

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi Pasal 71 Peraturan Daerah Kota Bengkulu Nomor 1 Tahun 2021 tentang pelayanan publik pada PERUMDA Tirta Hidayah Kota Bengkulu serta analisis dalam perspektif Siyasa Idariyah, dapat disimpulkan bahwa implementasi Pasal 71 telah dilaksanakan melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi aspek pemahaman kebijakan, pelaksanaan pelayanan, standarisasi pelayanan, sistem pelayanan dan digitalisasi, respons masyarakat, serta penanganan berbagai kendala pelayanan. Secara administratif, implementasi telah berjalan dengan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman pelayanan, namun secara substantif belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kendala berupa keterbatasan sumber daya manusia, kondisi infrastruktur yang belum memadai, sistem digital yang belum terintegrasi secara menyeluruh, serta keterlambatan dalam penanganan gangguan pelayanan. Ditinjau dari perspektif Siyasa Idariyah, pelayanan publik yang diselenggarakan oleh PERUMDA Tirta Hidayah Kota Bengkulu telah mencerminkan prinsip-prinsip administrasi pemerintahan Islam, yaitu keadilan (*al-'adl*), kemaslahatan (*maslahah*), amanah dan tanggung jawab, akuntabilitas dan transparansi, serta efektivitas dan profesionalisme. Prinsip-prinsip tersebut tercermin melalui penerapan SOP, mekanisme pelayanan yang jelas, serta upaya memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan air bersih.

Namun demikian, implementasinya masih memerlukan peningkatan, terutama dalam aspek efektivitas pelayanan, penguatan sistem administrasi dan digitalisasi, peningkatan kualitas sumber daya manusia, serta perbaikan sarana dan prasarana agar pelayanan publik yang diselenggarakan mampu memberikan kemaslahatan, keadilan, akuntabilitas, dan profesionalisme secara optimal sesuai dengan prinsip-prinsip Siyash Idariyah.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu
 - a. Perlu meningkatkan pemahaman pegawai tidak hanya pada aspek prosedural (SOP), tetapi juga pada orientasi pelayanan yang substantif seperti kecepatan, efektivitas, dan kepuasan masyarakat.
 - b. Perlu melakukan peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan berkala agar pegawai lebih responsif dan profesional dalam menghadapi dinamika pelayanan di lapangan.
 - c. Perlu mempercepat integrasi sistem digital secara menyeluruh agar pelayanan tidak lagi bergantung pada sistem manual yang memperlambat proses pelayanan.
 - d. Perlu meningkatkan kualitas infrastruktur jaringan air untuk mengurangi gangguan teknis yang sering terjadi dan menghambat pelayanan kepada masyarakat.

- e. Perlu memperkuat sistem penanganan pengaduan masyarakat agar lebih cepat, terukur, dan tepat waktu.
2. Bagi Pemerintah Daerah Kota Bengkulu
- a. Diharapkan dapat memberikan dukungan berupa kebijakan dan anggaran yang lebih memadai untuk peningkatan infrastruktur dan sistem pelayanan perumda tirta hidayah.
 - b. Perlu melakukan pengawasan dan evaluasi secara berkala terhadap implementasi Pasal 71 agar pelaksanaannya tetap sesuai dengan tujuan pelayanan publik yang berkualitas.
3. Bagi Masyarakat
- a. Masyarakat diharapkan dapat terus berpartisipasi aktif dalam memberikan kritik, saran, dan pengaduan sebagai bentuk kontrol sosial terhadap pelayanan publik.
 - b. Masyarakat juga diharapkan memahami prosedur pelayanan yang berlaku agar proses pelayanan dapat berjalan lebih tertib dan efektif.
4. Bagi Peneliti Selanjutnya
- a. Disarankan untuk mengembangkan penelitian lebih lanjut dengan fokus pada efektivitas digitalisasi pelayanan publik atau analisis kepuasan masyarakat secara kuantitatif agar hasil penelitian lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Abu Zahrah, M. *Ushul al-fiqh*. Dar al-Fikr al-Arabi, 1958.
- Affandi, M. *Ilmu-ilmu kenegaraan*. Bandung: Alumni, 1971.
- Al-Qardhawi, Y. *Fikih daulah dalam perspektif Al-Qur'an dan Sunnah* (K. Suhardi, Penerj.). Jakarta: Pustaka Al-Kautsar, 2018.
- Ash-Shiddieqy, T. M. H. *Pengantar ilmu fiqh*. Jakarta: Bulan Bintang, 2004.
- Djazuli, H. A. *Fiqh siyasah: Implementasi kemaslahatan umat dalam rambu-rambu syari'ah*. Jakarta: Prenada Media, 2005.
- Gulo. *Metodologi penelitian*. Jakarta: Grasindo, 2002.
- Gunawan, I. *Metode penelitian kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara, 2015.
- Hadi, S. *Metodologi research* (Edisi revisi). Yogyakarta: Andi Offset, 2002.
- Iqbal, M. *Fiqh siyasah: Kontekstualisasi doktrin politik Islam*. Jakarta: Prenada Media Group, 2014.
- Iqbal, M. *Fiqh Islam: Siyasah, kontekstualisasi doktrin politik*. Jakarta: Prenadamedia, 2016.
- Khallaf, A. W. *Politik hukum Islam* (Z. Adnan, Penerj.). Jakarta: Tiara Wacana, 1994.
- Ma'arif, A. S. *Studi tentang peraturan dalam konstitusi Islam dan masalah kenegaraan*. Bandung: Bulan Bintang, 2003.
- Narbuko, C., & Achmadi, A. *Metodologi penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara, 2003.
- Pulungan, S. *Fiqh siyasah: Ajaran, sejarah dan pemikiran*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002.

