

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PELAYANAN PEMBUATAN KTP-el DI KANTOR UNIT PELAKSANA  
TEKNIS DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCACATAN SIPIL  
KECAMATAN TAMPAN KOTA PEKANBARU DI TINJAU  
DARI FIQIH SIYASAH**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Hukum Pada Fakultas Syari'ah dan Hukum  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim  
Riau

OLEH

**DESRA MARDIA**

**NIM. 11624200632**



**UIN SUSKA RIAU**

**PROGRAM STUDI S1 JURUSAN HUKUM TATA NEGARA (SIYASAH)  
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU  
2020**



## PERSETUJUAN

Skrripsi yang berjudul : **Pelayanan Pembuatan KTP-El Di Kantor Unit Peksana Teknis Dinas  
Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru di Tinjau dari  
Fungsi Siyasa.**

Nama : Desra Mardia  
NIM : 11624200632  
Program Studi : Hukum Tata Negara (Siyasa)

Dapat diterima dan disetujui untuk diajukan dalam sidang Munaqasah Fakultas Syari'ah  
dan Hukum Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

16 Juni 2020

Pembimbing Skripsi

  
H. Mohd. Kastulani, S.H., M.H.

NIP: 196309 199002 1 001

© Hak cipta dimiliki oleh UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip, sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS SYARI'AH & HUKUM

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SYARI'AH AND LAW

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuahmadani Tampar - Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp / Fax. 0761-562052  
Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : PELAYANAN PEMBUATAN KTP-EL DI KANTOR UNIT PELAKSANA  
TEKNIS DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KECAMATAN TAMPAN KOTA PEKANBARU DITINJAU DARI FIQH  
SIYASAH  
Nama Penulis : DESRA MARDIA  
NIM : 11624200632  
Program Studi : HUKUM TATA NEGARA  
Telah dimunaqasyahkan pada :  
Hari / Tanggal : Kamis / 25 Juni 2020  
Waktu : 13.00 Wib

Dan telah melakukan perbaikan sesuai dengan Catatan dari Tim Penguji Munaqasyah Fakultas  
Syariah dan Hukum UIN Suska Riau

Pekanbaru, 2020  
Tim Penguji



H. Rahman Alwi, M.Ag  
(Ketua sekaligus Anggota Penguji)

2. Dra. Nurlaili, M.SI.  
(Sekretaris sekaligus Anggota Penguji)

3. Dr. Krisman, M.Sy.  
(Anggota Penguji)

4. Irfan Zulfikar, M.Ag  
(Anggota Penguji)

Mengetahui  
Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



Dr. Drs.H. Hajar, M.Ag.  
NIP. 19580712 198601 1 005

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Di larang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan dan menyebutkan sumber.
2. Di larang mengutip hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
3. Di larang mengutip tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
4. Di larang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRAK

**Desra Mardia (2020) :Pelayanan Pembuatan Katp-El Di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan Dan Pencacatan Sipil Kecamatan Tampan Ditinjau Dari Fiqh Siyasah.**

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang menjadi tanggungjawab pemerintah kepada warganya. Salah satu jenis pelayanan publik yang merupakan kewajiban pemerintah dan memiliki peran strategis adalah pelayan publik dibidang kependudukan dan pencatatan sipil.

Dalam penulisan skripsi ini penulis mengangkat beberapa pokok permasalahan yakni terdapat persoalan adanya keluhan masyarakat dalam berurusan dengan pihak aparat, bahwa membuat KTP-el terkesan sulit, persyaratan yang diperlukan banyak, proses penyelesaian tidak tepat waktu, prosedur yang berbelit, biaya administrasi yang tidak menentu dan lain sebagainya. Tujuan penelitian ini adalah: *Pertama*, Untuk mengetahui kualitas pelayanan KTP-el. *Kedua*, Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan KTP-el.

Untuk merealisasikan tujuan penelitian di atas, maka jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yang berlokasi di Kantor Unit Pelaksanan Teknis Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil (UPTDISDUKCAPIL) Kecamatan Tampan, dilakukan dengan cara melakukan wawancara terhadap para informan yang menjadi pemberi pelayanan KTP-el dan penerima pelayanan KTP-el, meneliti dokumen peraturan, kebijakan, serta media lainnya yang berhubungan dengan pelayan publik.

Temuan dari peneliti ini menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan KTP-el di Unit Pelaksanan Tekni Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kecamatan Tampan sudah baik, walaupun masih ada beberapa indicator yang belum maksimal dalam pelaksanaan administrasinya seperti kualitas pelayayan, ketepatan waktu pelayanan dan kemudahan dalam pengurusan, maka penulis memperoleh jawaban bahwasannya terkait pelayanan pembuatan KTP-el di UPTD Kecamatan Tampan adalah sesuatu yang tidak sesuai dengan tinjauan Fiqh Siyasah dikarenakan pemerintah adalah orang yang bertanggung jawab sepenuhnya terhadap kesejahteraan masyarakatnya, terutama dalam pelayanan publik.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan mengucapkan Alhamdulillahirabbil'alamin dan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga saya sebagai penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pelayanan Pembuatan KTP-el di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kota Pekanbaru di Tinjau dari Fiqh Siyasah.”**. Penyusunan skripsi ini merupakan langkah awal untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Program Studi Hukum Tata Negara (Siyasah) (S1), Fakultas Syari'ah dan Hukum. Saya sebagai penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, bantuan, serta do'a dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi. Pada kesempatan ini saya sebagai penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kepada orang tua saya, “Bapak Erman Jamaran (Alm)” dan “Ibu Masyeti”. Terima kasih atas do'a, dorongan moril dan materil selama saya menempuh pendidikan sampai saat ini. Kakak saya Linda Afrianti, Abang saya Robi Fisnandar, Abang saya Joni Rahman, Adek Saya Alfadli Ihsan, Abang saya Azizah Mardia terima kasih atas dukungan dan do'anya selama ini.
2. Bapak Prof. Dr. H. Akhmad Mujahidin, S.Ag.,M.Ag, sebagai rektor UIN Suska Riau, Bapak Dsr. H Suryan A. Jambran, M.A Selaku Wakil Rektor I Bidang Akademik dan Pembangunan UIN Suska Riau, Bapak H. Kusnedi,P.Pd Wakil Rektor II Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan UIN Suska Riau yang telah memberikan kesempatan penulis untuk menimba ilmu

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengetahuan di Universitas tercinta ini, dan yang saya banggakan Bapak Drs. H. Promadi, MA.,Ph.D selaku Wakil Rektor III Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama UIN Suska Riau yang telah banyak membantu saya dan mempermudah saya dalam segala urusan selama menjabat di KRS PMI UIN Suska Riau.

Bapak Drs. Hajar M.A selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau,Wakil Dekan I bapak Dr. Drs. Heri Sunandar, M.CL, Wakil Dekan II bapak Dr. Wahidin, M.Ag dan bapak Wakil Dekan III Dr. H. Maghfirah, MA yang telah memberikan kesempatan penulis untuk menimba ilmu pengetahuan di Universitas tercinta ini

4. Bapak Rahman Alwi M.A selaku ketua jurusan Hukum Tata Negara (Siyasah), serta Sekretaris Jurusan Hukum Tata Negara (Siyasah) bapak Irfan Zulfikar M.Ag yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan perkuliahan di Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Bapak H. Mhd Kastulani SH.MH selaku pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, bimbingan, perhatian dan saran-saran kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.

6. Bapak Arisman SH.MH selaku pembimbing proposal yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, bimbingan, perhatian dan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

saran-saran kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini hingga selesai

Ibu Nurlaili selaku penasehat akademis yang telah banyak membantu dalam memberikan sumbangan saran dan pemikiran dalam pengembangan ilmu dan pengetahuan saya sebagai mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan ilmu pengetahuannya kepada penulis selama penulis dalam masa perkuliahan.

9. Seluruh Karyawan Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan bantuan selama perkuliahan baik secara langsung maupun tidak langsung.
10. Kepada keluarga besar KSR PMI Unit 04 UIN SUSKA Riau yang telah memberikan support dan semangat dalam mengerjakan skripsi.
11. Terkhusus Kepada KSR PMI Unit 04 UIN SUSKA Riau Angkatan 2016, yang telah memberikan semangat dan dukungan selama mengerjakan skripsi ini.
12. Untuk Sahabat dan Teman-Teman saya, yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu. Konsultasi Grup, Sobat Ambyar, Keluarga Besar HTN Siyasa, HTN Siyasa'16, Angkatan MTsS 2016, Angkatan MAN 1 Batusangkar 2016. Beserta seluruh Sahabat dan Teman saya lainnya.
13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Karena itu dengan segala kerendahan hati penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan skripsi.

Jazakumullah khairan katsiron, semoga Allah SWT melimpahkan Rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Aamiin Ya Rabbal ‘alamin.

Wassalamu’alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pekanbaru, Maret 2020

Penulis

DESRA MARDIA  
NIM : 11624200632

UIN SUSKA RIAU



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**DAFTAR ISI**

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Batasan Masalah.....	9
C. Rumusan Masalah .....	9
D. Tujuan Penelitian.....	10
E. Manfaat Penelitian.....	10
F. Metode Penelitian.....	11
<b>BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN</b>	
A. Letak Geografis Kecamatan Tampan .....	18
B. Dinas Kependudukan dan pencacatan Sipil Kota Pekanbaru	22
<b>BAB III TINJAUAN TEORITIS</b>	
A. Pengertian Pelayanan .....	36
B. Pengertian Pelayanan Publik .....	36
C. Azaz Pelayanan Publik .....	40
D. Administrasi Kependudukan .....	42
E. Kartu tanda penduduk elektronik (KTP-EL).....	42
F. Landasan Hukum Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik ...	57
G. Fungsi dan Kegunaan KTP-el Secara Umum.....	48
H. Fiqih Siyasah Iddariyah (Administrasi Negara) .....	48

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Efektivitas Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP-el di Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kecamatan Tampan .....	62
B. Faktor Penghambat Masyarakat Dan Kantor Unit Pelaksanan Teknis Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kecataman Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru Dalam Pelayanan Pembuatan KTP-el.....	57
C. Tinjauan Fiqih Siyash Terhadap Pelayanan Pembuatan KTP-el di Kantor Unit Pelaksanan Teknis Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kota Peknabaru .....	74

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	81
B. Saran.....	93

DAFTAR KEPUSTAKAAN .....	84
--------------------------	----

## LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel IV.1</b> Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kecamatan Tampan 2018.....	82
<b>Tabel IV.2</b> Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kecamatan Tampan 2019 .....	92

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Berdasarkan kepada rumusan Pancasila, tepatnya pada sila kelima yaitu: “Keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia” menggambarkan bahwa Indonesia harus mempunyai sifat keadilan, baik sesama masyarakat maupun pemerintahan. Kita menyadari bahwa setiap warga Negara selalu berhubungan dengan aktifitas birokrasi pemerintahan. Tidak henti-hentinya orang berurusan dengan birokrasi. Dalam setiap sendi kehidupan kalau seseorang tinggal disebuah tempat dan melakukan interaksi social dengan orang lain serta merasakan hidup bernegara, maka keberadaan birokrasi pemerintahan suatu hal yang tidak biasa di tawar lagi dan ia akan selalu menentukan aktifitas mereka.<sup>1</sup>

Akan tetapi pertanyaan etis kembali muncul sehubungan dengan kurangnya perhatian para birokrat kepada kebutuhan warga Negara terhadap pelayanan. Untuk memperoleh pelayanan sederhana saja, pengguna jasa sering dihadapkan pada kesulitan-kesulitan yang terkadang tidak menentu. Terkadang persepsi masyarakat bahwa hubungan dengan aparatur

---

<sup>1</sup> Wahyudi Kumorotomo, *Etika Administrasi Negara*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada 1999), h. 128.



pemerintahan berarti berhadapan dengan berbagai prosedur yang berbelit-belit, dan memakan waktu yang lama.<sup>2</sup>

Selama ini dalam pemberian pelayanan publik, khususnya layanan KTP-el belum diikuti dengan bertambahnya tenaga kerja operasional yang seharusnya dipersiapkan untuk mensukseskan pengadaan KTP-el. Selain permasalahan di atas adalah dalam pemberian pelayanan kurang memperhatikan kebutuhan masyarakat.

