collection on public satisfaction and follow-up on complaints, while issues with government support relate to budgeting and the evaluation of MPP implementation. In the HR aspect, the lack of integrated training and discrepancies in service delivery with Standard Operating Procedures (SOP) are obstacles. The limited range of services and the participation of other institutions in supporting service variation also hinder service optimization. The proposed solutions include improving government support through better budgeting, follow-up evaluations, and more intensive public outreach. In terms of HR, the implementation of integrated training for all officers, evaluation, and SOP revision is recommended. To improve service quality, a quick response to complaints and improvements in communication facilities are required. On the infrastructure side, upgrading facilities and involving private institutions to expand the types of services offered are also part of the solution. This study further recommends development strategies that include periodic evaluations by third parties, strengthening infrastructure and institutions, as well as enhancing HR competencies through training. Nevertheless, the three PSMs have endeavoured to implement service principles in line with Islamic legal values, such as minimizing public inconvenience, reducing burdens, and promoting equitable justice.

Keywords: Public Services, Public Service Malls, Quality of Services, Public Service Management

البحث ملخص

الأمل، المستوى دون الخدمة جودة وتشير للمجتمع المثل الخدمات تقديم في مختلفة تحديات يواجه العامة الخدمة مركز تنفيذ يزال لا العامة الخدمات إدارة في فعالية أكثر نهج إلى الحاجة إلى الوكالات، بين التكامل إلى والافتقار والتكاليف، الوقت بشأن اليقين وعدم العملي الأخلاقي التوجيه توفر أن الإسلامية الشريعة لمبادئ يمكن المسلمة السكانية الأغلبية ذات البلدان سياق في أخرى، ناحية ومن المشكلات تحليل وكذلك العامة الخدمات في الإسلامية الشريعة مبادئ تحليل إلى يهدف البحث هذا العامة الخدمات تنفيذ في من إجراؤها يتم التي البيانات جمع تقنيات باستخدام ميداني بحث هو البحث هذا العامة الخدمة مركز لتنفيذ والاستراتيجيات والحلول وعملية الوصفي النوعي التحليل هي البحث هذا في المستخدمة البيانات تحليل تقنيات الاستبيانات وملء المتعمقة المقابلات خلال تفرد مع مختلفة، خصائص له وبوكتينجي وباياكومبوه بادانج مدن في العامة الخدمة مراكز تنفيذ أن البحث هذا وجد التحليلية الشبكة جودة تحديدها تم التي الرئيسية المشاكل بعض وتشمل المستخدمة والمرافق الخدمة ونموذج الإدارة ونظام الموقع حيث من مدينة كل ومتابعة المجتمع رضا بيانات جمع الخدمة جودة في التحديات وتشمل التحتية البنية وملاءمة البشرية، والموارد الحكومي، والدعم الخدمة، المتكامل التدريب إلى الافتقار يمثل البشرية، الموارد جانب وفي برنامج تنفيذ وتقييم بالميزانية الحكومي الدعم قضايا تتعلق الشكاوى، دعم في الأخرى المؤسسات ومشاركة المحدودة الخدمة أنواع أن كما. عقبات الموحدة التشغيل إجراءات مع الخدمات توافق وعدم المتابعة، وتقييمات الميزانية، تحسين خلال من الحكومي الدعم زيادة المقترحة الحلول وتشمل الخدمة تحسين أيضًا تعيق الخدمة اختلافات التشغيل إجراءات ومراجعة وتقييم المسؤولين لجميع متكامل تدريب بتنفيذ يوصى البشرية، الموارد قطاع في المجتمع مع المكثف والتواصل يعد التحتية، البنية جانب وعلى الاتصالات مرافق وتحسين للشكاوى سريعة استجابة إلى حاجة هناك الخدمة، جودة لتحسين الموحدة البحث هذا ويوصي. أيضًا الحل من جزءًا الخدمات أنواع لتوسيع الخاصة المؤسسات إشراك إلى بالإضافة التحتية والبنية المرافق تحسين كفاءة زيادة إلى بالإضافة والمؤسسات التحتية البنية وتعزيز ثلاثة، أطراف قبل من المنتظم التقييم تتضمن التطوير باستراتيجية أيضًا الشرعية القيم مع تتماشى التي الخدمة مبادئ تطبيق الثلاثة النواب حاولت فقد ذلك، ومع التدريب خلال من البشرية الموارد العدالة وتحقيق الأعباء، وتخفيف المجتمع، على الأمور تعقيد عدم مثل الإسلامية،

العامة الخدمات إدارة الخدمات، جودة العامة، الخدمات مراكز العامة، الخدمات: المفاتيح الكلمات

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah/Fokus Penelitian	11
1.3 Batasan Masalah	12
1.4 Pertanyaan Penelitian	13
1.5 Tujuan Penelitian	13
1.6 Manfaat Penelitian	14
BAB II LANDASAN TEORI	15
2.1 Konsep Pelayanan Publik	15
2.2 Mal Pelayanan Publik	23
2.2.1 Sejarah Berdirinya Mal Pelayanan Publik	23
2.2.2 Pengertian Mal Pelayanan Publik	28
2.3 Aturan Perundang-Undangan Mal Pelayanan Publik	29
2.4 Mekanisme Pengawasan Pelayanan Publik	35
2.5 Pengertian Hukum Islam	38
2.6 Prinsip-prinsip Hukum Islam	44
2.7 Tuntutan Kebutuhan bagi Kehidupan Manusia	63
2.8 Konsepsi Pelayanan Publik Menurut Hukum Islam	66
2.8.1 Paradigma Al-Qur'an tentang Pelayanan Publik	66
2.8.2 Paradigma Hadits tentang Pelayanan Publik	71
2.8.3 Prinsip-prinsip Pelayanan dalam Islam	73

2.9 Penelitian Terdahulu	82
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	92
3.1 Penelitian Hukum	92
3.1 Sumber Data	95
3.2 Metode Pengumpulan Data	95
3.3 Populasi dan Sampel	98
3.4 Metode Analisis Data	99
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	106
4.1 Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik	106
4.2 Masalah Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik	141
4.3 Solusi Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik	159
4.4 Strategi Peningkatan Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publikdalam Perspektif Hukum Islam.....	177
4.5 Kerangka Dekomposisi Masalah, Solusi dan Strategi Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik	182
a) Hasil Prioritas Cluster Masalah Pengembangan Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Sumatera Barat	185
b) Hasil Prioritas Cluster Solusi Pengembangan Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Sumatera Barat	191
c) Hasil Prioritas Cluster Strategi Pengembangan Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Sumatera Barat	196
4.6 Prinsip-Prinsip Hukum Islam dalam Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik di Kota Padang, Payakumbuh dan Bukittinggi	198
BAB V PENUTUP	222
5.1 Kesimpulan	224
5.2 Implikasi	225
5.3 Rekomendasi	226

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	101
Gambar 2	185
Gambar 3	186
Gambar 4	187
Gambar 5	188
Gambar 6	189
Gambar 7	191
Gambar 8	192
Gambar 9	193
Gambar 10	194
Gambar 11	195
Gambar 12	197

DAFTAR TABEL

Tabel 1	103
Tabel 2	105
Tabel 3	220