

**IMPLEMENTASI PASAL 71 PERATURAN DAERAH KOTA
BENGKULU NOMOR 1 TAHUN 2021 TENTANG BENTUK
PELAYANAN PUBLIK OLEH PERUSAHAAN UMUM
DAERAH TIRTA HIDAYAH KOTA BENGKULU
PERSPEKTIF SIYASAH IDARIYAH**



YUNIKA INSANTRI
NIM.2223150146

**IMPLEMENTASI PASAL 71 PERATURAN DAERAH KOTA
BENGKULU NOMOR 1 TAHUN 2021 TENTANG BENTUK
PELAYANAN PUBLIK OLEH PERUSAHAAN UMUM
DAERAH TIRTA HIDAYAH KOTA BENGKULU
PERSPEKTIF SIYASAH IDARIYAH**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat Penulisan Skripsi
Dalam Bidang Hukum Tata Negara (*Siyasah*)

Oleh:
YUNIKA INSANTRI
NIM.2223150146

**PROGRAM STUDI HUKUM TATA NEGARA (SIYASAH)
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI
SUKARNO BENGKULU
TAHUN 2026 M/1448 H**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO

FAKULTAS SYARIAH

**Jl. Raden Fatah Pagar Dewa, Telp. (0736) 51276 51771 Fax. (0736)
51771 Bengkulu**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

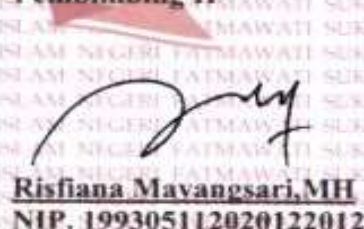
Skripsi yang ditulis oleh Yunika Insantri, NIM 2223150146 dengan judul
“Implementasi Pasal 71 Peraturan Daerah Kota Bengkulu Nomor 1 Tahun
2021 Tentang Bentuk Pelayanan Publik Oleh Perusahaan Umum Daerah
Tirta Hidayah Kota Bengkulu Perspektif Siyasa Idariyah.” program Studi
Hukum Tata Negara Jurusan Syariah telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan
saran pembimbing I dan pembimbing II. Oleh karena itu, skripsi ini disetujui untuk
diujikan dalam sidang munaqasyah skripsi Fakultas Syariah Universitas Islam
Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Bengkulu, Juni 2026

Pembimbing I


Prof. Dr. Toha Andiko, M.Ag
NIP. 197508272000031001

Pembimbing II


Risfiana Mayangsari, MH
NIP. 199305112020122012



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO
FAKULTAS SYARIAH**

**Jl. Raden Fatah Pagar Dewa, Telp. (0736) 51276 51771 Fax. (0736)
51771 Bengkulu**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi disusun **Yunika Insantri**, NIM : 2223150146 yang berjudul
**"Implementasi Pasal 71 Peraturan Daerah Kota Bengkulu Nomor 1 Tahun
2021 Tentang Bentuk Pelayanan Publik Oleh Perusahaan Umum Daerah
Tirta Hidayah Kota Bengkulu Perspektif Siyasa Idariyah."**

Program Studi Hukum Tata Negara Fakultas Syariah telah diuji dan
dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Syariah Universitas
Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 24 Juni 2026

Dan dinyatakan **LULUS**, dapat diterima dan disahkan sebagai syarat guna
memperoleh gelar sarjana hukum (SH) dalam Ilmu Hukum Tata Negara.

Bengkulu,

2026M

1448 H

Dekan, Fakultas Syariah

Prof. Dr. Iim Fahimah, Lc., M.A

NIP. 197307122006042001

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Prof. Dr. Toha Andiko, M.Ag

NIP. 197508272000031001

Penguji I

Dr. Wery Gusmansyah, M.H

NIP. 198202122011011009

Sekretaris

Risfiana Mayangsari, MH

NIP. 199305112020122012

Penguji II

Dr. Ahmad Siddiq Ridha, M.Kn

NIP. 199503202023211021

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul "Implementasi Pasal 71 Peraturan Daerah Kota Bengkulu Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Bentuk Pelayanan Publik Oleh Perusahaan Umum Daerah Tirta Hidayah Kota Bengkulu Perspektif Siyash Idariyah." Adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar Sarjana Hukum, baik di UINFAS Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dan pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Bersedia skripsi ini diterbitkan di Jurnal Ilmiah Fakultas Syariah atas nama saya dan Dosen Pembimbing Skripsi saya.
5. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, Juni 2026



Yunika Insantri
NIM. 2223150146

ABSTRAK

Implementasi Pasal 71 Peraturan Daerah Kota Bengkulu Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Bentuk Pelayanan Publik Oleh Perusahaan Umum Daerah Tirta Hidayah Kota Bengkulu Perspektif *Siyasah Idariyah*