Tugas pemerintah adalah untuk melayani dan mengatur masyarakat. Tugas pelayanan lebih menekankan upaya mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik, dan memberikan kepuasan kepada publik, sedangkan tugas mengatur lebih menekankan kekuasaan atau power yang melekat pada posisi jabatan birokrasi.<sup>3</sup> Hakekat dari tugas pokok pemerintahan dapat diringkas menjadi tiga fungsi yang hakiki, yaitu: Pelayanan (*service*), Pemberdayaan (*empowerment*), dan Pembangunan (*development*). Pelayanan akan membuahkan keadilan dalam masyarakat, pemberdayaan akan mendorong kemandirian dalam masyarakat dan pembangunan akan menciptakan kemakmuran dalam masyarakat.<sup>4</sup>

<sup>2</sup> *Ibid*

<sup>3</sup> Miftah Thoha, *Birokrasi dan Politik di Indonesia*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta. 2003.

h. 71

<sup>4</sup> *Makna Pemerintahan, Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan*, PT. Mutiara Sumber Widya, Jakarta. 2000. h. 59

Aparatur pemerintahan yang melayani kepentingan umum masih belum menyadari fungsinya sebagai pelayan masyarakat. Ketentuannya bahwa birokrasi punya kewajiban masyarakat tetapi kenyataan yang ada menjadi terbalik sehingga bukan lagi birokrasi yang melayani masyarakat tetapi justru masyarakat yang melayani.<sup>5</sup> Yang dimaksud dengan pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan tujuan.<sup>6</sup>

Warga Negara harus diberi semua hak yang ditetapkan oleh Hukum Islam kepada mereka, yaitu bahwa mereka akan dijamin dengan batas-batas hukum tersebut, keamanan hidupnya secara penuh, kekayaan dan kehormatannya, kemerdekaan beragama, kemerdekaan beribadahnya, kemerdekaan orangnya, kemerdekaan mengeluarkan pendapatnya, kemerdekaan berserikat dan berkumpulnya, keleluasan bergerak, kemerdekaan bekerjanya, kesamaan kesempatan dan haknya untuk memanfaatkan semua pelayanan umum.<sup>7</sup>

Namun seperti yang dilihat saat ini pelayanan publik tidak berjalan dengan yang semestinya, masyarakat banyak dipersulit di administrasi, dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, maka sebagai masyarakat atau warga

<sup>5</sup> Abu Samah, *Hukum Administrasi Pemerintahan Daerah*, (Pekanbaru, suskapres, 2018), Cet Ke-1, h. 81

<sup>6</sup> Boediono, *Pelayanan Prima Perpajakan* (Jakarta: Rineka Cipta), h. 60.

<sup>7</sup> Abu A'la Al Mududi, *Hukum dan Konstitusi Sistem Politik Islam*, (Bandung: Mizan), Cet. Ke-1, h. 353.

Negara yang baik tidak akan terlepas dari proses administrasi pemerintahan. Masyarakat tetap akan bersentuhan dengan pelayanan administrasi.

Berdasarkan keputusan menteri pendayagunaan aparatur Negara tentang pelayanan publik bahwa pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri Kepemerintahan yang baik (*Good Governance*) khususnya dalam peningkatan kualitas pelayanan public. yang mana harus memperhatikan tuntutan dinamika masyarakat yang berada dalam lingkup informasi, demokrasi, desentralisasi, otonomi daerah dan penegakkan HAM, termasuk antisipasi terhadap kemajuan iptek. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan upaya terus menerus dan berkelanjutan untuk dilaksanakan oleh semua jajaran aparatur pemerintahan.<sup>8</sup>

Sedangkan masalah tentang pelayanan yang berkaitan dengan administrasi sudah di atur didalam Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2016 Penyelenggaraan Asministrasi Kependudukan bahwa Pemerintahan Kota Pekanbaru senantiasa meningkatkat pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencacatan Sipil yang sejalan dengan tuntutan pelayan Administrasi Kependudukan.<sup>9</sup>

Selanjutnya didalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 67 Tahun 2011 tentang penerapan kartu tanda penduduk berbasis nomor induk kependudukan atau Kartu Tanda Penduduk Elektronik secara nasional

<sup>8</sup> Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor:63/KEP/7/2003

<sup>9</sup> Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2016

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



diwajibkan untuk seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dan juga menegaskan bahwa setiap penduduk hanya diperbolehkan mempunyai satu Kartu Tanda Penduduk dan dipergunakan sebagai bukti pelayanan publik pada Instansi Pemerintah. Adapun yang dimaksud dengan KTP Elektronik sebagaimana didalam Pasal 10 A dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 67 Tahun 2011 ini, sebagai berikut:<sup>10</sup>

- a. Identitas resmi bukti domisili penduduk.
- b. Bukti diri penduduk untuk pengurusan kepentingan yang berkaitan dengan administrasi pemerintahan.
- c. Bukti diri penduduk untuk pengurusan kepentingan pelayanan publik di Instansi Pemerintah, Pemerintah Daerah, Lembaga Perbankan, dan Swasta yang berkaitan dengan dan tidak terbatas pada Perizinan, Usaha, Perdagangan, Jasa Perbankan, Asuransi, Perpajakan dan Pertanahan.

Berdasarkan pada pasal di atas bahwa KTP-el sangat penting bagi pengurusan Administrasi yang berkaitan dengan pemerintahan sebagai identitas penduduk Indonesia yang resmi. Khususnya dari aspek kepengurusan, disatu sisi pemerintahan menekankan kepemilikan KTP-el, sedangkan masyarakat terkendala oleh perilaku aparatur pemerintahan cenderung menghambat, mempersulit, membutuhkan waktu yang lama untuk pembuatan KTP-el. Untuk lamanya proses pembuatan KTP-el hingga selesai,

<sup>10</sup> Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 67 Tahun 2011



Kementrian Dalam Negeri (Kemendagri) kemudian mengeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No. 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan. Salah satu poin dari regulasi yang efektif untuk pembuatan KTP-el dalam rentang waktu 1 hingga 24 jam.<sup>11</sup> Namun kenyataannya sering kita jumpai waktu yang dibutuhkan tidak sesuai yaitu memakan waktu mencapai 4 hari. Kartu Tanda Penduduk Elektrronik (KTP-el) selain hal yang dibutuhkan disetiap lapisan masyarakat juga menjadi polemik (masalah), terutama dalam pelayan pembuatan.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Man-PAN) Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum Menjelaskan, harus diatur dalam suatu tata laksana yang mendukung unsur-unsur antara lain:<sup>12</sup>

1. Kesederhanan, yaitu prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan dan kepastian, yaitu mencakup prosedur/tata cara, persyaratan pelayan teknis maupun administrative, unit kerja, tariff biaya dan jadwal penyelesaian.
3. Keamanan, Kepastian hukum bagi masyarakat.

<sup>11</sup>Permendagri No.19 Tahun 2018

<sup>12</sup>Harbani Paslong, *Teori Administrasi Publik*, (Bandung: Alfabeta. 2018), h.135

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



4. Keterbukaan, yang terdapat kesederhanaan dan kejelasan informasi pada masyarakat.
5. Efisiensi, sasaran pelayanan.
6. Ekonomis, kewajaran, kemampuan masyarakat secara umum.
7. Keadilan, pelaksanaan pelayan dalam waktu yang ditentukan.

Sebagai pemberi pelayan umum, maka Unit Pelaksana Tekni Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kecamatan Tampan harus memberikan pelayan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat dan perpedoman kepada aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dari hasil pra-penelitian penulis ternyata pelaksanaan tugas pelayanan umum yang dilakukan oleh Kantor Unit Pelaksana Tekni Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kecamatan Tampan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih belum berjalan sebagaimana mestinya. Masih ada realita yang berkembang dalam masyarakat yang kecewa akibat pelayanan yang kurang sesuai, baik dalam hal ketetapan waktu maupun sulitnya prosedur yang harus dilalui. Pelayan yang baik dan secara umum didambakan oleh masyarakat ialah:

1. Menapatkan kemudahan dalam pengurusan kepentingan.
2. Mendapatkan pelayanan yang baik.
3. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### 4. Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih.<sup>13</sup>

Selanjutnya adapun tinjauan hukum islam dari segi Fiqh Siyash yang mana juga dipandang dari segi politik islam tentang pentingnya pelaksanaan admistrasi yang baik, yaitu yang terdapat pada Al-Qur'an QS. Al-Baqarah/2: 282 yaitu:

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدِينٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ ۚ وَلْيَكْتُب بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ ۚ وَلَا يَأْبَ كَاتِبٌ أَنْ يَكْتُبَ كَمَا عَلَّمَهُ اللَّهُ ۗ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu’amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. Dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar. Dan janganlah penulis enggan menuliskannya sebagaimana Allah telah mengajarkannya, maka hendaklah ia menulis (QS. Al-Baqarah: 282).<sup>14</sup>

Ayat ini menunjukkan sifat penting tulis menulis seperti administrasi, registrasi, atau bentuk-bentuk tanda bukti tertulis yang harus dipenuhi pada suatu perjanjian yang dapat dipegang oleh kedua belah pihak. Selain menjadi barang bukti, tanda bukti tertulis dapat menjadi pedoman bagi kedua pihak dalam menyelesaikan permasalahan yang mungkin timbul dalam prosesnya yang mengatur hak dan kewajiban masing-masing.

Adapun permasalahan pelayanan pembuatan KTP-el ini berkaitan dengan fiqh siyash iddariyah, yang mana fiqh siyash iddariyah adalah kebijakan tentang administrasi Negara. Hal inilah yang penulis temui dan

<sup>13</sup> H.A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta Bumi Askara,2000), h.41

<sup>14</sup> Tafsir ibnu katsir surat-al-baqarah ayat-282

terjadi di masyarakat, khususnya di Kecamatan Tampan, yang akan di analisa dalam penelitian. Bertitik tolak dari permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk menelitinya dengan judul: **”PELAYANAN PEMBUATAN KTP-el DI KANTOR UNIT PELAKSANAAN TEKNIS DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCACATAN SIPIL KECAMATAN TAMPAN KOTA PEKANBARU DITINJAU DARI FIQH SIYASAH ”.**

### **B. Batasan Masalah**

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari topik yang dibahas maka penulis membatasi penelitian ini berkisar tentang pelayanan pembuatan KTP-el sebagai salah satu fungsi Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencacatan.

### **C. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang tersebut penulis menemukan permasalahan yang akan diteliti yaitu:

1. Bagaimana efektivitas pelayanan pembuatan ktp-el di unit pelaksana teknis dinas kependudukan dan pencacatan sipil Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru?
2. Apa saja faktor penghambat masyarakat dan Kantor Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kecamatan Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru Dalam Pelayanan Pembuatan KTP-el?

#### **Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Bagaimana tinjauan fiqh siyasah terhadap pelayanan di Kantor Unit Pelaksanan Teknis Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru?

**D. Tujuan Penelitian.**

Penelitian yang dilakukan ini bertujuan agar:

1. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan pembuatan KTP-el di Kantor Unit Pelaksanan Teknis Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kecamatan Tampan.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dihadapi dalam pelayanan pembuatan KTP-el dan Kantor Unit Pelaksanan Teknis Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kecamatan Tampan.
3. Untuk mengetahui tinjauan Fiqh Siyasah terhadap pelayanan di Kantor Unit Pelaksanan Teknis Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.

**E. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk:

1. Intropeksi dan koreksi terhadap pelayanan pihak Kantor Unit Pelaksanan Teknis Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kecamatan Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.
2. Memberikan kontribusi pemikiran kepada pembaca, civitas akademika UIN Sultan Syarif Kasim Riau dan masyarakat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.

3. Sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum (SH) pada Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syaruif Kasim Riau.