Saebani, B. A. *Fiqh siyasah: Terminologi dan lintasan sejarah politik Islam*. Bandung: Pustaka Setia, 2015.

Saputra, E. *Pengantar hukum bisnis: Regulasi, etika, dan tanggung jawab korporasi*. Makassar, t.t.

Sedana, I. W. A., Widnyani, I. A. P. S., et al. *Efisiensi pelayanan publik di era kecerdasan buatan*. Bandung: Widina Media Utama, 2025.

Sugiyono. *Memahami penelitian kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2005.

Sutrisno, T., & Yuningsih, R. *Peran BUMD dalam pelayanan air bersih*. Yogyakarta, 2015.

Syarifuddin, A. *Garis-garis besar fiqh*. Bandung: Prenada Media, 2003.

B. lainnya

Arso, Taufik. "Persoalan disfungsi asas resiprokalitas dalam hubungan perikatan di PDAM Tobelo." *Jurnal Analisis Hukum* 6, no. 1 (2023).

<https://doi.org/10.38043/jah.v6i1.4177>.

Astuti, Nur. "Penyediaan air bersih oleh PDAM Kota Sangatta Kabupaten Kutai Timur." *eJournal Administrasi Negara* 3, no. 2, (2014).

Byre, Robert O. "Analisis indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor PDAM Kabupaten Ende." *Magisma: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis* 11, no. 1 (2023).

Dwiyanto, Agus. "Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik." *Jurnal Administrasi Publik* 9, no. 2 (2015).

Fakta Bengkulu. "Air terlalu sering mati, warga keluhkan kinerja PDAM Kota Bengkulu." 12 Mei 2020. <https://faktabengkulu.com/air-terlalu-sering-mati-warga-keluhkan-kinerja-pdam-kota-bengkulu/>.

Habib, Irfan, Dedy A. Hakim, dan Muhammad L. Hakim. "The Protection of Indonesian Migrant Worker under Fiqh Siyasah Idariyah." *Lentera Hukum* 8 (2021).

Hakim, Dedy A., dan Muhammad Havez. "Politik hukum perlindungan pekerja migran Indonesia dalam perspektif fikih siyasah idariyah." *Jurnal Tanjungpura Law* 4, no. 2, (2020).

Hutasuhut, Umi M., Zurraini, Ahmad Hermanto, dan Triono. "Problematisasi implementasi kebijakan Kota Bandar Lampung dalam mewujudkan ketentraman dan ketertiban umum perspektif siyasah idariyah." *Jurnal As-Siyasi of Constitutional Law* 2, (2022).

Media Center Bengkulu. "Walikota angkat bicara soal Perumda Tirta Hidayah akan cari solusi terbaik." 15 Mei 2025. <https://mediacenter.bengkulukota.go.id/walikota-angkat-bicara-soal-perumda-tirta-hidayah-akan-cari-solusi-terbaik/>.

Minggu, Petrus, dan Yohanes Rembu. "Implementasi kebijakan pelayanan publik oleh PDAM Tirta Kelimutu Kabupaten Ende." *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial* 4, no. 2 (2020).

Nurhadi. "Implementasi kebijakan pelayanan publik dalam pemerintahan daerah." *Jurnal Administrasi Publik* 9, no. 2 (2017).

Peraturan Daerah Kota Bengkulu Nomor 1 Tahun 2021 tentang Penyesuaian Bentuk Badan Hukum Perusahaan Daerah Air Minum menjadi Perusahaan Umum Daerah Tirta Hidayah.

Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu. "Profil perusahaan." <https://tirtahidayah.com/>, 2026.

Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu. "Sejarah." <https://tirtahidayah.com/sejarah/>, 2026.

Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu. "Struktur organisasi." <https://tirtahidayah.com/struktur-organisasi/>, 2026.

Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu. "Visi, misi, dan nilai." <https://tirtahidayah.com/visi-misi-nilai/>, 2026.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. "Kualitas pelayanan publik pada PDAM Delta Tirta Sidoarjo." *Ilmu Administrasi Negara* 1, no. 4 (2014).

Republik Indonesia. *Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah*, 1999.

Republik Indonesia. *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*, 2009.

Republik Indonesia. *Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan* (diubah dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022), 2011.

Saputra, Taufik. "Kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik (Studi kasus Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar)." *Jurnal Perspektif Pembiayaan dan Pembangunan Daerah* 4, no. 2 (2016).

Sari, Nur Laila. "Optimalisasi tata kelola perusahaan daerah dalam pelayanan air bersih." *Jurnal Kebijakan Publik* 8, no. 1 (2020).

Susila, Luh Nyoman. "Analisis pengaruh kualitas pelayanan kantor kelurahan terhadap kepuasan masyarakat." *Journal of Rural and Development* 1, no. 1 (2010).

Sya'bani, Ahmad. "Maqashid al-syari'ah." *El-Hikam* 8, no. 1, 2015.