Oleh:Yunika Insantri,Nim.2223150146

Penelitian ini dilandasi oleh pentingnya penyelenggaraan pelayanan publik dalam memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat Kota Bengkulu yang dilakukan oleh Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirta Hidayah Kota Bengkulu. Dalam pelaksanaannya, masih terdapat berbagai kendala, seperti distribusi air yang belum merata, terjadinya gangguan aliran air, kurang maksimalnya penanganan pengaduan pelanggan, serta permasalahan pada jaringan distribusi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Pasal 71 Peraturan Daerah Kota Bengkulu Nomor 1 Tahun 2021 mengenai bentuk pelayanan publik oleh perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu serta meninjaunya berdasarkan perspektif siyasah idariyah. Teori yang digunakan dalam penelitian ini meliputi teori pelayanan publik, teori implementasi kebijakan, dan teori siyasah idariyah yang menitikberatkan pada prinsip amanah, keadilan, tanggung jawab, dan kemaslahatan masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode yuridis empiris dengan pendekatan kualitatif. Data penelitian diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan kepada pihak perumda dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Selanjutnya, data dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Pasal 71 Peraturan Daerah Kota Bengkulu Nomor 1 Tahun 2021 telah dilaksanakan, namun belum berjalan secara optimal karena masih ditemui hambatan teknis maupun administratif yang berdampak pada kualitas pelayanan publik. Ditinjau dari perspektif siyasah idariyah, pelayanan publik yang diberikan perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu belum sepenuhnya memenuhi prinsip keadilan, amanah, dan kemaslahatan bagi masyarakat. Oleh sebab itu, diperlukan peningkatan kualitas pelayanan, transparansi, serta tanggung jawab agar pelayanan publik dapat terlaksana secara efektif sesuai dengan prinsip-prinsip Islam.

Kata Kunci:*Peraturan Daerah, Bengkulu, Pelayanan Publik, Siyasah Idariyah.*

ABSTRACT

Implementation Of Article 71 Of Bengkulu City Regional Regulation Number 1 Of 2021 Concerning The Form Of Public Services By The Regional Public Water Company (Perumdam) Tirta Hidayah Of Bengkulu City In The Perspective Of Siyasah Idariyah

By:Yunika Insantri, NIM.2223150146

This research is motivated by the importance of public services in fulfilling the clean water needs of the people of Bengkulu City, which are carried out by the Regional Public Water Company (Perumda) Tirta Hidayah Bengkulu City. In its implementation, several problems are still found, such as unequal water distribution, water supply disruptions, inadequate handling of public complaints, and issues related to the distribution network. This study aims to analyze the implementation of Article 71 of Bengkulu City Regional Regulation Number 1 of 2021 concerning the form of public services by Perumda Tirta Hidayah Bengkulu City and to examine it from the perspective of siyasah idariyah. The theories used in this research include public service theory, policy implementation theory, and siyasah idariyah theory which emphasizes the principles of trustworthiness, justice, responsibility, and public welfare. This study employed an empirical juridical method with a qualitative approach. The data were collected through observation, interviews, and documentation involving perumda officials and community members as service users. The data were then analyzed through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of the study indicate that the implementation of Article 71 of Bengkulu City Regional Regulation Number 1 of 2021 has been carried out, but it has not run optimally due to technical and administrative obstacles affecting the quality of public services. From the perspective of siyasah idariyah, the public services provided by perumda Tirta Hidayah Bengkulu City have not fully reflected the principles of justice, trustworthiness, and public benefit. Therefore, improvements in service quality, transparency, and responsibility are necessary so that public services can be implemented effectively in accordance with Islamic principles.

Keyword: *Regional Regulation ,Bengkulu,Public Service,Siyasah Idariyah.*

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Q.S Al-Baqarah 286)

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Artinya:” Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(Q.S Al-Insyirah Ayat 5)

Anak-Anakku berhak Lahir Dari Rahim Seorang Ibu Yang Cerdas

Yunika Insantri



HALAMAN PERSEMBAHAN

Pada yang peratama dan yang paling utama yang selalu menjadi detak semangat perjuanganku Allah SWT dalam namamu ya Rahim ku simpan semua asah harapanku menghapus gundah dan sedihku juga kepada pimpinan yang penyayang yang selalu merindukan umatnya Nabi besar Nabi Muhammad *Shallallahu Alaihi Wasallam* (SWT) serta rasa terimakasih yang tulus aku ucapkan kepada orang tua aku yang telah berkerja keras, untuk menguliahkan aku serta memberikan motivasi hingga mencapai akhir keberhasilanku.