## F. Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Penelitian ini bersifat lapangan (*Field Research*) yaitu lokasi yang menitik beratkan kepada tugas birokrat/pegawai kantor Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kecamatan dalam memberikan pelayanan umum. Yang mana menjadi salah satu fungsi Kantor Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kecamatan Tampan yang langsung bersentuhan dengan kepentingan masyarakat. Jenis penelitian adalah berdasarkan beberapa uraian singkat yang telah penulis paparkan, maka jenis penelitian yang akan dilakukan oleh penulis adalah penelitian hukum sosiologis, yaitu dengan cara melakukan survey langsung kelapangan untuk mengumpulkan data primer dan disertai dengan data sekunder yang dilakukan langsung kepada masyarakat.<sup>15</sup> observasi, wawancara, dan kajian pustaka untuk dijadikan data atau informasi sebagai bahan dalam penulisan penelitian ini.<sup>16</sup>

<sup>15</sup> Soejono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 1986), h 52

<sup>16</sup> Amiruddin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, ( Jakarta: PT Rajawali Persada, 2003).

## 2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian lapangan yang berlokasi di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kecamatan Tampan, Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru dan masyarakat di 9 (Sembilan) kelurahan yang ada di Kecamatan Tampan. Selain itu lokasi tersebut sangat mudah di jangkau oleh penulis untuk melakukan observasi, wawancara, mengenai permasalahan.

## 3. Subjek dan Objek Penelitian

- a. Adapun yang menjadi objek penelitian adalah aparatur Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kecamatan Tampan dalam memberikan pelayanan umum dibidang pelayanan pembuatan KTP-el.
- b. Adapun yang menjadi subjek penelitian ini adalah Kepala Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kecamatan Tampan, Kepala Seksi Bidang Identitas Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kota Pekanbaru, pegawai kantor dan Masyarakat.

## 4. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan sekumpulan objek yang hendak diteliti berdasarkan lokasi penelitian yang telah ditentukan sebelumnya. Sedangkan sampel merupakan sebagian dari populasi yang dapat

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



mewakili keseluruhan objek penelitian untuk mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian.<sup>17</sup>

Sampel dalam penelitian ini adalah 1 orang Kepala UPTD Kecamatan Tampan, 1 orang Kepala Seksi DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru, 2 orang pegawai, dan masyarakat Kecamatan Tampan yang terdiri dari 9 Kelurahan, setiap Kelurahan penulis ambil sampel sebanyak 3 orang.

## 5. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini meliputi dua kategori, yaitu:

- a. Sumber data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari lapangan tempat lokasi penelitian.<sup>18</sup> Dalam hal ini peneliti memperoleh data dari Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kecamatan Tampan, Kepala Seksi Bidang Identitas Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kota Pekanbaru, pegawai dan masyarakat. Serta mengumpulkan informasi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan penelitian.
- b. Data sekunder, adalah data yang diperoleh melalui kajian pustaka, yang terdiri dari dokumen resmi, buku-buku, hasil-hasil penelitian yang berwujud laporan dan sebagainya yang berhubungan dengan masalah dalam penelitian ini.<sup>19</sup>

<sup>17</sup> Bambang Waluyo, *Penelitian hukum dalam Praktek*, (jakarta: sinar Grafika, 2002), h.43

<sup>18</sup> Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persda, 2008), h 30

<sup>19</sup> *Ibid*, h 30



- c. Data tertier, yaitu bahan yang sifatnya melengkapi kedua bahan diatas, seperti kamus ensiklopedia yang berkaitan dengan topik yang dikaji dalam penelitian.

## 6. Teknik Pengumpulan Data.

Untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik sebagai berikut:

### a. Observasi.

Yaitu suatu proses melihat, mengamati dan mencermati.<sup>20</sup> Dalam hal ini penulis melakukan pengamatan langsung dilapangan, untuk mendapatkan gambaran secara nyata baik terhadap subjek maupun objek penelitian yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

### b. Wawancara.

Yaitu pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan langsung untuk mencapai tujuan tertentu kepada subjek penelitian.

### c. Studi Kepustakaan.

yaitu pengumpulan data melalui kajian buku-buku, jurnal, dan peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.<sup>21</sup>

### d. Analisis Data.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<sup>20</sup> Haris Herdiansyah, *Metode Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2010), h. 106

<sup>21</sup> Hajar. M, *Metode Penelitian Hukum*, (Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, 2011), h . 53

Metode analisa data yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan metode analisis kualitatif, yaitu apa yang dinyatakan responden secara tertulis maupun secara lisan dicatat berdasarkan fakta yang ada dilapangan. Tahap yang selanjutnya adalah penarikan kesimpulan yang penulis lakukan secara deduktif. Serta menganalisa data tersebut yang kemudian diambil kesimpulan dari hal-hal yang bersifat umum kepada hal-hal yang bersifat khusus.<sup>22</sup>

## 7. Metode Penulisan

Dalam pembahasan ini penulis menggunakan metode-metode sebagai berikut:

- a. Deskriptif,yaitu dengan menggambarkan subyek dan obyek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang ada.
- b. Induktif,yaitu dengan mengambil fakta-fakta atau data-data yang berhubungan dengan penelitian,dianalisa kemudian diambil kesimpulan secara umum.
- c. Deduktif,yaitu dengan mengambil teori-teori kemudian diambil kesimpulan secara khusus.

## 8. Sistematika Penulisan

Agar memudahkan penulis dalam menyelesaikan tulisan ini maka,penulis membuat sistematika penulisan sebagai berikut:

## BAB I : PENDAHULUAN

<sup>22</sup> Soejono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: Universitas Indonesian Press, 1986), h. 252

Terdiri dari Latar Belakang Masalah, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Metode Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

## **BAB II : TINJAUAN UMUM**

Bab ini berisikan uraian tinjauan tentang pelayanan aparatur pemerintahan Kantor Unit Pelaksanan Teknis Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kecamatan Tampan dalam pembuatan KTP-el, hak dan kewajiban para birokrat, defenisi birokrasi pemerintahan, struktur kepegawaian, tugas dan wewenang pemerintahan.

## **BAB III : TINJAUAN TEORITIS**

Bab ini membahas tentang sarana dan prasarana Kantor Unit Pelaksanan Teknis Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kecamatan Tampan Kecamatan Tampan, standar pelayanan, proses pelayanan pembuatan KTP-el, dan membahas tentang faktor penghambat yang dihadapi kantor Kantor Unit Pelaksanan Teknis Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kecamatan Tampan dalam pelayanan pembuatan KTP-el pada masyarakat.

## **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini akan menjawab seputar permasalahan pelayan pembuatan KTP-El di Kantor Kantor Unit Pelaksanan Teknis Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru dan membahas tentang bagaimanan tinjauan Fiqih Siyasah terhadap Pelayan

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



di Kantor Kantor Unit Pelaksanan Teknis Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kecamatan Tampan.

## **BAB V : PENUTUP**

Pada bab ini penulis menguraikan kesimpulan dan saran yang diambil berdasarkan uraian pada bab sebelumnya



### **Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### A. Letak dan Geografis Kecamatan Tampan

Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru merupakan salah satu Kecamatan yang terbentuk berdasarkan PP.No.19 Tahun 1987, tentang perubahan batas antara Kota Pekanbaru dengan Kabupaten Kampar pada tanggal 14 Mei 1988 dengan luas wilayah  $\pm 199.792$  KM<sup>2</sup>. Terbentuknya Kecamatan Tampan ini terdiri dari beberapa Desa dan Kecamatan dari Kabupaten Kampar yaitu

1. Desa Simpang Baru dari Kecamatan Kampar
2. Desa Sidomulyo Barat dari Kecamatan Siak Hulu
3. Desa Labuh Baru dari Kecamatan Siak Hulu
4. Desa Tampan dari Kecamatan Siak Hulu

Jadi dari 4 (empat) Desa inilah Kecamatan Tampan ini terbentuk yang berdasarkan PP No.19 Tahun 1987 yang diatas tadi. Pada tahun 2003 Pemerintah Kota Pekanbaru mengeluarkan Perda No.03 Tahun 2003, wilayah Kecamatan Tampan dimekarkan menjadi 2 Kecamatan dengan batas-batas sebagai berikut:

1. Sebelah timur: Berbatasan dengan Kecamatan Marpoyan Damai
2. Sebelah barat: Berbatasan dengan Kabupaten Kampar
3. Sebelah utara: Berbatasan dengan Kecamatan Payung Sekaki
4. Sebelah selatan: Berbatasan dengan Kabupaten Kampar

Wilayah Kecamatan Tampan ini keadaan tanahnya datar dan sebagian lagi rawa-rawa, adapun jenis tanahnya adalah Agromosol.

Seiring berjalannya waktu, kecamatan Tampan terjadi pemekaran yang mana sebelumnya terdiri dari 4 kelurahan dan bertambah 5 kelurahan baru, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Air Putih, Jalan Villa Sentosa-Garuda Sakti, 16.381 Jiwa, 10 RW dan 60 RT.
2. Tuah Madani, Jalan Manunggal, Green Panam Regency D18, 9.108 Jiwa, 8 RW dan 31 RT.
3. Bina Widya, Jalan Abdurrahman-Melati, 7.719 Jiwa, 9 RW dan 29 RT.
4. Sialang Munggu, Jalan Cipta Karya, GG Lumba-lumba, 37. 478 Jiwa, 31 RW dan 125 RT.
5. Tobek Godang, Jalan Damai No.22- HR Soebrantas, 26.177 Jiwa, 15 RW dan 72 RT.

Dari 5 kelurahan baru di Kecamatan Tampan, Kelurahan Sialang Munggu yang berada di Jalan Cipta Karya, Gg Lumba-Lumba menjadi penyumbang jumlah penduduk terbanyak dengan jumlah 37.478 Jiwa, dengan jumlah 31 RW dan 125 RT. Sementara Kelurahan Bina Widya menjadi kawasan paling sedikit penduduknya dengan jumlah 7.719 Jiwa, 9 RW dan 29 RT.

Dengan meningkatnya kegiatan pembangunan menyebabkan meningkatnya kegiatan penduduk di segala bidang yang pada akhirnya

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

meningkatkan pula tuntutan dan kebutuhan masyarakat terhadap penyediaan fasilitas dan utilitas perkotaan serta kebutuhan lainnya. Untuk lebih terciptanya tertib pemerintahan dan pembinaan wilayah yang cukup luas, maka di bentuklah Kelurahan baru dengan Perda Kota Pekanbaru No.4 Tahun 2016 menjadi 9 Kelurahan.<sup>23</sup>

1. Kelurahan Simpang Baru.
2. Kelurahan Sidomulyo Barat.
3. Kelurahan Tuah Karya.
4. Kelurahan Delima.
5. Kelurahan Tuah Madani.
6. Kelurahan Sialang Munggu
7. Kelurahan Tobek Godang.
8. Kelurahan Bina Widya.
9. Kelurahan Air Putih.

Kecamatan Tampan merupakan sebuah Kecamatan yang terbentuk berdasarkan PP. No.19 Tahun 1987, yang warga masyarakatnya merupakan masyarakat majemuk dan beraneka ragam terdiri atas berbagai macam suku, budaya dan adat istiadat. Dalam kelangsungan hidup dan jalannya roda pemerintahan Kecamatan Tampan ini memiliki banyak potensi untuk dikembangkan dan diberdayakan dalam rangka mensejahterakan masyarakatnya khususnya dalam bidang ekonomi dengan potensi antara lain: memiliki jumlah penduduk terbanyak nomor dua

<sup>23</sup> Kecamatan Tampan dalam Angka 2018, <http://pekanbarukota.bps.go.id>, diakses pada tanggal 21 Oktober 2019 pukul 15.24 WIB

setelah Kecamatan Bukit Raya dari delapan Kecamatan lainnya, Kecamatan Tampan dilalui oleh jalan raya yang menghubungkan dua propinsi yaitu Propinsi Riau dan Sumatra Barat yang mempunyai pengaruh sangat positif terhadap perekonomian masyarakat Tampan. Sehingga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kesejahteraan masyarakat Kecamatan Tampan. Untuk menopang hidupnya, penduduk Kecamatan Tampan yang terdiri dari 4 Kelurahan yaitu : Air Putih, Binawidya, Delima, Sialangmunngu, Sidomulyo Barat, Simpang Baru, Tobek Godang, Tuah Karya, Tuanh Madani Pada umumnya Kecamatan Tampan ini mayoritas hidupnya dengan mata pencarian pencaharian berdagang tetapi selain itu juga ada yang bekerja sebagai guru, pegawai negeri, karyawan swasta, dan lain-lain.

Kecamatan Tampan yang memiliki penduduk yang heterogen, terdiri dari berbagai macam suku, akan tetapi suku minang yang dominan, serta suku Melayu, ini dikarenakan wilayah Sumatra Barat berbatasan dengan wilayah Riau, berupa adanya jalan lalu lintas yang menghubungkan antara Sumatra Barat dan Riau, dan jalur perdagangan antara dua daerah tersebut pun tidak dapat terelakkan.

Jumlah penduduk Kecamatan Tampan mencapai 287.801 jiwa pada tahun 2017. Angka ini mengalami peningkatan sebesar 6,96 persen dari tahun 2016. Kepadatan penduduknya mencapai 4.811 jiwa/km<sup>2</sup>.

Kecamatan Tampan juga memiliki beberapa potensi untuk memajukan kehidupan yaitu diantaranya SDA yang dimiliki seperti

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





pertanian dan peternakan, industry kecil maupun industry besar serta salah satu unsur peningkatan perekonomian suatu daerah adalah sarana perekonomian daerah tersebut, yang mana pada tahun 2016 jumlah sarana perekonomian di Kecamatan Tampan mengalami penambahan dari tahun sebelumnya. Dapat dilihat contohnya dari jumlah pasar rakyat, pada tahun 2015 terdapat 3 pasar rakyat di Kecamatan Tampan, pada tahun 2016 jumlahnya meningkat cukup pesat menjadi 11 pasar. Begitu pula dengan sarana perekonomian<sup>24</sup>.

## **B. Gambaran Umum Demografi Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kota Pekanbaru.**

a. Sejarah Ringkas Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kota Pekanbaru.

Berdasarkan keputusan Presiden No. 12 Tahun 1993 bahwa penyelenggaraan Catatan Sipil yang semula merupakan tanggung jawab Departemen Kehakiman, dialihkan menjadi kewenangan dan tanggung jawab Departemen Dalam Negeri petugas pencatatannya dinamakan Pegawai Negeri Sipil. Pegawai tersebut ditunjuk dan diberi wewenang untuk menyelenggarakan pencacatan yang dilakukan dengan membuat akta didalam daftar yang sudah ditentukan masing-masing peristiwa sesuai dengan syarat-syarat yang telah ditetapkan. Akta pencacatan sipil merupakan akta aotentik, yang didalam hukum pembuktian mempunyai kekuatan yuridis bukti dari seseorang.

<sup>24</sup> *Ibid*

Sejalan dengan perkembangan administrasi catatan sipil, maka dengan surat keputusan Menteri Dalam Negeri NO. 51 Tahun 1993 Kantor Catatan Sipil Kota Madya Pekanbaru dialihkan statusnya dari tipe C menjadi tipe B dan untuk kegiatan Operasionalnya ditindak lanjuti dengan surat keputusan Gubernur, Kepala daerah tingkat I Riau No 698/IX/1993 tentang struktur Organisasi Kantor Catatan Sipil tipe B Kota Madya daerah tingkat II Pekanbaru.

Dengan peraturan pemerintah No. 48 Tahun tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Dinas dan selanjutnya ditindak lanjuti dengan peraturan daerah Kota Pekanbaru No. 7 Tahun 2001 tentang Pembentukan Struktur Organisasi Tata Kerja Dinas, maka secara resmi urusan Pencacatan Sipil yang dilaksanakan oleh Kantor Pencacatan Sipil menjadi kewenangan Dinas Pendaftaran Penduduk yang tugas operasionalnya berdasarkan peraturan daerah No. 8 Tahun 2000 tentang Pendaftaran Penduduk. Keputusan Wali Kota Pekanbaru yaitu kegiatan Pendaftaran Penduduk, Pencacatan Sipil dan Pengelolaan Indormasi Kependudukan.

Selanjutnya dengan diberlakukannya Peraturan Daerah No. 5 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Peraturan Daerah No. 6 Tahun 2008 tentang Retribusi Penggantian Biaya Cetak Blangko KK dan KTP, maka mulai tanggal 6 Januari 2009 penanda tangan dokumen Kependudukan (KK dan KTP) dilingkungan pemerintah Kota Pekanbaru dilaksanakan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencacatan Siil Kota Pekanbaru.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Tupoksi Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kota Pekanbaru.  
Tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kota Pekanbaru dapat diuraikan sebagai berikut:
  1. Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil mempunyai rincian tugas:
    - a. Merumuskan kebijakan teknis dalam bidang pendaftaran penduduk, pencacatan sipil dan pengelola informasi administrasi kependudukan.
    - b. Menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum dibidang pendaftaran penduduk, pencacatan sipil dan informasi administrasi kependudukan.
    - c. Membina dan melaksanakan tugas pendaftaran penduduk dan pencacatan sipil.
    - d. Menyelenggarakan urusan penatausahaan dinas
    - e. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
  2. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil dalam menyelenggarakan fungsinya:
    - a. Perumusan kebijakan teknis dibidang kependudukan dan pencacatan sipil.
    - b. Menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelayan umum,
    - c. Penyusunan rencana kerja, pemantauan dan evaluasi.
  3. Sekretaris mempunyai rincian tugas:

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Menyusun rencana kerja dan membuat laporan tahunan.
  - b. Mengkoordinasikan, membina dan merumuskan program kerja tahunan dilingkungan dinas.
  - c. Mewakili kepala dinas apabila yang bersangkutan berhalangan atau tidak berada ditempat.
4. Sekretaris dalam menjalankan fungsinya:
    - a. Menyusun program dinas.
    - b. Pelaksanaan koordinasi pelayan administrasi dinas.
    - c. Pengkoordinasian rapat dinas dan kepretokolan.
  5. Sub bagian Kepegawaian Umum dan Perlengkapan mempunyai rincian tugas:
    - a. Menyusun program kerja dan membuat laporan tahunan.
    - b. Merumuskan dan melaksanakan pelayanan administrasi inventaris kantor dan dokumentasi kegiatan kantor.
    - c. Merumuskan dan melaksanakan kegiatan dokumentasi serta pengelolaan data dan informasi yang berhubungan dengan bidang kepegawaian, umum dan perlengkapan.
  6. Sub Bagian Kepegawaian Umum dan Perlengkapan dalam menyelenggarakan fungsi:
    - a. Perencanaan program kerja sub bagian kepegawaian, umum dan perlengkapan.
    - b. Penyelenggaraan pelayanan administrasi sub bagian kepegawaian, umum dan perlengkapan.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Mengevaluasi tugas administrasi sub bagian kepegawaian, umum dan perlengkapan.
7. Sub bagian Keuangan mempunyai rincian tugas:
  - a. Merumuskan dan mengkoordinasikan Pembina di bidang keuangan.
  - b. Melakukan verifikasi serta meneliti kelengkapan surat permintaan pembayaran.
  - c. Menyiapkan surat perintah membayar.
8. Sub Bagian Keuangan dalam menyelenggarakan fungsinya:
  - a. Pembuatan konsep pedoman dan petunjuk teknis.
  - b. Mengevaluasi tugas.
  - c. Pelaporan pelaksanaan tugas.
9. Sub Bagian Penyusunan Program mempunyai rincian tugas:
  - a. Menyusun program kerja dan membuat laporan tahunan.
  - b. Merumuskan dan melaksanakan pengendalian dan laporan.
  - c. Membuat konsep pedoman dan petunjuk teknis,
10. Bidang perencanaan dan Perkembangan Penduduk dalam menyelenggarakan fungsi:
  - a. Menetapkan kebijakan perencanaan dan perkembangan penduduk.
  - b. Penyusunan dan merekomendasikan kebijakan kependudukan.
  - c. Menyelenggarakan kerja sama dengan organisasi kemasyarakatan.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

11. Seksi Perencanaan Kependudukan mempunyai rincian tugas:
  - a. Menetapkan kenijakan perencanaan kependudukan.
  - b. Menyusun dan merekomendasikan kebijakan kependudukan daerah dengan lembaga pemerintah dan non pemerintah.
  - c. Menyelenggarakan kerjasama dengan organisasi kemasyarakatan dalam rangka tertib administrasi kependudukan.
12. Seksi Perkembangan dan Persebaran mempunyai rincian tugas:
  - a. Menetapkan kebijakan perkembangan kependudukan.
  - b. Menetapkan norma, standar, prosedur dan kriteria penyelenggaraan pengendalian kuantitas pengarah mobilitas dan persebaran serta perlindungan penduduk.
  - c. Membuat analisis pengendalian kuantitas penduduk, pengembangan kualitas penduduk. Pengarah mobilitas atau penataan persebaran dan perlindungan penduduk serta pembangunan berwawasan penduduk.
13. Seksi Pemantauan dan Evaluasi mempunyai rincian tugas:
  - a. Menilai dan melaorka kinerja pembangunan kependudukan secara periodek.
  - b. Mengawasi indicator kependudukan proyeksi penduduk dan analisis dampak kependudukan serta penyerasian kebijakan kependudukan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Memantau, mengevaluasi dan melaporkan indicator penduduk analisi dampak kependudukan serta penyelesaian kebijakan kependudukan.
14. Bidang Pendaftaran Penduduk mempunyai rincian tugas:
- a. Menatausahakan pendaftaran penduduk.
  - b. Menerbitkan dokumen pendaftaran penduduk lainnya.
  - c. Membina dan mengembangkan sumber daya manusia pengelolaan pendaftaran penduduk.
15. Seksi Identitas Penduduk mempunyai rincian tugas:
- a. Mencatat dan memuktahiran biodata penduduk setar penerbitan NIK.
  - b. Melaksanakan penerbitan kartu keluarga dan kartu tanda penduduk.
  - c. Mendaftarkan perubahan alamat dan biodata penduduk.
16. Seksi Mutasi Penduduk mempunyai rincian tugas:
- a. Mendaftarkan pindah dating penduduk dalam wilayah republic Indonesia.
  - b. Mendaftarkan Warga Negara Indonesia tinggal sementara.
  - c. Mendaftarkan orang asing tinggal sementara dan tinggal tetap.
17. Seksi pengendalian dan Pengawasan Penduduk mempunyai rincian tugas:
- a. Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Mengawasi dan mengendalikan atas pengelolaan pendaftaran penduduk melalui yustisi kependudukan.
- c. Memantau, mengevaluasi dan melaporkan penyelenggaraan pendaftaran penduduk.

## 18. Bidang Pencacatan Sipil mempunyai rincian tugas:

- a. Mengkoordinasikan, membina dan merumuskan pencacatan dan penerbitan akta perkawinan non muslim dan campuran, pencacatan dan penerbitan akta perceraian non muslim dan campuran.
- b. Mengkoordinasikan, membina dan merumuskan pencacatan perubahan pembatalan akta pencacatan peristiwa penting lainnya.
- c. Mengkoordinasikan, membina dan merumuskan pencacatan dan penerbitan akta pengakuan anak, perubahan status kewarganegaraan.

## 19. Seksi Kelahiran dan Kematian mempunyai rincian tugas:

- a. Mencatat dan menerbitkan akta kelahiran.
- b. Mencatat dan menerbitkan akta kematian.
- c. Mencatat dan menerbitkan dokumen dan surat keterangan yang berkaitan dengan kelahiran dan kematian.