1. Kepada Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* (SWT) yang telah melimpahkan rezeki, selalu memberikan kemudahan di dalam setiap langkah-langkahku dan kesehatan sehingga dapat menyelesaikan studi perkuliahan dan tugas akhir (Skripsi).
2. Pintu surga ibuku (Neti Sumanti) Karya ini kupersembahkan untuk ibuku tercinta, yang tak pernah lelah mendoakan, mendukung, dan menguatkan dalam setiap langkah. Terima kasih atas kasih sayang, kesabaran, dan pengorbanan yang tak terhitung. Semoga karya sederhana ini menjadi salah satu bukti baktiku untukmu, Ibu.
3. Cinta Pertamaku Teruntuk Bapakku (Edi Supriadi), Kupersembahkan karya ini untuk bapakku yang telah bekerja tanpa adanya kata lelah, Terimakasih atas doa, kerja keras dan kesabaran yang menjadi pondasi dalam setiap langkah perjuangan. Skripsi ini adalah bagian kecil dari perjuanganmu yang begitu besar.
4. Kepada cinta kasih kakak laki-laki satu-satunya, (Edo Prayogo) ku persembakan gelar ini untukmu terimakasih telah memberi semangat yang luar biasa kepada penulis.

5. Kepada bapak Prof.Dr.Toha Andiko,M.Ag (Pembimbing I) dan Ibu Risfiana Mayangsari,MH (Pembimbing II) yang telah membimbing dengan penuh kesabaran, mengarahkan dan memberikan saran atas skripsiku ini.
6. Kepada dosen (Penguji I) dan dosen (Penguji II) yang telah menguji dengan penuh kesabaran, mengarahkan dan memberikan saran atas skripsiku ini.
7. Kepada semua staf dan tenaga pembantu yang telah mengarahkan dan membantu dalam proses pemberkasan.



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat dan karuniannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: **“Implementasi Pasal 71 Peraturan Daerah Kota Bengkulu Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Bentuk Pelayanan Publik Oleh Perusahaan Umum Daerah Tirta Hidayah Kota Bengkulu Perspektif *Siyasah Idariyah*.”**

Shalawat dan salam untuk Nabi besar Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran islam sehingga umat islam mendapatkan petunjuk ke jalan lurus dan baik di dunia maupun akhirat.

Penyusunan Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H) pada program studi Hukum Tata Negara pada Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu (UINFAS) Bengkulu. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian, Penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Khairudin, M,Ag.Selaku Rektor di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu,yang telah memberikan fasilitas dalam menambah ilmu pengetahuan di (UINFAS) Bengkulu.
2. Ibu Prof. Dr. Iim Fahimah,Lc.,M.A. Selaku Dekan Fakultas Syariah di Universitas Islam Negeri Fatmawti Sukarno (UINFAS) Bengkulu yang mendorong keberhasilan penulis.
3. Bapak Dr.Hidayat Darussalam,M.E.Sy. Selaku Ketua Prodi Hukum Tata Negara (HTN) Fakultas Syariah di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno.

4. Bapak Prof. Dr.Toha Andiko, M.Ag. Selaku pembimbing I penulis yang telah membimbing,motivasi, dan semangat dalam proses penyusunan skripsi.
5. Ibu Risfiana Mayangsari,M.H. Selaku pembimbing II penulis yang telah membimbing, motivasi,dan semangat dalam proses penyusunan skripsi.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu.
7. Staf Administrasi Fakultas Syariah UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan pelayanan baik dalam hal administrasi.
8. Kepada semua pihak yang telah berkontribusi nyata dalam penyusunan skripsi ini

Penulis menyadari bahwa,dalam penyusunan skripsi ini tentu tidak luput dari kesalahan dan kekurangan dari berbagai sisi.oleh karna itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi untuk meningkatkan kualitas yang lebih baik pada karya ini kedepanya.

Bengkulu, Juni 2026
Penulis,

Yunika Insantri
NIM.2223150146

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
MOTTO.....	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	19
C. Tujuan Penelitian.....	19
D. Kegunaan Penelitian.....	19
E. Penelitian Terdahulu.....	21
F. Metode Penelitian	33
1. Jenis Dan Pendekatan Penelitian.....	33
2. Waktu Dan Lokasi Penelitian	34
3. Subjek/Informan Penelitian.....	34
4. Sumber Data Dan Teknik Pengumpulan Data	35
5. Teknik Analisis Data	38
G. Sistematika Penulisan.....	40

BAB II KAJIAN TEORI

A. Peraturan Daerah Kota Bengkulu Nomor 1 Tahun 2021.....	42
B. Pasal 71 Perda Kota Bengkulu Nomor 1 Tahun 2021 tentang Bentuk Pelayanan Publik.....	48
C. Pengertian dan Ruang Lingkup <i>Siyasah Idariyah</i>	54

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Singkat Tirta Hidayah Kota Bengkulu	70
B. Letak Geografis Perusahaan.....	73
C. Visi dan Misi Perusahaan.....	74
D. Struktur Organisasi Perusahaan	76

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Implementasi Pasal 71 Peraturan Daerah Kota Bengkulu Nomor 1 Tahun 2021.....	81
B. Perspektif Kebijakan Idariyah Terhadap Pelayanan Publik Oleh Perumdam Tirta Hidayah Kota Bengkulu	104

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	119
B. Saran	120

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Daftar Informan	79
----------------------------------	----