## 20. Seksi Perkawinan dan Perceraian mempunyai rincian tugas:

- a. Mencatat dan menerbitkan perkawinan non muslim dan campuran.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Mencatat dan menerbitkan akta perceraian non muslim dan campuran.
  - c. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan yang sesuai dengan tugas dan fungsinya.
21. Seksi Pencacatan Sipil lainnya mempunyai rincian tugas:
- a. Mencatat dan menerbitkan akta pengakuan anak.
  - b. Mencatat peristiwa penting lainnya.
  - c. Mencatat perubahan dan pembatalan akta.
22. Bidang Data dan Informasi Kependudukan mempunyai rincian tugas:
- a. Membangun bank data kependudukan.
  - b. Mwnyuluh dan membina administrasi kependudukan.
  - c. Menyajikan dan mendesiminasi informasi kependudukan.
23. Seksi Pendataan dan Pelaporan mempunyai rincian tugas:
- a. Merekam data hasil pelayan pendaftaran dan pencacatan sipil seta pemuktahiran data penduduk degunakan dnegan menggunakan SIAK.
  - b. Mengevaluasi dan pelaporan pengelolaan informasi administrasi kependudukan.
  - c. Membangun bank data kependudukan.
24. Seksi Jaringan Komunikasi mempunya rincian tugas:
- a. Membangun dan mengembangkan jaringan komunikasi data.
  - b. Menyusun program kerja.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Menyediakan dokumen yang diperlukan oleh pimpinan.

25. Seksi Informasi dan Penyuluhan mempunyai rincian tugas:

- a. Menyuluh dan membina administrasi kependudukan.
- b. Menginventarisasi permasalahan dan menyiapkan bahwa petunjuk pemecahan masalah
- c. Menyediakan dokumen yang diperlukan oleh pimpinan.

26. Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD).

Adapun uraian tugas tiap-tiap Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut :

1. Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas (Kepala UPTD)
  - a. Tugas Pokok

Melaksanakan sebagian tugas Wali Kota dalam merumuskan, memimpin, mengkoordinasikan, membina dan mengendalikan tugas-tugas dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang meliputi penyelenggaraan Pemerintah Daerah dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang meliputi : pengawasan, pengendalian, perijinan, pelayanan umum, penyuluhan kependudukan, dan pencatatan sipil dan pelaksanaan kesekretariatan serta pembinaan UPTD.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**b. Fungsi**

Untuk menyelenggarakan tugas pokok sebagaimana yang dimaksud diatas, maka bagian Kepala UPTD mempunyai fungsi sebagai berikut:

- (1) Perumusan pelaksanaan kebijakan teknis dalam rangka mendukung kelancaran tugas-tugas dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang meliputi: pengawasan, pengendalian, perijinan, pelayanan umum, penyuluhan kependudukan, dan pencatatan sipil dan pelaksanaan kesekretariatan serta pembinaan UPTD.
- (2) Penyusunan program dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu meliputi: pengawasan, pengendalian, perijinan, pelayanan umum, penyuluhan Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan pelaksanaan kesekretariatan serta pembinaan UPTD.
- (3) Pelaksanaan program kerja dibidang kependudukan pengawasan, pengendalian, perijinan, pelayanan umum, penyuluhan Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan pelaksanaan kesekretariatan serta pembinaan UPTD.
- (4) Pembinaan pelaksanaan tugas di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu meliputi: pengawasan, pengendalian, perijinan, pelayanan umum, penyuluhan Kependudukan dan

Pencatatan Sipil dan pelaksanaan kesekretariatan serta pembinaan UPTD.

- (5) Koordinasi dan fasilitasi tugas-tugas dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu meliputi: pengawasan, pengendalian, perijinan, pelayanan umum, penyuluhan Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan pelaksanaan kesekretariatan serta pembinaan UPTD.
- (6) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan tugas-tugas dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu meliputi : pengawasan, pengendalian, perijinan, pelayanan umum, penyuluhan Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan pelaksanaan kesekretariatan serta pembinaan UPTD.
- (7) Pelaksanaan tugas lainnya yang diberikan oleh Bupati.

## 2. Sub Bagian Administrasi

### a. Tugas Pokok

Sub Bagian Administrasi dipimpin oleh satu orang yang mempunyai tugas pokok melaksanakan penyusunan program, administrasi kepegawaian, administrasi umum.

### b. Fungsi

Untuk menyelenggarakan tugas pokok sebagaimana dimaksud diatas, maka Sub Bagian Administrasi mempunyai fungsi sebagai berikut:

- (1) Pelaksanaan administrasi perkantoran dan kepegawaian.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- (2) Pelaksanaan penyusunan rencana kegiatan dan pengendalian Dinas.
  - (3) Penyelenggaraan administrasi umum.
  - (4) Pengkoordinasian rencana peraturan dibidang perencanaan daerah.
  - (5) Pelaksanaan pembinaan tertib administrasi organisasi di lingkungan Dinas.
  - (6) Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugasnya.
3. Bagian Administrasi Membawakan:
- (1) Kepegawaian  
Kepegawaian mempunyai tugas pokok melaksanakan pengelolaan administrasi kepegawaian.
  - (2) Bagian Umum  
Bagian Umum mempunyai tugas pokok melaksanakan pengelolaan administrasi surat menyurat, kearsipan, pengadaan, rumah tangga, administrasi perjalanan dinas, perlengkapan, dan pemeliharaan kantor serta investasinya.
  - (3) Keuangan  
Keuangan mempunyai tugas pokok melaksanakan administrasi keuangan.
4. Staff

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Melaksanakan aktivitas penyiapan ruang kerja dan peralatan kantor untuk seluruh pegawai, untuk memastikan ketersediaan ruangan kerja dan peralatan kantor bagi setiap pekerja sesuai dengan jenis pekerjaan dan jabatan.
- b. Melaksanakan aktivitas renovasi gedung kantor/kerja, untuk memastikan semua gedung kantor selalu siap operasional.
- c. Melaksanakan kegiatan surat-menyurat, dokumentasi dan pengarsipan, untuk memastikan dukungan administrasi bagi kelancaran kegiatan seluruh karyawan.
- d. Membuat rencana dan mengevaluasi kerja harian dan bulanan untuk memastikan tercapainya kualitas target kerja yang dipersyaratkan dan sebagai bahan informasi kepada atasan.
- e. Membuat perkiraan biaya tahunan yang berkaitan dengan kegiatan office administration, sebagai rekomendasi pembuatan anggaran departemen General Affair.
- f. Melaksanakan akan adanya kebutuhan dan pengadaan alat tulis kantor, peralatan kantor, peralatan kebersihan dan keamanan kantor serta layanan fotocopy dan penjilidan.
- g. Mengawasi pelaksanaan kebersihan dan kenyamanan ruang kantor dan keamanan kantor.

## 27. Kelompok Jabatan Fungsional.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**BAB III****TINJAUAN TEORITIS****A. Pengertian Pelayanan.**

Organisasi pemerintah bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat berkaitan dengan kepentingan administrasi mereka sebagai warga Negara yang berdaulat. Para pegawai pemerintah yang ditugaskan untuk memberikan pelayanan kepada mereka harus berusaha memberikan pelayanan public yang baik, memuaskan dan tansparan sehingga kinerja para pegawai tersebut bias dievaluasi untuk peningkatan kedepan. Perubahan dinamika politik tidak bertujuan untuk menghilangkan pelayan public. Namun mendorong peningkatan pelayanan public yang lebih baik sehingga masyarakat tidak mengemukakan keluhan-keluhan lagi.

Menurut Wijan Poltak pelayan adalah kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk fisik<sup>25</sup>.

**B. Pengertian Pelayanan Publik**

Menurut undang-undang No 25 Tahun 2009 pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap Negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>26</sup> Pelayanan publik

<sup>25</sup> Wijan Poltak, *Reformasi Pelayan Publik*, (Makasar:Alfabeta, 1997). Cet ke 1 h.11

<sup>26</sup> UU NO 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan.<sup>27</sup>

Para ahli memiliki ragam pemaknaan atau definisi terkait pelayanan publik. Berikut ini beberapa pendapat pelayanan publik oleh beberapa ahli diantaranya adalah pelayanan publik secara ringkas bisa diartikan sebagai layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada warga negaranya baik secara langsung maupun secara tidak langsung (yaitu lewat pembiayaan penyediaan layanan yang diselenggarakan oleh pihak swasta<sup>28</sup>. Sedangkan menurut Mahmudi, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan<sup>29</sup>.

Mengacu pada pendapat di atas, menjadikan bukti bahwa pelayanan publik merupakan bentuk layanan yang diberikan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakatnya. Pelayanan publik juga harus mengacu dan didukung oleh undang-undang atau regulasi yang berlaku sehingga dapat menjadi acuan dalam penyelenggarannya. Selain pihak dari pemerintah yang menjadi penyelenggara pelayanan publik, dimungkinkan pula pelayanan publik diselenggarakan oleh pihak non pemerintah, seperti swasta atau masyarakat. Namun hal tersebut tidak

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<sup>27</sup> Dwiyanto Agus, *Manajemen Pelayan Publik*, (Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press, 2015), h. 114

<sup>28</sup> Putra Fadhillah, *New Public Governance*, (Malang: UB Press, 2012), h. 64

<sup>29</sup> Mahmudi, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, (Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, 2012), Cet ke-2, h. 22



seakan- akan membantah bahwa peran pemerintah begitu penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik bagi masyarakatnya.

Penyelenggaraan yang dilakukan oleh pemerintah dilaksanakan demi tujuan agar tidak terjadi penyalahgunaan. Pemerintah sebagai penyedia harus bersikap secara professional dalam menjalankan fungsinya sebagai penyedia pelayanan publik.

Seperti dijelaskan sebelumnya, bahwa penyediaan pelayanan publik haruslah didukung oleh regulasi yang dikeluarkan oleh pemerintah. regulasi tersebut selanjutnya menjadi semacam pedoman bagi penyediaan pelayanan publik. Oleh karena itu, adanya Undang-undng No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik menjadi angin segar dalam upaya peneyedian pelayanan publik yang baik. Disamping itu, Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar negara bangsa Indonesia mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahterannya, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baiknya buruknya penyelenggaraan public.<sup>30</sup> Sehingga jelas sekali bahwa tugas dari penyelenggara pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang, jasa ataupun pelayanan administratif dan dalam kaitannya dengan pelayanan publik ini, kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting.

<sup>30</sup> Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, (Bandung: Reifika Aditama,2012),

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Menurut Ahmad Batinggi terdapat tiga jenis layanan yang bisa dilakukan oleh siapapun, yaitu<sup>31</sup>:

1. Layanan dengan lisan.

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang layan informasi, dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan.

2. Layanan dengan tulisan.

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas. Layanan tulisan ini terdiri dari 2 (dua) golongan yaitu, berupa petunjuk informasi dan yang sejenis ditunjukkan kepada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga pemerintah. Kedua, layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan laporan, pemberian/ penyerahan, pemberitahuan dan sebagainya.

3. Layanan dengan perbuatan.

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan dilakukan oleh petugas-petugas yang memiliki factor keahlian dan keterampilan. Dalam kenyataan sehari-hari layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan jadi antara layananperbuatan dan lisan sering digabung.

<sup>31</sup> Batinggi Ahmad, *Menejemen Pelayanan Umum*.(Jakarta: Universitas Terbuka, 1998), h.

Hal ini disebabkan karena hubungan pelayanan secara umum banyak dilakukan secara lisan kecuali khusus melalui hubungan tulis yang disebabkan oleh factor jarak.

Menurut Syafruddin pelayan yang memuaskan mengandung empat unsur yaitu:

1. Pelayan kemudahan dalam pengurusan kepentingan atau mendapatkan perlakuan yang sama dalam pengurusan suatu kepentingan.
2. Mendapatkan pelayan yang wajar.
3. Pelayanan yang merata dan sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama.
4. Pelayanan yang diberikan tanpa memandang status atau kedudukan seseorang.

### C. Azaz Pelayanan Publik

Tujuan pelayan public pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat untuk mencapai kepuasan itu dituntut pelayanan prima yang tercermin dari:<sup>32</sup>

1. Kepentingan umum.

Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan golongan.

2. Kepastian hukum.

Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam menyelenggarakan pelayanan.

<sup>32</sup> Pasal 4 Undang-undang No 25 Tahun 2009



3. Kesamaan hak.  
Pemberian pelayan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
4. Keseimbangan hak dan kewajiban.  
Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima layanan.
5. Keprofesionalan  
Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
6. Partisipatif.  
Peningkatan peran serta masyarakat dalam menyelenggaraan pelayan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
7. Persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif.  
Setiap warga Negara berhak memperoleh pelayan yang adil.
8. Keterbukaan.  
Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
9. Akuntabilitas.  
Proses penyelenggaraan pelayan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.  
Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga terciptanya keadilan dalam pelayan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 11. Ketepatan waktu.

Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

## 12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

**D. Administrasi kependudukan**

Pengertian administrasi lependudukan meurut undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tandang Administrasi Kependudukan adalah rangakaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pebdaftaran penduduk, pencacatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayan public dan pembangunan sector lain.

**E. Kartu tanda penduduk elektronik (KTP-EL)**

Kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el) merupakan salah satu identitas legas bagi penduduk yang menjadi bukti bahwa orag tersebut diakui sebagai penduduk disuatu wilayah administrasi Indonesia. Berdasarkan UU No. 24 Tahun 2013, KTP elektronik wajib dimiliki oleh semua penduduk di Indonesia yang sudah berumur 17 tahun. Dengan memiliki KTP penduduk dapat dengan mudah mengurus semua yang berkaitan dengan legalitas serta memperoleh pelayanan social dan ekonomi, dasar lainnya; missal urusan perbankan, mengueus sertifikat tanah, mengurus perkawinan, pendidikan, pekerjaan dan sebagainya. Hal

ini sesuai dengan pasal 13 UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Konsep KTP elektronik adalah pembuatan KTP berbasis NIK (Nomor Induk Kependudukan) yang berlaku secara nasional sebagai SIN (Single Identity Number) dengan menggunakan teknologi computer dan basis data yang integrative. Tujuan yang dilaksanakannya KTP elektronik adalah untuk menjamin kepastian hukum, tidak adanya pengadaan, mencegah, pemalsuan, keamanan data serta efisiensi proses kependudukan.

Peralatan pembuatan KTP elektronik lebih canggih dari peralatan pembuatan kartu lainnya. KTP elektronik menggunakan jenis pengamanan dengan menggunakan sidik jari (*Fingerprint*). Penggunaan sidik jari KTP elektronik lebih canggih dari yang selama ini diterapkan untuk SIM (Surat Izin Mengemudi). Sidik jari tidak sekedar dicetak dalam bentuk hambar (format jpeg) seperti SIM, tetapi juga dapat dikenali melalui chip yang terpasang di kartu. Data yang disimpan di kartu tersebut telah dienkripsi dengan algoritma kriptografi tertentu.

Sidik jari yang direkam dari setiap wajib KTP adalah seluruh jari (berjumlah sepuluh), tetapi yang dimasukkan datanya dalam chip hanya dua jari, yaitu jempol dan telunjuk kanan. Sidik jari dipilih sebagai autentifikasi untuk KTP Elektronik karena alasan berikut:

1. Biaya paling murah, lebih ekonomis dari pada biometric yang lain.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Bentuk dapat dijaga tidak berubah karena gurat-gurat sidik jari akan kembali ke bentuk semula walaupun kulit tergores.
3. Unik, tidak ada kemungkinan sama walaupun orang tersebut kembar.

Adapun standar pelayanan dalam pembuatan KTP elektronik adalah:

1. Persyaratan
  - a. Telah mencapai umur 17 tahun atau sudah kawin atau pernah kawin.
  - b. Foto kopi kartu keluarga (KK).
  - c. Asli KTP lama untuk perpanjangan KTP.
  - d. Pas photo 3x4 cm sebanyak 3 (tiga) lembar.
4. Prosedur.
  - a. Meminta formulir permohonan Kartu Tanda Penduduk di kantor lurah setempat.
  - b. Mengisi dan menandatangani permohonan Kartu Tanda Penduduk yang diketahui oleh lurah dan camat setempat.
  - c. Menyerahkan berkas permohonan ke loket pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil (UPTD Kecamatan).
2. Waktu penyelesaian : 14 Hari Kerja
3. Biaya: Rp.0,00
4. Sanksi administrasi (Denda)

Kebijakan yang berkenaan dengan penertan kartu tanda penduduk berbasis elektronik, diatur melalui Peraturan Dalam Negeri Nomor 69 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Menteri Dalam Negeri Nomor 9

Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional.

Prosedur Pelayanan KTP elektronik sebagai berikut:

1. Penduduk melapor kepada petugas ditempat pelayanan KTP Elektronik, dengan mengisi formulir permohonan dan membawa persyaratan berupa:
  - a. Nomor induk kependudukan nasional.
  - b. Fotocopy kartu keluarga.
2. Petugas ditempat pelayan KTP elektronik memproses dengan cara:
  - a. Merekam isi formulir permohonan KTP elektronik ke dalam database kependudukan.
  - b. Melakukan verifikasi data penduduk secara langsung.
  - c. Melakukan pengambilan dan perekaman pas photo, tanda tangan, sidik jari penduduk dan iris mata.
  - d. Membubuhkan tanda tangan dan stempel tempat pelayanan KTP elektronik pada formulir permohonan.
  - e. Formulir permohonan sebagaimana dimaksud pada angka 4 sebagai bukti telah dilakukan verifikasi, pengambilan dan perekaman pas photo, tanda tangan, sidik jari, dan iris mata penduduk sebagaimana dimaksud pada angka 2 dan angka 3.
  - f. Melakukan penyimpanan data dan sebagaimana dimaksud pada angka 3 dan biodata penduduk ke dalam database di tempat pelayanan KTP elektronik.



- g. Data yang disimpan dalam database sebagaimana dimaksud pada angka 6 dikirim melalui jaringan komunikasi data ke server Automated Fingerprint Identification System di pusat data Kementerian Dalam Negeri.
- h. Data penduduk sebagaimana dimaksud pada angka 7 disimpan dan dilakukan proses identifikasi ketinggalan jati diri seseorang.
- i. Hasil identifikasi sidik jari penduduk sebagaimana dimaksud pada angka 8, apabila:
  - a. Identitas tunggal, data dikembalikan ke tempat pelayanan KTP elektronik.
  - b. Identitas ganda, dilakukan klarifikasi dengan tempat pelayanan KTP Elektronik.
- j. Dinas kependudukan dan pencacatan sipil kabupaten/kota melakukan personalisasi data yang sudah diidentifikasi sebagaimana dimaksud pada angka 9 huruf a ke dalam blangko KTP elektronik.
- k. Setelah dilakukan personalisasi sebagaimana dimaksud pada angka 10, Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten/Kota mendistribusikan KTP Elektronik ke tempat pelayanan KTP elektronik.
- l. Menerima KTP Elektronik dan melakukan verifikasi melalui pemadanan sidik jari penduduk 1:1.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

m. Hasil verifikasi sidik jari penduduk sebagaimana dimaksud pada angka 12:

1. Apabila datanya sama, maka KTP Elektronik diberikan kepada penduduk.
2. Apabila datanya tidak sama, maka KTP Elektronik tidak diberikan kepada penduduk.

n. Dalam hal terdapat data yang tidak sama sebagaimana dimaksud pada angka 13 huruf b, petugas ditempat pelayanan KTP Elektronik mengembalikan KTP Elektronik ke Kementerian Dalam Negeri melalui Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten/Kota untuk dirumuskan.

3. Penduduk dapat mengabil KTP Elektronik apabila membawa Formulir Permohonan sebagaimana dimaksud pada huruf b angka 4.
4. Database kependudukan sebagaimana dimaksud pada huruf b angka 7, dikonsolidasikan dan disimpan dalam database Kependudukan Kementerian Dalam Negeri.

**F. Landasan Hukum Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik.**

Landasan hukum yang mendasari pembuatan KTP elektronik adalah UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, PP No. 37 Tahun 2007 tentang pelaksanaan UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Perpres No. 25 Tahun 2008 tentang tata cara dan persyaratan pendaftaran penduduk dan pencacatan sipil, Perpres No.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

26 Tahun 2009 tentang penerapan KTP berbasis NIK secara nasional dan perpres No. 35 Tahun 2010, selanjutnya peraturan dan kebijakan administrasi kependudukan lainnya yang mendukung. Dari undang-undang tersebut, terdapat pasal-pasal tersebut yaitu UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi kependudukan. Undang-undang inilah yang mengatur mengenai Nomor Induk Kependudukan yang selanjutnya menjadi dasar menerapkan program KTP elektronik.

**G. Fungsi dan Kegunaan KTP elektronik Secara Umum**

Berikut ini merupakan fungsi dan kegunaan KTP Elektronik secara umum,

1. Sebagai identitas jati diri.
2. Berlaku nasional, sehingga tidak perlu lagi membuat KTP Lokal untuk pengurusan izin, pembukaan rekening Bank dan sebagainya.
3. Mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP terciptanya keakuratan dan penduduk untuk mendukung program pembangunan.

**H. Fiqih Siyash Idariyah (Hukum Administrasi Negara).**

Kata fiqh berasal dari *faqaha-yafqahu-fiqhan*. Secara bahasa, pengertian fiqh adalah “paham yang mendalam”. Menurut istilah, fiqh adalah ilmu atau pengetahuan tentang hukum-hukum syari’at yang bersifat amaliah, yang digali dari dalil-dalilnya yang rinci (tafsil).<sup>33</sup>

Kata “*siyash*” berasal dari kata *sasa-yasusu-siyasatan* yang artinya “mengatur, mengendalikan, mengurus, atau membuat

<sup>33</sup> Muhammad Iqbal, *Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam*, (Jakarta: Kencana, 2014), h.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

keputusan.<sup>34</sup> Secara terminologis, Abdul Wahab Khallaf mendefinisikan bahwa siyasah adalah “pengaturan perundangan yang diciptakan untuk memelihara ketertiban dan kemaslahatan serta mengatur keadaan.” Sementara Louis Ma’luf memberikan batasan siyasah adalah “membuat kemaslahatan manisa dengan bimbingan mereka ke jalan keselamatan”.<sup>35</sup> *Fiqih siyasah idariyah* adalah fiqih administrasi Negara, yakni bidang yang mengurus tentang administrasi Negara.<sup>36</sup> Kata *Iddariyah* merupakan masdar (infinitif) dari kata *adara asy-syay’a yudiruhu idarah* yang artinya mengatur dan menjalankan sesuatu.<sup>37</sup>

Adapun pengertian *idariyah* secara istilah, terdapat banyak pakar yang mendefinisikannya. Namun dari sekian banyak defenisi, baik administrasi dalam arti luas dan sempit, maupun administrasi dalam arti institusional, fungsi dan proses, semuanya bermuara pada satu pengertian, yaitu terdapat pada QS Al-Baqarah ayat 282:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ وَلْيَكْتُب بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ وَلَا يَأْبَ كَاتِبٌ أَنْ يَكْتُبَ كَمَا عَلَّمَهُ اللَّهُ<sup>38</sup>

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu’amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. Dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar. Dan janganlah penulis enggan menuliskannya sebagaimana Allah mengajarkannya.

<sup>34</sup> A. Djazuli, *Fiqh Siyasah; Implementasi Kemaslahatan Umat dalam Rambu-Rambu Syari’ah*, (Jakarta: Kencana, 2003), h. 25-26

<sup>35</sup> Muhammad Iqbal, *Kontekstualisasi Doktrin, Opcit..* h. 4

<sup>36</sup> Fiqih Siyasah Idariyah merupakan bagian dari fiqih siyasah yang masdarnya dari kata *adara ady sya’ya yudiruhu idarah* yang artinya adalah hukum administrasi pemerintahan.

<sup>37</sup> Abdurrahman Taj, *Al- Siyasah al-Syar’iyah wa al-fiqh al-islam*, (Mesir: Mathba’ah Dar al-Ta’lif, 1993), h. 10

<sup>38</sup> Al-Qur’an Terjemahan Departemen Agama Republik Indonesia 2:282



Hampir semua kitab kamus bahasa menyebutkan kata “dawr” dan semua kata pecahan dari kata tersebut. Tetapi tidak ada yang menyebut kata “idarrah”. Hanya saja Ar-Razi (w 666 H) di dalam As-Shiha, Ibnu Manzur (w 711 H) di dalam al-Lisan, al Fairuz Abadi (w 816 H) di dalam al-Qamus al- Muhth, dan Az- Zabidi (w 1205) di dalam Taj al-Arus dan mereka menyebutkan beberapa kalimat yang mendekati kata “idarrah”, meski tidak secara langsung menyebutkan kata tersebut.

Adapun Duzi, dia menyebutkan “adara”. Dia mengatakan; “*Adara as-Siyasa*”: maknanya: *Dabbara umuraha wa sasa ar-ra’iyyah* (mengatur urusan politik dan rakyatnya). Begitu juga kata: “adara” yang berarti bersusah payah bekerja”. Jadi hal ini sangat menegaskan bahwa kata “idarrah” atau istilah administrasi dalam pandangan islam merupakan kata yang baru digunakan di era modern. Oleh sebab itu, para pakar administrasi modern mendefinisikan (idarrah) dengan ungkapan: “Administrasi adalah sejumlah aktivitas praktis dengan tujuan merealisasikan politik umum”.<sup>39</sup>

Dalam *fiqih siyasa idariyah* untuk mengukur kualitas pelayanan dapat diambil dari kualitas kepentingan pelayanan itu sendiri. Untuk merealisasikan kebaikan/kesempurnaan dalam melaksanakan pelayanan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<sup>39</sup> <http://sadamniasuh.blogspot.com/2015/09/administrasi-islam.html>, diakses pada tanggal 22 Juni 2020, pukul 16:51 WIB

administrasi terdapat tiga indikator yaitu “sederhana dalam peraturan, cepat dalam pelayan, professional dalam penanganan”.<sup>40</sup>

Hukum administrasi merupakan instrument Negara hukum dan memilikifungsi perlindungan terhadap hak asasi manusia (HAM). Para ahli hukum mengemukakan defenisi Hukum Admnistrasi dengan rumusan yang bervariasi. Secara umum, hukum administrasi dapat diartikan sebagai hukum yang mengatur bagaimana Negara sebagai penguasa menjalankan tugas-tugasnya yang mengatur tentang hubungan-hubungan hukum antara jabatan-jabatan Negara dengan para warga masyarakat atau rakyat.<sup>41</sup>

Dalam Hukum Administrasi Negara dikenal dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik. Asas-asas umum pemerintahan ditujukan untuk terciptanya *good governance* yaitu praktik penyelenggaraan kekuasaan dan kewarganegaraan oleh pemerintah secara umum dan pembangunan ekonomi pada khususnya. Ada 4 (empat) unsur utama dalam *good governance*, yaitu akuntabilitas, kerangka hukum, transparansi, dan keterbukaan.<sup>42</sup>

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<sup>40</sup> Hizbut Tahrir, *Struktur Negara Khalifah: Pemerintahan dan Administrasi*, (Jakarta: HTI-Press, 2008). Cet ke-3. h. 21

<sup>41</sup> Sukardja Ahmad, *hukum Tata Negara & Hukum Administrasi Negara dalam Perspektif Fiqih Siyasa*, (Jakarta: Sinar Grafika 2014), h. 238

<sup>42</sup> Pulus Effendi Lotolung, “*Tata Pemerintahan yang Baik (Good Governance) dalam Korelasinya dengan Hukum Administrasi, dalam buku Hukum Administrasi dan Good Governance*”, (Jakarta: Universitas Trisakti, 2010), h. 37.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Secara umum kualitas pelayanan KTP-el di Unit Pelaksanan Tekni Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kota Pekanbaru sudah baik, walaupun masih ada beberapa indicator yang belum maksimal dalam pelaksanaannya disebabkan oleh hal-hal tertentu, *Pertama* adalah keterbatasan blanko yang di Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Pekanbaru, *Kedua* ketepatan waktu walaupun secara ideal penyelesaian KTP-el adalah 14 hari kerja, namun sering terjadi keterlambatan, hal ini diebabkan oleh hal-hal teknis, seperti tidak adanya balanko yang berakibat KTP-el tidak dapat dicetak sehingga pemohon harus menunggu hingga berbulan-bulan bahkan bertahun-tahun, gangguan listrik yang berakibat tidak berjalannya alat perekam (komputer, printer, dan kamera), dan kesalahan dalam editing biodata maupun banyaknya jumlah pemohon pada hari yang sama. *Ketiga* adalah kemudahan dalam pengajuan permohonan dan kelengkapan administrasi, dimana masyarakat langsung mengajukan permohonan dan beberapa kelengkapan administrasi. Hala ini dilakukan dalam rangka menciptakan kelancaran administrasi dalam proses pengurusan KTP-el, banyaknya persyaratan terkadang membuat pemohon harus berbolak-balik untuk memenuhi kelngkapan administrasi.

Tinjauan Fiqh Siyasa yang berkaitan dengan permasalahan ini adalah *Siyasah Dusturiyah*, dimana keterkaitan hubungan antara Pemerintah dengan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

rakyatnya dan yang paling utama permasalahan ini menitik beratkan kepada *Fiqh Siyasah Iddariyah*, yaitu keterkaitan dengan administrasi Negara. Dengan tujuan pemerintah harus menjalankan aturan yang telah ada demi kesejahteraan rakyatnya bisa dikatakan *Maslahatul Mursalah*. Sedangkan hasil dari penelitian, pemerintah dalam hal ini Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil belum efektif dalam pelayanan pembuatan KTP-el.

Adapun factor-faktor yang lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan KTP-el di Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru dilihat pada beberapa hal sebagai berikut:

- a. Struktur organisasi dalam kompleksitasnya adanya pembagian tugas dan fungsi yang jelas pada masing-masing unit, pengurusan KTP-el dilakukan oleh beberapa seksi pada bidang pendaftaran kependudukan. Formalisasi, diajukannya prosedur kerja, tata cara bagaimana organisasi tersebut dijalankan. Walaupun salam kenyataan sering pula terjadi ketimpangan dalam menjalankan prosedur yang ada. Sentralisasi dengan menerapkan pendelegasian wewenang kepada pihak di bawahnya.
- b. Kemampuan aparat dengan latar belakang berpendidikan yang lumayan bagus, namun masih perlu peningkatan kemampuan kerja yaitu dengan cara diikutsertakan dalam beberapa pelatihan pegawai.
- c. System pelayanan, dengan kondisi geografis yang berbeda-beda memberikan kendala bagi masyarakat dalam melakukan pengurusan KTP-el, kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan dengan



cara memasang informasi di papan informasi yang telah disediakan, perlindungan terhadap dampak hasil pelayan dengan melakukan proses percetakan ulang terhadap kesalahan yang dilakukan oleh petugas.

## B. Saran

Untuk optimalisasi tugas dan tanggung jawab pekerjaan, ada beberapa saran dalam hubungannya dengan kualitas pelayanan KTP-el di Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru sebagai berikut:

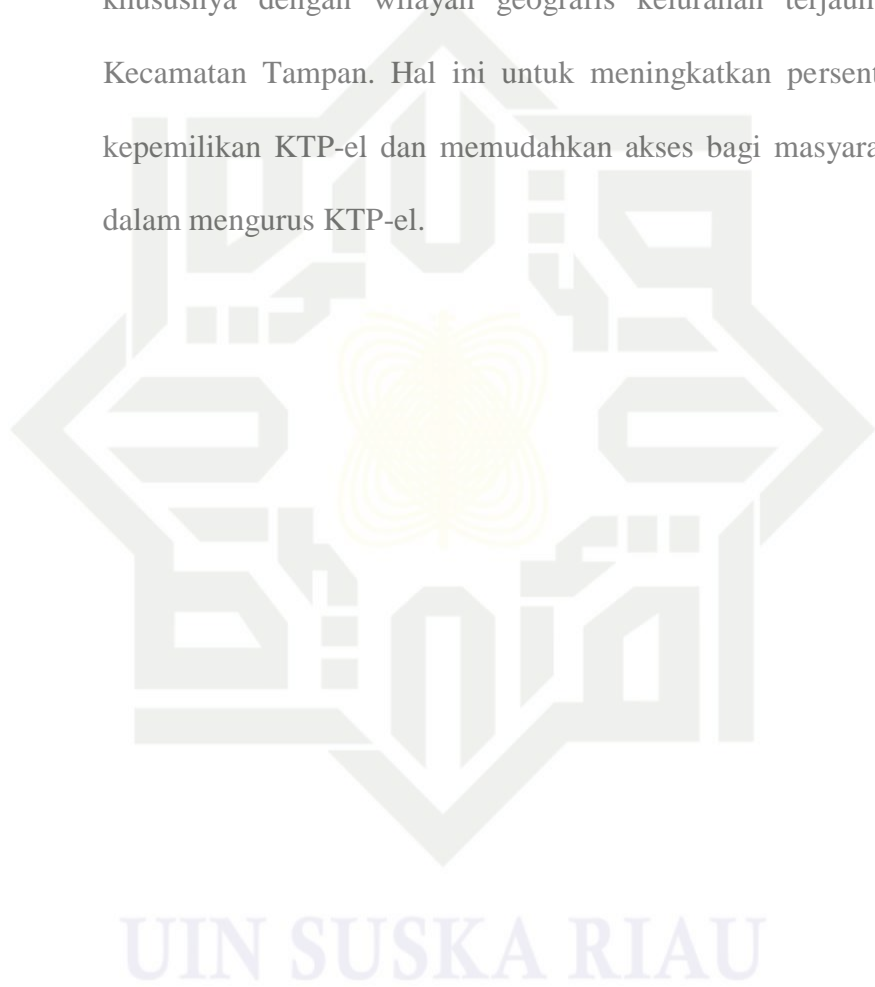
1. Upaya untuk mempercepat proses pelayanan KTP-el dengan menghindari masalah-masalah yang dari dahulu menjadi citra yang buruk dalam masyarakat adalah ketersediaan blanko yang sangat terbatas, sehingga blanko yang ada tidak sesuai dengan jumlah pemohon, keterbatasan sarana dan prasarana, maka perlunya Pemerintah Kota Pekanbaru melakukan pengawasan penuh terhadap Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kota Pekanbaru yang mempunyai peran penting dalam administrasi yang mana langsung bersentuhan dengan penduduk.
2. Upaya untuk meningkatkan kemampuan dan kesadaran akan bentuk pemberian pelayanan yang lebih baik. Dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia berdasarkan tingkat pendidikan formal dan informal dalam menambah pengetahuan aparat dalam memberikan pelayanan KTP-el.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



3. Perlunya kunjungan *mobile* Unit Pelaksana Tekni Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kecamatan Tampan dalam memberikan pelayanan KTP-el kepada masyarakat khususnya dengan wilayah geografis kelurahan terjauh di Kecamatan Tampan. Hal ini untuk meningkatkan persentase kepemilikan KTP-el dan memudahkan akses bagi masyarakat dalam mengurus KTP-el.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Wahyudi Kumorotomo, *Etika Administrasi Negara*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada 1999
- Miftah Thoha, *Birokrasi dan Politik di Indonesia*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta. 2003
- Makna Pemerintahan, Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan*, PT. Mutiara Sumber Widya, Jakarta. 2000.
- Abu Samah, *Hukum Administrasi Pemerintahan Daerah*, (Pekanbaru, suskapres, 2018), Cet ke-1
- Boediono, *Pelayanan Prima Perpajakan* (Jakarta: Rineka Cipta
- Abu A'la Al Mududi, *Hukum dan Konstitusi Sistem Politik Islam*, (Bandung: Mizan)
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor:63/KEP/7/2003
- Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2016
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 67 Tahun 2011
- Permendagri No.19 Tahun 2018
- Harbani Paslong, *Teori Administrasi Publik*, (Bandung: Alfabeta. 2018)
- H.A.S Moenir, *Menajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta Bumi Askara, 2000)
- Soejono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 1986)
- Amiruddin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, ( Jakarta: PT Rajawali Persada, 2003).
- Bambang Waluyo, *Penelitian hukum dalam Praktek*, (jakarta: sinar Grafika, 2002)
- Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persda, 2008)
- Haris Herdiansyah, *Metode Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2010)
- Hajar. M, *Metode Penelitian Hukum*, (Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, 2011)
- Soejono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakrta: Universitas Indonesian Press, 1986)
- Wijan Poltak, *Reformasi Pelayan Publik*, (Makasar:Alfabeta, 1997).
- UU N0 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Dwiyanto Agus, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press, 2015)
- Putra Fadhilla, *New Public Governance*, (Malang: UB Press, 2012)
- Mahmudi, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, (Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, 2012), Cet ke-2
- Savas, *Privatization: The Key to Better Government*. New Jersey: Chatam House Publisher, 1987)
- Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, (Bandung: Reifika Aditama, 2012)
- Batinggi Ahmad, *Menejemen Pelayanan Umum*. (Jakarta: Universitas Terbuka, 1998)
- Muhammad Iqbal, *Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam*, (Jakarta: Kencana, 2014)
- A. Djazuli, *Fiqh Siyasah; Implementasi Kemaslahatan Umat dalam Rambu-Rambu Syari'ah*, (Jakarta: Kencana, 2003)
- Dedi Supriyadi, *Perbandingan Fiqh Siyasah*, (Bandung: CV Pustaka Media, 2007) h, 173
- J. Suyuti Pulungan, *Fiqh Siyasah*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 1997) Imam Amrusi Jalani, dkk..., *Hukum Tata Negara Islam*, (Surabaya: IAIN Press, 2011)
- Muhammad Iqbal, *Fiqih Siyasah; Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam*, (Jakarta: Prenada Media, 2014)
- Abdurrahman Taj, *Al- Siyasah al-Syar'iyah wa al-fiqh al-islam*, (Mesir: Mathba'ah Dar al-Ta'lif, 1993)
- Al-Qur'an Terjemahan Departemen Agama Republik Indonesia 2:282
- Hizbut Tahrir, *Struktur Negara Khalifah: Pemerintahan dan Administrasi*, (Jakarta: HTI-Press, 2008). Cet ke-3.
- Miftah Thoha, *Birokrasi dan Politik di Indonesia*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta. 2003.
- Kansil, *Hukum Tata Negara Republik Indonesia 2*, (Jakarta: PT Asdi Mahasatya, 2003), h. 116.
- Siagian, *Administrasi Pembangunan*, (Jakarta: Gunung Agung 1992).
- Abidin, Said Zainal, *Kebijakan Publik*, (Jakarta: Yayasan Pancur Siwah, 2002)
- Sukardja Ahmad, *hukum Tata Negara & Hukum Administrasi Negara dalam Perspektif Fiqih Siyasah*, (Jakarta: Sinar Grafika 2014)
- Pulus Effendi Lotolung, "Tata Pemerintahan yang Baik (Good Governance) dalam Korelasinya dengan Hukum Administrasi, dalam buku



*Hukum Administrasi dan Good Governance*”, (Jakarta:Universitas Trisakti, 2010)

Dedi supriyadi, *Perbandingan Fiqh siyasah*, (Bandung:Pustaka setia,2007) h,17



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

**Wawancara dengan Kepala Seksi Kependudukan dan Pencacatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kota Pekanbaru**



**Wawancara dengan Kepala UPTD DUKCAPIL Kecamatan Tampan**

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

**Wawancara dengan Kepala Seksi Kependudukan UPTD DUKCAPIL Kecamatan Tampan**



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Wawancara dengan masyarakat yang mengurus KTP-el**







### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.







© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SYARIAH AND LAW

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-561645  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: rektor@uin-suska.ac.id

**PENGESAHAN PERBAIKAN SEMINAR PROPOSAL  
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

Proposal dengan judul \_\_\_\_\_ PELAYANAN PEMBUATAN KTP-EL DI  
KANTOR CAMAT KECAMATAN TAMPAN KOTA PEKANBARU DITINJAU DARI  
FIQH SIYASAH. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, ditulis oleh saudara :

Nama : DESRA MARDIA  
NIM : 11624200632  
Program Studi : HUKUM TATA NEGARA (SIYASAH)

Diseminarkan pada :

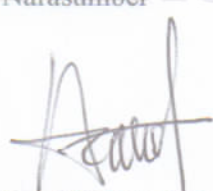
Hari / Tanggal : JUMAT, 12 APRIL 2019  
Narasumber : Dr. ARISMAN, M.Sy

Telah diperbaiki sesuai dengan saran narasumber seminar proposal mahasiswa  
Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau,

Kepala Sub. Bagian Akademik

Pekanbaru, 07 Mei 2019  
Narasumber

  
**ASHENDI S. Ag. M. Ag.**  
NIP. 9610918198831002

  
**Dr. ARISMAN, M. Sy.**  
NIK: 130112052

Hak Cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS SYARI'AH & HUKUM

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SYARI'AH AND LAW

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp / Fax. 0761-562052  
Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

Pekanbaru, 09 Oktober

Un.04/F.1.1/PP.00.9/8093/2019

Siswa

Mohon Izin Melakukan PraRiset

Kepada  
th.

Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru

Tempat

Assalamu 'alaikum warhmatullahi wabarakatuh

Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini memberitahukan kepada saudara bahwa :


Nama : DESRA MARDIA  
NIM : 11624200632  
Semester/Tahun : VII (Tujuh) / 2019  
Program Studi : Hukum Tata Negara (Siyasah) S1

Ditugaskan untuk melaksanakan riset guna mendapatkan data yang berhubungan dengan penelitiannya di Instansi yang saudara pimpin.

Sehubungan dengan itu kami mohon diberikan bantuan/izin kepada mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian disampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Dekan



Dr. Drs. H. Hajar., M.Ag.  
NIP 19580712 198603 1005

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

© Hak Cipta dimiliki UIN Suska Riau  
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS SYARI'AH & HUKUM

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SYARI'AH AND LAW

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp / Fax. 0761-562052  
Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

Pekanbaru, 15 Oktober 2019

Un.04/F.I/PP.00.9/8215/2019

Siyasa

(Satu) Proposal

Mohon Izin Riset

kepada

Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP

Provinsi Riau

*Bismillahirrahmanirrahim Bismillatu*

*Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*  
Disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas. Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : EDISRA MARDIA  
NIM : 11624200632  
Jurusan : Hukum Tata Negara (Siyasah) SI  
Semester : VII (Tujuh)  
Lokasi : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul  
:PELAYANAN PEMBUATAN KTP-ELEKTRONIK DI KANTOR CAMAT  
KECAMATAN TAMPAN KOTA PEKANBARU DI TINJAU DARI FIQIH SIYASAH

Pelaksanaan kegiatan riset ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai  
tanggal surat ini dibuat. Untuk itu kami mohon kiranya kepada Saudara berkenan  
memberikan izin guna terlaksana riset dimaksud.

Demikian disampaikan, terima kasih.

a.n. Rektor  
Dekan

Dr. Drs. H. Hajar, M.Ag  
NIP. 19580712 198603 7005



Tersusun :  
Rektor UIN Suska Riau

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
Hak Cipta Milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS SYARI'AH & HUKUM

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SYARI'AH AND LAW

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp / Fax. 0761-562052  
Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

Pekanbaru, 28 Mei 2019

: Un.04/F.I/PP.01.1/5237/2019

: Penting

: Pembimbing Skripsi

Kepada

Sh. H. Moh.J. Kastulani, SH, MH  
Dosen Fakultas Syari'ah dan Hukum  
UIN Sultan Syarif Kasim Riau  
Pekanbaru

Assalamu'alaikum warhamatullahi wabarakatuh

Bersama ini kami minta kesediaan Saudara untuk membimbing mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dalam menyusun Skripsi :

Nama : DESRA MARDIA

NIM : 11624200632

Jurusan : Hukum Tata Negara (Siyasah) SI

Kepada Saudara diharapkan membimbing metodologi dan materi skripsi. Sebagaimana kami kirimkan proposal penelitian dimaksud dengan judul : "PELAYANAN PEMBUATAN KTP-EL DI KANTOR CAMAT KECAMATAN TAMPAN KOTA PEKANBARU DITINJAU DARI FIQH SIYASAH "

Demikian disampaikan, terima kasih.

a.n. Dekan

Wakil Dekan I



Dr. Drs. Heri Sunandar, Mcl  
NIP. 19660803 199303 1 004

Terbusan:

Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum





# PEMERINTAH PROVINSI RIAU

## DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I & II Komp. Kantor Gubernur Riau  
 Jl. Jenderal Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39119 Fax. (0761) 39117, PEKANBARU  
 Email : dpmpstsp@riau.go.id

Kode Pos : 28126

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diizinkan mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPSTSP/NON IZIN-RISET/26733  
 TENTANG



032010

### PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, Nomor : UIN/4/1/PP.06/9/8215/2019 Tanggal 15 Oktober 2019**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

1. Nama : **DESRA MARDIA**
2. NIM / KTP : **11624200632**
3. Program Studi : **HUKUM TATA NEGARA (SIYASAH)**
4. Jenjang : **S1**
5. Alamat : **PEKANBARU**
6. Judul Penelitian : **PELAYANAN PEMBUATAN KTP-ELEKTRONIK DI KANTOR CAMAT KECAMATAN TAMPAN KOTA PEKANBARU DI TINJAU DARI FIQH SIYASAH**
7. Lokasi Penelitian : **1. DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU  
 2. KANTOR CAMAT KECAMATAN TAMPAN KOTA PEKANBARU**

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru  
 Pada Tanggal : 15 Oktober 2019



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :  
 Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
 PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
 PROVINSI RIAU

**Tembusan :**  
**Disampaikan Kepada Yth :**





# PEMERINTAH KOTA PEKANBARU BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

JL.ARIFIN AHMAD NO 39 TELP. – FAX : (0761) 39399 PEKANBARU

## REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 071/BKBP-REKOM/2019/3034



232018

**a. Dasar** : Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.

**b. Melintang** : Rekomendasi dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, nomor 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISSET/26733 tanggal 15 Oktober 2019, perihal pelaksanaan kegiatan Penelitian Riset/Pra Riset dan pengumpulan data untuk bahan Skripsi.

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru memberikan Rekomendasi kepada :

1. Nama : **DESRA MARDIA**
2. NIM : 11624200632
3. Fakultas : **SYARIAH DAN HUKUM UIN SUSKA RIAU**
4. Jurusan : **HUKUM TATA NEGARA**
5. Jenjang : **S1**
6. Alamat : **JORONG TALAGO JAYA DESA SUNGAI PATAI KEC. SUNGAYANG KAB. TANAH DATAR-SUMATERA BARAT**
7. Judul Penelitian : **PELAYANAN PEMBUATAN KTP-ELEKTRONIK DI KANTOR CAMAT KECAMATANN TAMPAN KOTA PEKANBARU DI TINJAU DARI FIQIH SIYASAH**
8. Lokasi Penelitian : 1. DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU  
2. KANTOR KECAMATAN TAMPAN KOTA PEKANBARU

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan kegiatan Riset/Pra Riset/ Penelitian dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan kegiatan Riset ini berlangsung selama 2 (dua) bulan terhitung mulai tanggal Rekomendasi ini dibuat.
3. Berpakaian sopan, mematuhi etika kantor/lokasi penelitian, bersedia meninggalkan photo copy Kartu Tanda Pengenal.
4. Menyampaikan hasil Riset 1 (satu) rangkap kepada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru sesuai pasal 23 PERMENDAGRI No.64 Tahun 2011.

Demikian Rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 16 Oktober 2019

a.n Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik  
Kota Pekanbaru  
**Kabid Politik dan Hubungan Antar Lembaga**



**Drs. H. ZULNAWIRAWAN, M.Si**

NIP. 19690701 198009 1 001

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau