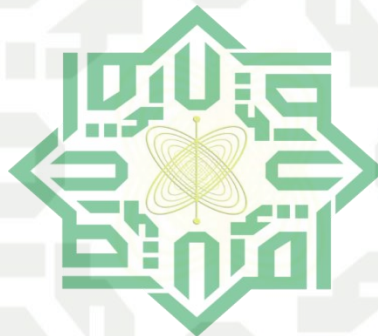


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN KARTU
KELUARGA DITINJAU DARI PERATURAN DAERAH KABUPATEN
PADANG LAWAS NOMOR 02 TAHUN 2017 TENTANG PELAYANAN
PUBLIK OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KABUPATEN PADANG LAWAS PROVINSI
SUMATERA UTARA**



UIN SUSKA RIAU

Oleh :

PANGONDIAN NASUTION

NIM. 11627104166

JURUSAN ILMU HUKUM

FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

2021



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

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul *“PELAKSAAN PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN KARTU KELUARGA DITINJAU DARI PERATURAN DAERAH KABUPATEN PADANG LAWAS NOMOR 02 TAHUN 2017 TENTANG PELAYANAN PUBLIK OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PADANG LAWAS PROVINSI SUMATERA UTARA”* yang ditulis oleh :

Nama : **PANGONDIAN NASUTION**
 NIM : 11627104166
 Program Studi : Ilmu Hukum
 Telah dimunaqasahkan pada :
 Hari / Tanggal : Kamis, 10 Juni 2021
 Waktu : 08.00 WIB
 Tempat : Daring/ Online

Telah di perbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 10 Juni 2021 M
TIM PENGUJI MUNAQASAH

Ketua
Mirdaus, SH., MH

Sekretaris
Musrifah, SH., MH

Penguji I
Joni Alizon, SH., MH

Penguji II
Syafrinaldi, SH., MA

[Handwritten signatures in blue and black ink over dotted lines]



Mengetahui:
 Dekan Fakultas Syariah dan Hukum

Dr. Drs. H. Hajar, M.Ag
 NIP. 19580712 198603 1 005

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.

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

SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : PANGONDIAN NASUTION
NIM : 11627104166
Tempat/Tanggal Lahir : Batang Bulu Tanggal, 08-Juli-1997
Program Studi : ILMU HUKUM
Fakultas : SYARIAH DAN HUKUM
Universitas : UIN SUSKA RIAU

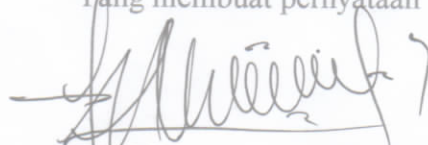
Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN KARTU KELUARGA DITINJAU DARI PERATURAN DAERAH KABUPATEN PADANG LAWAS NOMOR 02 TAHUN 2017 TENTANG PELAYANAN PUBLIK OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PADANG LAWAS PROVINSI SUMATERA UTARA”** adalah benar karya saya sendiri atau bukan plagiat hasil karya orang lain.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau plagiat hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 10 Juni 2021

Yang membuat pernyataan



PANGONDIAN NASUTION

NIM. 11627104166

**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

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelaksanaan Pelayanan Publik dalam Pembuatan Kartu Keluarga ditinjau dari Peraturan Daerah Kabupaten Padang Lawas Nomor 02 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara belum berjalan dengan baik, bahwa pada umumnya pelayanan yang ada masih bercirikan, berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan Pelayanan Publik dalam Pembuatan Kartu Keluarga ditinjau dari Peraturan Daerah Kabupaten Padang Lawas Nomor 02 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara, serta untuk mengetahui faktor penghambat pelaksanaan Pelayanan Publik dalam Pembuatan Kartu Keluarga ditinjau dari Peraturan Daerah Kabupaten Padang Lawas Nomor 02 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian hukum sosiologis, yaitu penelitian lapangan yang menggunakan metode pendekatan yuridis empiris yakni melihat sesuatu kenyataan hukum di dalam masyarakat. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *total sampling*. Sumber data dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Analisis yang digunakan adalah analisis kualitatif dan penarikan kesimpulan secara induktif.

Pelaksanaan Pelayanan Publik dalam Pembuatan Kartu Keluarga ditinjau dari Peraturan Daerah Kabupaten Padang Lawas Nomor 02 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara belum berjalan dengan baik. Adapun faktor penghambatnya adalah; (i) Kurangnya Kedisiplinan Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil; (ii) Pelayanan Yang Berbelit-belit; (iii) Sarana dan Prasarana yang tidak memadai.


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.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Segala puji bagi Allah Yang Maha Kuasa, karena berkat limpahan rahmad dan hidayah yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pelaksanaan Pelayanan Publik dalam Pembuatan Kartu Keluarga ditinjau dari Peraturan Daerah Kabupaten Padang Lawas Nomor 02 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara”** untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana pada Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan alam Nabi Muhammad SAW.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini tidak akan berhasil tanpa dukungan dari semua pihak dengan berbagai bentuk kontribusi yang diberikan, baik secara moril ataupun materil. Dengan kerendahan dan ketulusan hati penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Keluarga penulis yaitu, Ayahanda Parmohonan Nasution dan Ibunda Siti Orman Hasibuan serta ke-delapan saudara penulis yaitu Kakak saya Amrina Nasution, Salma Nasution, Asrida Nasution, Cahaya Nasution, dan Abang saya Burhanuddin Nasution, Adi Halomoan Nasution, serta Adik saya Sakinah Nasution dan Daniah Nasution yang telah memberikan seluruh dukungan, cinta dan kasih sayangnya, mengikhlaskan cucuran keringat dan ketulusan untaian doa, serta pengorbanan tiada hentinya demi keberhasilan penulis.



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

3. Seluruh keluarga besar penulis yang telah memberikan doa serta dukungan sehingga penulis sampai pada titik keberhasilan ini.
3. Bapak Prof. Dr. H. Suyitno M.Ag Selaku Rektor UIN SUSKA RIAU.
4. Bapak Dr. H. Hajar, M.Ag. Selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN SUSKA RIAU.
5. Bapak Firdaus, S.H.,M.H. Selaku Ketua Jurusan Ilmu Hukum, dan Bapak Muslim, S.Ag., S.H., M.Hum Selaku Sekertaris Jurusan Ilmu Hukum UIN SUSKA RIAU.
6. Bapak Syafrinaldi, S.H., M.H. Selaku pembimbing penulis yang selama ini membimbing, mengarahkan serta memberikan ilmu dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak Lovelly Dwina Dahen, SH., M.H selaku pembimbing akademik (PA) yang telah banyak memberi nasehat dalam menjalani proses perkuliahan.
8. Seluruh Dosen Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Syarif Kasim Riau yang telah berkenan memberikan kesempatan, membina, serta memberikan kemudahan kepada penulis dalam menimba ilmu pengetahuan sejak awal kuliah sampai dengan penyelesaian skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan Ilmu Hukum (HTN) angkatan 2016, terkhusus Kelas Ilmu Hukum E, yang telah bersedia menjadi teman selama empat tahun dalam menimba ilmu bersama-sama.

Segala usaha dan upaya telah dilakukan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik mungkin. Namun penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan sebagai akibat keterbatasan



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.

kemampuan. Oleh karena itu, saran dan kritik serta koreksi dari berbagai pihak demi perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini akan penulis terima dengan baik. Semoga karya yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin, Ya Rabbal Alamin.

Wasalamu'alaikun Wr. Wb.

Pekanbaru, Maret 2021

Penulis,

PANGONDIAN NASUTION

NIM : 11627104166

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah.....	9
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
E. Metode Penelitian.....	11
F. Sistematika Penulisan.....	16
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara	19
B. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara	34
C. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara	35
BAB III TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Pemerintah Daerah.....	36
B. Pelayanan Publik.....	37
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	37
2. Bentuk-bentuk Pelayanan Publik	41
3. Sistem Pelayanan.....	44



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.

C. Pelayanan Publik Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Padang Lawas Nomor 02 Tahun 2017 Tentang Pelayanan Publik .	46
--	----

BAB IV PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Pelayanan Publik dalam Pembuatan Kartu Keluarga ditinjau dari Peraturan Daerah Kabupaten Padang Lawas Nomor 02 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara.....	48
B. Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik dalam Pembuatan Kartu Keluarga ditinjau dari Peraturan Daerah Kabupaten Padang Lawas Nomor 02 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara.....	55

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	61
B. Saran.....	61

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

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 TABEL

Table I.1 Populasi dan Sampel	13
-------------------------------------	----



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 GAMBAR

Gambar II.1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Provinsi Riau.....	23
---	----



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.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemerintah Daerah (*local government*) berdasarkan dari perkembangan praktik pemerintah di Eropa pada abad ke 11 dan 12 pada saat itu muncul satuan-satuan wilayah dari tingkat dasar yang secara ilmiah membentuk suatu lembaga pemerintahan. Pada awalnya satuan-satuan wilayah tersebut merupakan suatu komunitas swakelola di sekelompok penduduk. Satuan-satuan wilayah tersebut diberi nama *municipal* (kota), *county* (kabupaten), dan *commune/gemente* (desa).¹

Dalam suatu negara administratif, pemerintah dengan seluruh jajarannya biasa dikenal sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Dalam bahasa yang sederhana peranan tersebut diharapkan terwujud dalam pemberian berbagai jenis pelayanan yang diperlukan oleh seluruh warga masyarakat. Keseluruhan jajaran pemerintahan negara merupakan satuan birokrasi pemerintahan yang juga dikenal dengan istilah *civil services*. Diantara berbagai satuan kerja yang terdapat dalam lingkungan pemerintahan, terdapat pembagian tugas yang umumnya didasarkan pada prinsip fungsionalisasi. Disoroti dari segi pemberian pelayanan kepada masyarakat, fungsionalisasi berarti bahwa setiap instansi pemerintah berperan selaku penanggung jawab utama atas terselenggaranya fungsi tertentu, dan perlu bekerja secara terkoordinasi dengan instansi lain. Dengan adanya fungsional tersebut, maka secara resmi dikeluarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu undang-undang yang mengatur tentang prinsip-

¹ M. Busrizalti, *Hukum Pemda Otonomi Daerah dan Implikasinya*, (Yogyakarta : Total Media, 2013), h 69

prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri.²

Berdasarkan Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat atau negara. Sebenarnya dalam bahasa Indonesia sesuai bila diberi terjemahan *Praja*, hanya sejak zaman Belanda kata-kata sansekerta sudah salah kaprah. Arti sebenarnya dari kata Praja adalah rakyat, sehingga untuk pemerintah yang melayani keperluan seluruh rakyat diberi istilah Pamong Praja³. Salah satu tugas pokok terpenting pemerintah adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, dengan tanpa ada pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kebutuhan masyarakat.

Ada 4 (empat) alasan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai mengembangkan dan menerapkan *good governance* di Indonesia yaitu:

1. Pelayanan publik selama ini menjadi ranah di mana negara pemerintah berinteraksi dengan lembaga non pemerintah.
2. Keberhasilan dalam pelayanan publik akan mendorong tingginya dukungan

² Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

³ Inu Kencana Safiee, *Ilmu Administrasi Publik*, (Jakarta : Rineka Cipta: 2010). h.17

masyarakat terhadap kerja birokrasi.

Pelayanan publik adalah ranah di mana berbagai aspek *clean* dan *good governance* dapat diartikulasikan secara mudah.

Pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur *governance* dan mekanisme pasar.

Pelayanan administratif yang dimaksud adalah pelayanan administratif yang mendukung tumbuh kembangnya menyusun sistem pemerintahannya agar tercipta pembangunan yang efektif, efisien, transparan dan akuntabel serta mendapat partisipasi dari masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahannya. Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, bahwa dalam penyelenggaraan pemerintah daerah dalam bentuk otonomi daerah di pandang perlu untuk menekankan prinsip-prinsip pemerintah yang baik (*good governance*) dan pemerintahan yang bersih (*clean governance*) dalam mewujudkan pembangunan yang disentralistik dan demokratis..⁴

Untuk melaksanakan reformasi dalam seluruh aspek kehidupan berbangsa dan bernegara di Indonesia, salah satu hal mendasar yang harus dilakukan pada saat ini adalah keseluruhan misi reformasi diarahkan pada upaya untuk memberdayakan masyarakat, baik sebagai pemilik kedaulatan negara maupun sebagai subyek dan obyek reformasi politik itu sendiri. Masyarakat harus diyakinkan bahwa mereka mempunyai kontribusi yang sangat besar dalam pembangunan bangsa. Dalam pengertian bahwa pemerintah dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelayan masyarakat semakin membuka diri dalam menanggapi

⁴ Abu Samah dan Ali Bembi, *Hukum Pemerintahan Daerah dan Desa Indonesia*, STAI H M (Pekanbaru: Lukman Edi Press 2016), h.232

aspirasi-aspirasi, tuntutan dan harapan yang berkembang dalam masyarakat. Di samping itu masyarakat juga harus diberi keleluasaan untuk ikut berpartisipasi aktif dalam kehidupan pemerintahan dan kenegaraan, hal mana merupakan intisari dari demokrasi yang menjunjung tinggi kedudukan rakyat sebagai pemegang kedaulatan⁵.

Kemajuan yang begitu cepat dalam masyarakat dan hubungan antara masyarakat dan pemerintah yang bersifat dinamis, serta keberadaan birokrasi pemerintah tersebut, menuntut aparat pemerintah yang bertugas pada level mikro (dimana pelayanan secara langsung oleh aparat terhadap masyarakat berlangsung) atau mereka menempatkan diri pada garis paling depan untuk secara jernih, peka dan responsif membaca denyut nadi publik yang wajib diladeni. Aparatur harus senantiasa berusaha baik secara mandiri, maupun secara organisasi berusaha meningkatkan keprofesionalan terkait dengan tugas dan fungsi serta tanggung jawab yang ada. Pelayanan yang positif dan berkualitas secara empiris pada satu sisi akan menciptakan kepuasan, kebahagiaan dan kesejahteraan masyarakat, yang pada gilirannya akan dapat mewujudkan tujuan pembangunan masyarakat. Pada sisi lain, merupakan ukuran tingkat kinerja birokrasi pemerintahan, oleh karena itu pada level inilah, baik dan tidaknya citra pemerintah dimata masyarakat dipertaruhkan.⁶

Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaharuan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan

⁵ Siswanto Sunarno, *Hukum Pemerintahan Daerah di Indonesia*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012) h.19

⁶ Tamim, *Pemerintahan Desa Dan Administrasi Desa*, (Jakarta: PT Raja Grafindo 2009). h 74.

meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan didalam pemerintah itu sendiri. Meskipun demikian, pembaharuan dilihat dari kedua sisi tersebut belumlah memuaskan, bahkan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan termarginalisasikan dalam kerangka pelayanan.⁷

Terkait penyediaan layanan kepada masyarakat, pada hakikatnya fungsi suatu pemerintah adalah pembangunan, pemberdayaan, dan pelayanan. Dengan adanya proses pembangunan, pemberdayaan, dan peningkatan pelayanan kepada masyarakat dalam waktu tertentu, keadaan masyarakat akan berubah, tuntutan dan kebutuhannya pun akan berubah.⁸

Setiap waktu masyarakat selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari suatu birokrasi, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan, berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan dilayani. Pelayanan yang seharusnya ditujukan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara sesungguhnya berdiri adalah untuk kepentingan masyarakat yang menentukannya.

Berdasarkan Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa komponen standar pelayanan diantaranya:

⁷ Agung Kurniawan, *Transformasi Pelayanan Publik* (Yogyakarta : Pembaharuan, 2005), h. 1-2.

⁸ Yusid Toyib dan Riant Nugroho, *Public Private Partnership Indonesia*, (Jakarta : PT Gramedia Indonesia, 2018), h. 106.

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

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dasar hukum;
2. Persyaratan;
3. Sistem, mekanisme dan prosedur;
4. Jangka waktu penyelesaian;
5. Biaya/tarif;
6. Produk pelayanan;
7. Sarana, prasarana dan/atau fasilitas;
8. Kompetensi pelaksana;
9. Pegawai internal;
10. Penanganan pengaduan, saran dan masukan;
11. Jumlah pelaksana;
12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan; dan
14. Evaluasi kinerja pelaksana;

Kemudian berdasarkan Pasal 29 Peraturan Daerah Kabupaten Padang Lawas Nomor 02 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa:

Penyelenggara dan pelaksana wajib memiliki tata perilaku sebagai kode etik dalam memberikan Pelayanan Publik, meliputi⁹ :

1. Bertindak jujur, disiplin, proporsional dan profesional;

⁹ Peraturan Daerah Kabupaten Padang Lawas Nomor 02 Tahun 2017 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 mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Bertindak adil dan non diskriminatif;
3. Peduli, teliti dan cermat;
4. Bersikap ramah dan bersahabat;
5. Bersikap tegas dan tidak memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit;
6. Bersikap mandiri dan dilarang menerima imbalan dalam bentuk apapun; dan
7. Prilaku lain yang memanjang terlaksananya penyelenggaraan Pelayanan Publik yang cepat, tepat, dan akurat.

Akan tetapi kurang baiknya pelayanan publik yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas, Provinsi Sumatera Utara sering menjadi permasalahan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Palsunya tidak ada papan informasi yang mudah diakses oleh masyarakat sehingga masyarakat tidak mendapatkan informasi yang jelas dan terukur terkait dengan pengurusan Pembaharuan Kartu Keluarga. Sehingga untuk urusan pembaharuan Kartu Keluarga saja masyarakat perlu empat kali bolak balik datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk menyelesaikan urusannya.¹⁰

Keadaan yang demikian membuat masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik menjadi tidak terpuaskan, sehingga masyarakat enggan mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan birokrasi pemerintah. Selanjutnya masyarakat mencari jalan pintas dengan cara melanggar peraturan yang ada, disinilah proses KKN di mulai. Pelayanan menjadi komoditas yang diperjual belikan oleh aparaturnya untuk memperkaya dirinya, terjadi tawar menawar

¹⁰ Rudi, *Masyarakat Desa Sosa, Padang Lawas*

dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat yang seharusnya sudah menjadi tugas dan tanggung jawabnya.

Kurang baiknya pelayanan publik selama ini menjadi salah satu variabel penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Krisis kepercayaan masyarakat terektualisasi dalam bentuk protes dan demonstrasi yang cenderung tidak sehat menunjukkan kefrustasian publik terhadap pemerintahnya. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan publik mutlak diperlukan agar *image* buruk masyarakat kepada pemerintah dapat diperbaiki, karena dengan perbaikan kualitas pelayanan publik yang semakin baik, dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat sehingga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat dibangun kembali.

Berdasarkan fenomena-fenomena tersebut, penulis tertarik mengkaji lebih lanjut untuk mengetahui bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Publik Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kepada Masyarakat. Secara teoritis penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi kepada masyarakat terhadap Pelaksanaan Pelayanan Publik Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kepada Masyarakat. Dengan menggunakan metode pendekatan yuridis empiris atau sosiologi hukum yaitu pendekatan yang melihat sesuatu kenyataan hukum di dalam masyarakat. Maka dari itu penulis mengangkat suatu judul penelitian **“Pelaksanaan Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Keluarga Ditinjau Dari Peraturan Daerah Kabupaten Padang Lawas Nomor 02 Tahun 2017 Tentang Pelayanan Publik Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara”**

© 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 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. Batasan Masalah

Agar pembahasan penelitian ini lebih terfokus, tersusun sistematis dan terarah maka penulis membatasi ruang lingkup penelitian ini terhadap bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Publik dalam Pembuatan Kartu Keluarga ditinjau dari Peraturan Daerah Kabupaten Padang Lawas Nomor 02 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara serta faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaan Pelayanan Publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka peneliti merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan Pelayanan Publik dalam Pembuatan Kartu Keluarga ditinjau dari Peraturan Daerah Kabupaten Padang Lawas Nomor 02 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara?
2. Apa faktor penghambat pelaksanaan Pelayanan Publik dalam Pembuatan Kartu Keluarga oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan dan manfaat yang ingin dicapai penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

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.

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan Pelayanan Publik dalam Pembuatan Kartu Keluarga ditinjau dari Peraturan Daerah Kabupaten Padang Lawas Nomor 02 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara Publik.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat pelaksanaan Pelayanan Publik dalam Pembuatan Kartu Keluarga oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara.

2. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis
 - a. Bagi peneliti dapat menambah wawasan dengan mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh secara teori di lapangan.
 - b. Bagi pengembangan ilmu pengetahuan, dapat memberikan suatu karya peneliti baru yang dapat mendukung dalam pelaksanaan Pelayanan Publik dalam Pembuatan Kartu Keluarga ditinjau dari Peraturan Daerah Kabupaten Padang Lawas Nomor 02 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara.

2. Secara Praktis

Memberikan informasi kepada masyarakat tentang pelaksanaan Pelayanan Publik dalam Pembuatan Kartu Keluarga ditinjau dari Peraturan Daerah Kabupaten Padang Lawas Nomor 02 Tahun 2017 tentang 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara.

E. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu atau metode penelitian adalah suatu cara atau jalan untuk memperoleh kembali pemecahan terhadap segala permasalahan.¹¹ Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu berdasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indra manusia, sehingga orang lain dapat mengetahui cara-cara yang digunakan. Sistematis artinya proses yang digunakan dalam penelitian itu menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis.¹²

1. Jenis Penelitian dan Sifat Penelitian

Dilihat dari jenisnya, penelitian ini dilakukan dengan jenis penelitian hukum sosiologis. Jenis penelitian lapangan/sosiologis yaitu jenis penelitian yang objeknya langsung dari lapangan. Sedangkan dilihat dari sifatnya penelitian ini bersifat deskriptif, yakni menggambarkan secara lengkap dan terperinci mengenai bagaimana pelaksanaan Pelayanan Publik dalam Pembuatan Kartu Keluarga ditinjau dari Peraturan Daerah Kabupaten Padang Lawas Nomor 02 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara.

¹¹ Joko Subagyo, *Metode penelitian dalam teori dan praktik*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2011) jilid 1, h.1.

¹² Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: sinar Grafika, 2011), h.24

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. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian yang akan penulis lakukan terletak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara.

3. Subjek dan Objek Penelitian

Sebagai subjek penelitian adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas, Kabid Umum, Staff Bagian Pelayanan Umum, serta masyarakat yang melakukan pengurusan pembaharuan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sedangkan yang menjadi Objek dari penelitian ini adalah pelaksanaan Pelayanan Publik dalam Pembuatan Kartu Keluarga ditinjau dari Peraturan Daerah Kabupaten Padang Lawas Nomor 02 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara.

4. Populasi dan Sampel

- a. Populasi penelitian adalah keseluruhan sampel penelitian atau objek yang akan diteliti.¹³
- b. Sampel

Sampel adalah sebagian yang diambil dari seluruh objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi.¹⁴ Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah

¹³ Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, (Jakarta : Raja Grafindo, 2011), h.122

¹⁴ Juliansyah Noor, *Metode Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Grub, 2011), h,155

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.

teknik penentuan sampel dengan pertimbangan khusus sehingga layak dijadikan sampel.

Tabel 1.1

Tabel populasi dan sampel

No	Responden	Populasi	Sampel	Persentase
1.	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kupaten Padang Lawas	1 orang	1 orang	100%
2.	Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kupaten Padang Lawas	14 orang	4 orang	28,5%
3.	Masyarakat	500 orang	25 orang	5%
Jumlah		815 orang	30 orang	

c. Sumber Data

Sumber data adalah tempat di perolehnya data.¹⁵ Adapun yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah :

a. Data Primer

Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung di lapangan tempat lokasi penelitian.¹⁶ Data primer adalah data yang di peroleh baik melalui wawancara, observasi maupun laporan dalam bentuk dokumen tidak resmi yang kemudian di olah oleh peneliti.

¹⁵ Zainuddin Ali, *Op Cit.* h.176

¹⁶ Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2008), h. 30

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. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang di peroleh dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian, hasil penelitian dalam bentuk laporan, skripsi, tesis, disertasi, peraturan perundang-undangan.

Data sekunder tersebut, dapat dibagi menjadi :

1. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah bahan-bahan hukum yang berasal dari peraturan perundang-undangan yang terkait dengan objek penelitian yang di bahas. Bahan hukum yang berkaitan dengan pokok permasalahan, antara lain :

- a. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah
- b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- c. Peraturan Daerah Kabupaten Padang Lawas Nomor 02 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik.

2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah buku-buku, tulisan-tulisan ilmiah hukum yang terkait dengan objek penelitian

3. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier adalah petunjuk atau penjelasan mengenai bahan hukum primer atau bahan hukum sekunder yang berasal dari Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), ensiklopedia, majalah, surat kabar dan sebagainya.

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.

d. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data perlu dilakukan oleh peneliti bertujuan untuk mendapatkan data-data yang valid dalam penelitian. Peneliti menggunakan metode-metode sebagai berikut:

1. Observasi

Peneliti mengumpulkan data melalui pengamatan langsung di tempat penelitian, Hasil dari pengamatan tersebut peneliti gunakan sebagai tambahan data informasi dalam penelitian.

2. Wawancara

Peneliti melakukan percakapan kepada narasumber untuk memperoleh informasi dengan cara memberikan pertanyaan untuk memperoleh data-data yang ingin diteliti.

3. Angket

Yaitu suatu daftar atau kumpulan pertanyaan tertulis yang harus dijawab secara tertulis.

4. Study Kepustakaan

yaitu pengumpulan data melalui kajian buku-buku, jurnal, dan peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.¹⁷

e. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah suatu proses untuk menafsirkan atau memaknai suatu data yang terkumpul dianalisis secara deskriptif dengan menggunakan

¹⁷ M. Hajar. *Metode Penelitian Hukum*, (Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, 2011), h. 53

pendekatan kualitatif yakni data yang diperoleh kemudian dianalisis secara bersamaan dengan proses pengumpulan data dari hasil observasi dan wawancara yang diperoleh kemudian dicatat dan dikumpulkan sehingga menjadi sebuah catatan lapangan. Teknis analisis data kualitatif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis fakta-fakta dan data-data yang diperoleh, serta hasil penelitian baik dari hasil studi lapangan maupun studi literatur. Proses analisis data dilakukan melalui tahapan identifikasi menurut kelompok tujuan penelitian, mengelola dan menginterpretasikan data, kemudian dilakukan abstraksi, reduksi dan memeriksa keabsahan data. Data yang disajikan berbentuk tabel, skema, maupun dalam bentuk narasi untuk kemudian mendapatkan penjelasan mengenai pelaksanaan Pelayanan Publik dalam Pembuatan Kartu Keluarga ditinjau dari Peraturan Daerah Kabupaten Padang Lawas Nomor 02 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara.

F. Sistematika Penulisan

Dalam melakukan pembahasan, akan dibagi dalam lima bagian penulisan dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini peneliti memaparkan tentang latar belakang, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian,, metode penulisan, serta sistematika penulisan.

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.



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.

BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Dalam bab ini peneliti memaparkan tentang gambaran umum lokasi penelitian, yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara.

BAB III TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini berisikan tentang konsep- konsep yang berhubungan dengan pembahasan dalam penelitian, yang meliputi tentang konsep pemerintahan daerah, konsep tentang pelayanan publik dan bagaimana pelaksanaan Pelayanan Publik dalam Pembuatan Kartu Keluarga berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Padang Lawas Nomor 02 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis akan membahas mengenai pelaksanaan Pelayanan Publik dalam Pembuatan Kartu Keluarga ditinjau dari Peraturan Daerah Kabupaten Padang Lawas Nomor 02 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara, serta faktor-faktor penghambat pelaksanaan Pelayanan Publik dalam Pembuatan Kartu Keluarga ditinjau dari Peraturan Daerah Kabupaten Padang Lawas Nomor 02 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara

BAB V PENUTUP

Bab ini menyajikan tentang kesimpulan dan saran.

BAB II

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara merupakan instansi pemerintah yang bertugas dalam pembantuan dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil dan tugas lainnya yang diberikan sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya di wilayah Padang Lawas.

Fungsi dan tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tersebut merupakan pelayanan dalam mengurus berbagai persyaratan seperti membuat surat akta lahir atau akta kelahiran, surat dokumen kependudukan, kartu keluarga (KK), akta perkawinan, surat keterangan pindah, hingga pembuatan KTP-elektronik atau e-KTP.

Berdasarkan UU Nomor 23 tahun 2014 Tentang Pembagian Urusan Pemerintahan terdiri dari 3 urusan yakni urusan pemerintahan absolut, urusan pemerintahan konkuren, dan urusan pemerintahan umum. Administrasi Kependudukan dan Pencatatan sipil masuk dalam urusan Pemerintahan Konkuren Wajib Non Pelayanan Dasar. Untuk menuju Kepemerintahan Yang Baik (*Good Governance*) melalui lembaga-lembaga Pemerintah yang akan dibentuk sesuai dengan urusan dan kewenangan masing-masing pemerintah.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas sebagai salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah dalam pelaksanaannya meliputi dalam 4 bidang yaitu :

1. Sekretariat
2. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
3. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
4. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data

Dari kewenangan tersebut yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, Pengelolaan dan Pengawasan mobilitas penduduk. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu Instansi Pemerintah yang ada di Kabupaten Padang Lawas, sebagai unsur pelaksana teknis di bidang Kependudukan, dan Pencatatan Sipil.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara memiliki Pegawai berstatus PNS berjumlah 30 (tiga puluh) dan pegawai yang berstatus kontrak sebanyak 10 (sepuluh) orang, terdiri dari 24 (dua puluh empat) orang laki-laki dan perempuan 16 (enam belas) orang. Seluruh Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada bekerja sesuai dengan Tugas Pokok dan Fungsi (TUPOKSI) masing-masing dalam rangka mewujudkan tujuan organisasi yaitu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dalam rangka Mewujudkan Pemerintahan Kabupaten Padang Lawas yang *Good Gavernance* melalui peningkatan kualitas Pelayanan Publik menuju Visi Kabupaten Padang

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.

Lawas "TERWUJUDNYA PEMERINTAHAN YANG BERSIH DAN BERKUALITAS SERTA TERTIB ADMINISTGRASI"¹⁸

1. Kedudukan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksana Pemerintah Daerah di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dipimpin oleh Kepala Dinas dan berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

2. Tugas Pokok

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan urusan rumah tangga Pemerintah Daerah dan tugas pembantuan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

3. Fungsi

- a. Perumusan kebijakan bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan;
- b. Pelaksanaan kebijakan bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan;
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan;
- d. Pelaksanaan administrasi dinas sesuai dengan lingkup tugasnya; dan
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

¹⁸ Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Provinsi 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.

4. Tujuan

Mewujudkan Tertib Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara

5. Sasaran

Meningkatnya pelayanan administrasi kependudukan

6. Strategi

- a. Menumbuhkan kesadaran masyarakat akan arti pentingnya administrasi Kependudukan.
- b. Memberikan pelayanan yang optimal dalam bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- c. Mendekatkan jarak pelayanan kepada masyarakat.
- d. Mempercepat jangka waktu penyelesaian produk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- e. Membuat Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang akurat

7. Kebijakan

- a. Meningkatkan sosialisasi untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan arti pentingnya dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.
- b. Meningkatkan akuntabilitas kinerja personil untuk melayani masyarakat
- c. Validasi data secara periodik
- d. Melaksanakan optimalisasi pelayanan (terjangkau, mudah, tepat transparan akuntabel, adanya kepastian waktu)
- e. Pemenuhan sarana dan prasarana secara prioritas dan bertahap
- f. Pengelolaan Informasi dan Pengaduan Masyarakat yang Responsif

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.

8. Program

Program Kegiatan yang dilaksanakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara adalah :

- a. Program Keserasian Kebijakan Kependudukan
- b. Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur
- c. Program Pelayanan Administrasi Perkantoran
- d. Program Peningkatan Pengembangan Sistem Pelaporan Capaian Kinerja dan Keuangan
- e. Program Penataan Administrasi Kependudukan
- f. Program Pengelolaan Data Kependudukan.

9. Tugas Pokok dan Fungsi Masing-Masing Bidang

Dalam melaksanakan tugas Sekretariat menyelenggarakan fungsi :

- a. penyusunan rencana kerja Sekretariat;
- b. perumusan kebijakan teknis kesekretariatan;
- c. pemberian dukungan administrasi yang meliputi kepegawaian, ketatausahaan, keuangan, kerumahtanggaan, kerja sama, hukum, organisasi dan tata laksana, hubungan masyarakat, kearsipan, dan dokumentasi;
- d. pengelolaan barang milik daerah;
- e. pengoordinasian pelaksanaan tugas satuan organisasi di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- f. pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;

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.

- g. pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi Sekretariat; dan
- h. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dalam melaksanakan tugas Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan menyelenggarakan fungsi :

- a. penyusunan rencana kerja Sub bagian;
- b. penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis urusan perencanaan dan evaluasi;
- c. penyiapan bahan koordinasi dan penyusunan rencana strategis;
- d. penyiapan bahan koordinasi dan penyusunan perencanaan kegiatan dan anggaran;
- e. penyiapan pengumpulan, pengolahan, dan penyajian data dan informasi;
- f. penyiapan bahan penyusunan laporan program dan kegiatan.
- g. penyiapan dan pelaksanaan penatausahaan keuangan;
- h. penyiapan dan pelaksanaan penatausahaan barang milik daerah;
- i. pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan tugas dan fungsi Sub Bagian; dan
- j. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Sekretaris sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dalam melaksanakan tugas Sub Bagian Umum dan Kepegawaian menyelenggarakan fungsi :

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. penyusunan rencana kerja Sub bagian;penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis urusan umum dan kepegawaian;
- b. penyiapan dan pelaksanaan urusan tata usaha;
- c. penyiapan dan pelaksanaan urusan kepegawaian;
- d. penyiapan dan pelaksanaan urusan rumah tangga;
- e. penyiapan dan pelaksanaan urusan tata persuratan dan kearsipan;
- f. penyiapan dan pelaksanaan urusan kerjasama dan kehumasan;
- g. penyiapan dan pelaksanaan urusan hukum, organisasi dan tata laksana;
- h. pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan tugas dan fungsi Sub Bagian;
- i. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Sekretaris sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dalam melaksanakan tugas Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk menyelenggarakan fungsi :

- a. penyusunan rencana kerja Bidang;
- b. perumusan kebijakan bidang identitas penduduk, pindah datang penduduk dan pendataan penduduk;
- c. pelaksanaan kebijakan bidang identitas penduduk, pindah datang penduduk dan pendataan penduduk;
- d. pemberian bimbingan teknis dan supervisi bidang identitas penduduk, pindah datang penduduk dan pendataan penduduk;
- e. pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan pelaporan bidang identitas penduduk, pindah datang penduduk dan pendataan penduduk;

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.

- f. pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan pelaporan tugas dan fungsi Bidang; dan
- g. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dalam melaksanakan tugas Seksi Identitas Penduduk menyelenggarakan fungsi :

- a. penyusunan rencana kerja Seksi;
- b. penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis bidang identitas penduduk;
- c. penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan teknis bidang identitas penduduk;
- d. pelaksanaan pelayanan bidang identitas penduduk;
- e. penerbitan dokumen bidang identitas penduduk;
- f. pelaksanaan pedokumentasian hasil pelayanan bidang identitas penduduk;
- g. penyiapan bahan pemberian bimbingan teknis dan supervisi bidang identitas penduduk;
- h. pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan pelaporan bidang identitas penduduk;
- i. melaksanakan monitoring, evaluasi, dan pelaporan tugas dan fungsi Seksi; dan
- j. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dalam melaksanakan tugas Seksi Pindah Datang Penduduk menyelenggarakan fungsi :

- a. penyusunan rencana kerja Seksi;

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. penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis bidang pelayanan pindah datang penduduk;
- c. penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan teknis bidang pelayanan pindah datang penduduk;
- d. pelaksanaan pelayanan bidang pindah datang penduduk;
- e. penerbitan dokumen bidang pindah datang penduduk;
- f. pelaksanaan pedokumentasian hasil pelayanan bidang pindah datang penduduk;
- g. penyiapan bahan pemberian bimbingan teknis dan supervisi bidang pelayanan pindah datang penduduk;
- h. pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan pelaporan bidang pelayanan pindah datang penduduk;
- i. pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan pelaporan tugas dan fungsi Seksi; dan
- j. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh kepala bidang sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dalam melaksanakan tugas Seksi Pendataan Penduduk menyelenggarakan fungsi :

- a. penyusunan rencana kerja Seksi;
- b. penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis bidang pendataan penduduk;
- c. penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan teknis bidang pendataan penduduk;
- d. pelaksanaan pelayanan bidang pendataan penduduk;
- e. penerbitan dokumen bidang pendataan penduduk;
- f. pelaksanaan pedokumentasian hasil pelayanan bidang pendataan penduduk;

- g. penyiapan bahan pemberian bimbingan teknis dan supervisi bidang pendataan penduduk;
- h. pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan pelaporan bidang pendataan penduduk;
- i. pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan pelaporan tugas dan fungsi Seksi; dan
- j. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh kepala bidang sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- k. penyiapan dan pelaksanaan urusan tata persuratan dan kearsipan;
- l. penyiapan dan pelaksanaan urusan kerjasama dan kehumasan;
- m. penyiapan dan pelaksanaan urusan hukum, organisasi dan tata laksana;
- n. pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan tugas dan fungsi Sub Bagian; dan
- o. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Sekretaris sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dalam melaksanakan tugas Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil menyelenggarakan fungsi :

- a. penyusunan rencana kerja bidang;
- b. perumusan kebijakan bidang pelayanan pencatatan kelahiran, perkawinan dan perceraian, serta perubahan status anak, kewarganegaraan dan kematian;
- c. pelaksanaan kebijakan bidang pelayanan pencatatan kelahiran, perkawinan dan perceraian, serta perubahan status anak, kewarganegaraan dan kematian;

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. pemberian bimbingan teknis dan supervisi bidang pelayanan pencatatan kelahiran, perkawinan dan perceraian, serta perubahan status anak, kewarganegaraan dan kematian;
- e. pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan pelaporan bidang pelayanan pencatatan kelahiran, perkawinan dan perceraian, serta perubahan status anak, kewarganegaraan dan kematian;
- f. pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan pelaporan tugas dan fungsi Bidang; dan
- g. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dalam melaksanakan tugas Seksi Kelahiran menyelenggarakan fungsi :

- a. penyusunan rencana kerja Seksi ;
- b. penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis bidang pencatatan kelahiran;
- c. penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan teknis bidang pencatatan kelahiran;
- d. pelaksanaan pelayanan bidang pencatatan kelahiran;
- e. penerbitan dokumen bidang pencatatan kelahiran;
- f. pelaksanaan pedokumentasian hasil pelayanan bidang pencatatan kelahiran;
- g. penyiapan bahan pemberian bimbingan teknis dan supervisi bidang pencatatan kelahiran;
- h. pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan pelaporan bidang pencatatan kelahiran;
- i. pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan pelaporan tugas dan fungsi Seksi; 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.

- j. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dalam melaksanakan tugas Seksi Perkawinan dan Perceraian menyelenggarakan fungsi :

- a. penyusunan rencana kerja Seksi;
- b. penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis bidang pencatatan perkawinan dan perceraian;
- c. penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan teknis bidang pencatatan perkawinan dan perceraian;
- d. pelaksanaan pelayanan bidang pencatatan perkawinan dan perceraian;
- e. penerbitan dokumen bidang pencatatan perkawinan dan perceraian;
- f. pelaksanaan pedokumentasian hasil pelayanan bidang pencatatan perkawinan dan perceraian;
- g. penyiapan bahan pemberian bimbingan teknis dan supervisi bidang pencatatan perkawinan dan perceraian;
- h. pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan pelaporan bidang pencatatan perkawinan dan perceraian;
- i. pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan pelaporan tugas dan fungsi Seksi; dan
- j. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh kepala bidang sesuai dengan tugas dan fungsinya;

Dalam melaksanakan tugas Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan, dan Kematian menyelenggarakan fungsi :

- a. penyusunan rencana kerja Seksi;

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. penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis bidang pencatatan perubahan status anak, pewarganegaraan, dan kematian;
- c. penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan teknis bidang pencatatan perubahan status anak, pewarganegaraan, dan kematian;
- d. pelaksanaan pelayanan bidang pencatatan perubahan status anak, pewarganegaraan, dan kematian;
- e. penerbitan dokumen bidang pencatatan perubahan status anak, pewarganegaraan, dan kematian;
- f. pelaksanaan pedokumentasian hasil pelayanan bidang pencatatan perubahan status anak, pewarganegaraan, dan kematian.
- g. penyiapan bahan pemberian bimbingan teknis dan supervisi bidang pencatatan perubahan status anak, pewarganegaraan, dan kematian;
- h. pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan pelaporan bidang pencatatan perubahan status anak, pewarganegaraan, dan kematian;
- i. pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan pelaporan tugas dan fungsi Seksi; dan
- j. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh kepala bidang sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dalam melaksanakan tugas Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data menyelenggarakan fungsi :

- a. penyusunan rencana kerja Bidang;
- b. perumusan kebijakan bidang sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data, serta kerja sama dan inovasi pelayanan;

- c. pelaksanaan kebijakan bidang sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data, serta kerja sama dan inovasi pelayanan;
- d. pemberian bimbingan teknis dan supervisi bidang sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data, serta kerja sama dan inovasi pelayanan;
- e. pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan pelaporan bidang sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data, serta kerja sama dan inovasi pelayanan;
- f. pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan pelaporan tugas dan fungsi Bidang; dan
- g. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dalam melaksanakan tugas Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan menyelenggarakan fungsi:

- a. penyusunan rencana kerja Seksi;
- b. penyiapan bahan perumusan kebijakan bidang sistem informasi administrasi kependudukan;
- c. penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan bidang sistem informasi administrasi kependudukan;
- d. penyiapan bahan pemberian bimbingan teknis dan supervisi bidang sistem informasi administrasi kependudukan;
- e. pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan pelaporan bidang sistem informasi administrasi 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.



- f. pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan pelaporan tugas dan fungsi Seksi; dan
- g. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dalam melaksanakan tugas Seksi Pengolahan dan Penyajian Data menyelenggarakan fungsi :

- a. penyusunan rencana kerja Seksi;
- b. penyiapan bahan perumusan kebijakan bidang pengolahan dan penyajian data;
- c. penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan bidang pengolahan dan penyajian data;
- d. penyiapan bahan pemberian bimbingan teknis dan supervisi bidang pengolahan dan penyajian data;
- e. pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan pelaporan bidang pengolahan dan penyajian data;
- f. pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan pelaporan tugas dan fungsi Seksi; dan
- g. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dalam melaksanakan tugas Seksi Tata Kerja Sama dan Inovasi Pelayanan menyelenggarakan fungsi :

- a. penyusunan rencana kerja Seksi;
- b. penyiapan bahan perumusan kebijakan bidang kerja sama dan inovasi 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.

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.

- c. penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan bidang kerja sama dan inovasi pelayanan;
- d. penyiapan bahan pemberian bimbingan teknis dan supervisi bidang kerja sama dan inovasi pelayanan;
- e. pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan pelaporan bidang kerja sama dan inovasi pelayanan;
- f. pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan pelaporan tugas dan fungsi Seksi; dan
- g. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugas dan fungsinya.

B. Visi Dan Misi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara

1. Visi

"Terwujudnya Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang akurat, *up to date*, terintegrasi, membahagiakan dan bermanfaat mendorong pembangunan Desa"

2. Misi

- a. Meningkatkan profesionalitas penyelenggaraan pelayanan administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas
- b. Meningkatkan sarana dan prasarana pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pelayanan Administrasi Kependudukan.
- c. Meningkatkan kesadaran masyarakat perlunya dokumen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.



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 milik UIN Suska Riau

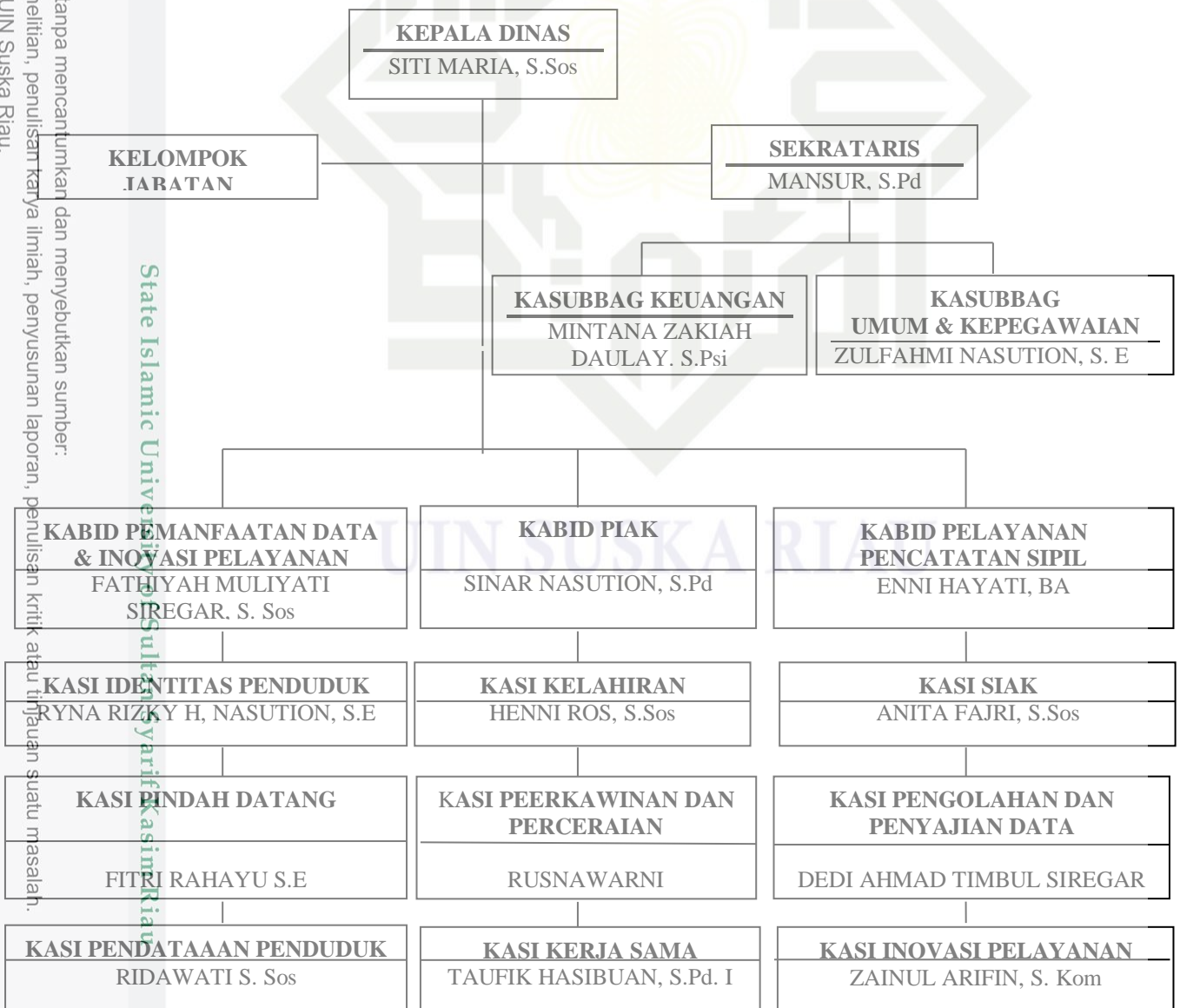
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- d. Meningkatkan hubungan kerjasama antara Pusat, Provinsi, Kabupaten dan Instansi Lintas Sektor serta stakeholder lainnya dalam pengelolaan dan pemanfaatan data administrasi kependudukan dan pencatatan sipil untuk pembangunan desa dan penataan kota.

C Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara

Tabel II.1

Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara



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 PUSTAKA

A. Pengertian Pemerintah Daerah

Menurut pasal 1 ayat (1) UUD 1945, negara Indonesia adalah Negara Kesatuan yang berbentuk Republik. Pasal ini menunjukkan kepada kita bahwa susunan Negara Republik Indonesia adalah bersusun tunggal. Artinya tidak ada negara dalam negara, seperti halnya yang terdapat pada negara federal. Konsekuensi dari pilihan bentuk negara ini maka penyelenggaraan pemerintahan pada prinsipnya dilakukan oleh pemerintah pusat. Mengingat wilayah Republik Indonesia sangat luas dengan beribu-ribu pulau, aneka ragam suku dan budaya sudah dapat dipastikan tidak mungkin segala sesuatunya diatur secara terpusat oleh pemerintah pusat. Oleh karena itu, para pendiri Negara (*the founding fathers*) Republik Indonesia bersepakat menetapkan bentuk negara kesatuan dengan sistem otonomi daerah, sebagaimana dituangkan dalam pasal 18 UUD 1945:

“Pembagian daerah Indonesia atas daerah besar dan kecil, dengan bentuk susunan pemerintahannya ditetapkan dengan Undang-Undang dengan memandang dan mengingat dasar permusyawaratan dalam sistem pemerintahan negara dan hak-hak asal usul dalam daerah yang bersifat istimewa¹⁹”

Dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan daerah sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar 1945, pemerintahan daerah yang mengatur dan mengurus urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan (*medebewind*), diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta

¹⁹ Dasril Radjab, *Hukum Tata Negara Indonesia*, (Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2005) h.119

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.

masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, dan kekhasan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia²⁰

Untuk membentuk susunan pemerintahan daerah-daerah itu, pemerintah bersama-sama DPR telah menetapkan Undang-Undang No.5 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Pemerintahan di Daerah, yang dilaksanakan dengan Instruksi Menteri Dalam Negeri No. 26 tahun 1974. Undang-Undang itu mengatur pokok-pokok penyelenggaraan pemerintah daerah otonom dan pokok-pokok penyelenggaraan pemerintahan yang menjadi tugas pemerintahan pusat di daerah. Selain itu, diatur juga pokok-pokok penyelenggaraan urusan pemerintahan berdasarkan asas desentralisasi, dekonsentrasi, dan asas tugas pembantuan¹⁵.

B. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Istilah publik berasal dari bahas inggris *public* yang berarti umum, masyarakat atau negara. Sebenarnya dalam bahasa Indonesia sesuai bila diberi terjemahkan *Praja*, hanya sejak zaman Belanda kata-kata sansekerta sudah salah kaprah. Arti sebenarnya dari kata Praja adalah rakyat, sehingga untuk pemerintah yang melayani keperluan seluruh rakyat diberi istilah Pamong Praja²¹. Salah satu tugas pokok terpenting pemerintah adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan pemberian

²⁰ HAW Widjaja, *Penyelenggaraan Otonomi Di Indonesia Dalam Rangka Sosialisasi UU No.32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2005). p.37

²¹ Inu Kencana Safiee, *Ilmu Administrasi Publik*, (Jakarta, Penerbit Rineka Cipta: 2010). h. 17

jasa oleh pemerintah, dengan tanpa ada pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kebutuhan masyarakat.

Ada 3 (tiga) alasan mengapa pelayanan public menjadi titik strategis untuk memulai mengembangkan dan menerapkan *good governance* di Indonesia yaitu:

- e. Pelayanan publik selama ini menjadi ranah di mana negara pemerintah berinteraksi dengan lembaga non pemerintah.
- f. Keberhasilan dalam pelayanan publik akan mendorong tingginya dukungan masyarakat terhadap kerja birokrasi.
- g. Pelayanan publik adalah ranah di mana berbagai aspek *clean* dan *good governance* dapat diartikulasikan secara mudah.
- h. Pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur *governance* dan mekanisme pasar.

Menurut Robert yang dimaksud dengan “pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam bentuk barang atau jasa baik dalam rangka kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban.

Sedangkan menurut Widodo. “Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara

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 mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang telah ditetapkan.²²

Sedangkan di dalam Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atau penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Adapun asas-asas pelayanan publik yang termuat dalam Undang-Undang tersebut meliputi:

1. Kepentingan Umum yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
2. Kepastian Hukum yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
3. Kesamaan hak yaitu pemberi pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
4. Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
5. Keprofesionalan yaitu pelaksanaan pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
6. Partisipatif yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

²² Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik; teori, kebijakan dan implementasi*, Cet.ke-5, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010). h.3

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.

7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
8. Keterbukaan yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses memperoleh informasi mengenai pelayanan yang di inginkan. Akuntabilitas yaitu proses penyelenggaraan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
9. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan yaitu pemberian kemudahan kepada kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
10. Ketepatan waktu yaitu penyelesai setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
11. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan Yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.²³

Dari definisi-definisi yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah pemenuhan dan kebutuhan masyarakat pada penyelenggaraan negara. Negara didirikan oleh publik atau masyarakat dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat, oleh sebab itu, harus dilakukan secara profesional sehingga mampu menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mengatur dan menentukan masa depan sendiri. Pelayanan publik yang profesional

²³ Undang-Undang Nomor 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.

artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilities dari pemberi layanan (aparatur pemerintahan) dengan ciri sebagai berikut:

1. Efektifitas lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran.
2. Sederhana prosedur/tata pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, dan tidak berbelit-belit.
3. Transparan adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur, pernyataan, dan pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan publik tersebut.
4. Efisiensi persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan.
5. Keterbukaan berarti prosedur/tatacara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui oleh masyarakat.
6. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
7. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dalam aspirasi masyarakat yang dilayani.

2. Bentuk-bentuk pelayanan publik

Pemerintah melalui lembaga dan segenap aparaturnya bertugas menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Adapun

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.

kegiatan yang dilakukan oleh aparat pemerintah terdiri dari berbagai macam bentuk.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, pelayanan publik dibagi berdasarkan 3 kelompok, yaitu:

- a. Kelompok Pelayanan Administratif, yaitu bentuk pelayanan yang menghasilkan berbagai macam dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat atau publik. Misalnya status kewarganegaraan, kepemilikan, dan lain-lain. Dokumen-dokumen ini antara lain KTP.
- b. Kelompok Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis barang yang digunakan publik. Misalnya penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan lain-lain.
- c. Kelompok Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik. Misalnya pendidikan, pelayanan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, dan lain-lain.²⁴

Dalam konteks ini, pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan masyarakat yang merupakan bantuan atau pertolongan yang diberikan pemerintah atau organisasi publik kepada masyarakat secara materi maupun non materi. Pelayanan umum dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 81 Tahun 1993 mengutarakan pula bahwa pelayanan umum mengandung unsur-unsur sebagai berikut :

²⁴ Ratminto, Dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2005). h. 27

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. Hak dan Kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas.
- c. Mutu, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
- d. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberikan peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.²⁵ Menurut Moenir bentuk pelayanan ada 3 (tiga) macam yaitu:

1. Pelayanan dengan lisan

Pelayanan dengan lisan ini dilakukan oleh petugas-petugas bidang hubungan masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lainnya yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada masyarakat mengenai berbagai fasilitas layanan yang tersedia.

2. Pelayanan melalui tulisan.

Dalam bentuk tulisan, layanan yang diberikan dapat berupa

²⁵ Sedermayanti, *Good Governance (pemerintahan Yang Baik) Bagian Yang Kedua: Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance*, (Bandung : Mandar Maju, 2004) h. 193

pemberian penjelasan kepada masyarakat dengan penerangannya berupa tulisan suatu informasi mengenai hal atau masalah yang sering terjadi.

3. Pelayanan berbentuk perbuatan

Pelayanan dalam bentuk perbuatan adalah pelayanan yang diberikan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar kesanggupan dan penjelasan secara lisan.²⁶

3. Sistem pelayanan

Sistem pelayanan umum pada dasarnya merupakan satu kesatuan faktor yang dibutuhkan dalam terselenggaranya suatu pelayanan publik. Sistem pelayanan publik ini terdiri atas tiga faktor:

4. Sistem atau prosedur dan metode yaitu dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur, dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
5. Personil terutama ditekankan pada perilaku aparatur yaitu dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin, dan terbuka kritik dari pelanggan atau masyarakat.
6. Sarana dan prasarana yaitu pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai²⁷.

Pelayanan merupakan kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud

²⁶ Moenir, H.A.S, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2002) h. 190

²⁷ Bambang Istianto, *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2011). h.123

dan di tetapkan. Sedangkan menurut Rowland standar adalah spesifikasi dari fungsi atau tujuan yang harus dipenuhi oleh suatu sarana pelayanan agar pelayanan yang di selenggarakan dapat terpenuhi dengan baik.

Dalam pelayanan yang disebut konsumen adalah masyarakat yang mendapat manfaat dari aktivitas organisasi ataupun petugas dari organisasi pemberi pelayanan tersebut, pelayanan dapat dirasakan apabila dilaksanakan oleh karena itu pelayanan memiliki karakteristik sebagai berikut:

1. Pelayanan sifatnya tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan.
2. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya berupa tindak sosial; dan sifatnya dengan barang jadi.
3. Produk dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya peristiwa nya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.²⁷

Adapun ruang lingkup standar pelayanan minimal desa meliputi:

1. Penyediaan dan penyebaran informasi pelayanan.
2. Penyediaan data dan informasi kependudukan dan pertanahan.
3. Pemberian surat keterangan.
4. Penyederhanaan pelayanan.
5. Pengaduan masyarakat.

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 Pelayanan Publik Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Padang Lawas Nomor 02 Tahun 2017 Tentang Pelayanan Publik.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pelayanan administratif.

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Berdasarkan Pasal 3 Penyelenggara pelayanan publik bertujuan untuk:

1. Mewujudkan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik
2. Mewujudkan kualitas pelayanan, efisiensi dan efektifitas penyelenggaraan pelayanan public
3. Mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

Kemudian berdasarkan Pasal 29 Peraturan Daerah Kabupaten Padang Lawas Nomor 02 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa:

Penyelenggara dan pelaksana wajib memiliki tata perilaku sebagai kode etik dalam memberikan Pelayanan Publik, meliputi²⁸ :

1. Bertindak jujur, disiplin, proporsional dan profesional;

²⁸ Peraturan Daerah Kabupaten Padang Lawas Nomor 02 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik

2. Bertindak adil dan non diskriminatif;
3. Peduli, teliti dan cermat;
4. Bersikap ramah dan bersahabat;
5. Bersikap tegas dan tidak memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit;
6. Bersikap mandiri dan dilarang menerima imbalan dalam bentuk apapun; dan
7. Prilaku lain yang memanjang terlaksananya penyelenggaraan Pelayanan Publik yang cepat, tepat, dan akurat.

© 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 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

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang penulis lakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan Pelayanan Publik dalam Pembuatan Kartu Keluarga ditinjau dari Peraturan Daerah Kabupaten Padang Lawas Nomor 02 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara tidak terlaksana dengan baik.
2. Faktor penghambat pelaksanaan Pelayanan Publik dalam Pembuatan Kartu Keluarga ditinjau dari Peraturan Daerah Kabupaten Padang Lawas Nomor 02 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara adalah diantaranya; (i) Kurangnya Kedisiplinan Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil; (ii) Pelayanan Yang Berbelit-belit; (iii) Sarana dan Prasarana yang tidak memadai.

B. Saran

Untuk terlaksananya Pelayanan Publik yang baik dalam Pembuatan Kartu Keluarga ditinjau dari Peraturan Daerah Kabupaten Padang Lawas Nomor 02 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat. Maka setelah melakukan penelitian penulis mencoba memberikan beberapa saran yaitu :

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.

1. Sebagaimana yang telah di atur didalam Peraturan Daerah Kabupaten Padang Lawas Nomor 02 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara disarankan agar harus memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.
2. Sebagaimana hasil penelitian bahwa faktor faktor penyebab kurangnya baiknya pelayanan adalah (i) Kurangnya Kedisiplinan Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil; (ii) Pelayanan Yang Berbelit-belit; (iii) Sarana dan
3. Prasarana yang tidak memadai maka kedepannya harus lebih baik lagi agar terciptanya suatu pelayanan publik yang baik.

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 PUSTAKA

A. Buku

- Abu Samah dan Ali Bembi, *Hukum Pemerintahan Daerah dan Desa Indonesia*, STAI H M (Pekanbaru: Lukman Edi Press 2016)
- Agung Kurniawan, *Transformasi Pelayanan Publik* (Yogyakarta : Pembaharuan, 2005)
- Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2008)
- Bambang Istianto, *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2011)
- Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, (Jakarta : Raja Grafindo, 2011)
- Dasril Radjab, *Hukum Tata Negara Indonesia*, (Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2005)
- HAW Widjaja, *Penyelenggaraan Otonomi Di Indonesia Dalam Rangka Sosialisasi UU No.32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2005)
- Inu Kencana Safiee, *Ilmu Administrasi Publik*,(Jakarta : Rineka Cipta: 2010).
- Loko Subagyo, *Metode penelitian dalam teori dan praktik*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2011)
- Juliansyah Noor, *Metode Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Grub, 2011)
- Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik; teori, kebijakan dan implementasi*, Cet.ke-5, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010)

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. Busrizalti, *Hukum Pemda Otonomi Daerah dan Implikasinya*, (Yogyakarta : Total Media, 2013)

Hajar. M, *Metode Penelitian Hukum*, (Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, 2011)

Moenir, H.A.S, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2002)

Ratminto, Dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2005)

Siswanto Sunarno, *Hukum Pemerintahan Daerah di Indonesia*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012)

Sedermayanti, *Good Governance (pemerintahan Yang Baik) Bagian Yang Kedua: Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance*, (Bandung : Mandar Maju, 2004)

Tamim, *Pemerintahan Desa Dan Administrasi Desa*, (Jakarta: PT Raja Grafindo 2009)

Yusid Toyib dan Riant Nugroho, *Public Private Partnership Indonesia*, (Jakarta : PT Gramedia Indonesia, 2018)

Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta:sinar Grafika, 2011)

B. Peraturan Perundangan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Daerah Kabupaten Padang Lawas Nomor 02 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SYARI'AH 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 Pelaksanaan Pelayanan Publik Dalam Pembuatan kartu keluarga Ditinjau Dari Peraturan Daerah Kabupaten Padang Lawas Nomor 02 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara , ditulis oleh saudara :

Nama : PANGONDIAN NASUTION
NIM : 11627104166
Program Studi : Ilmu Hukum
Diseminarkan pada :
Hari / Tanggal : Selasa, 29 Desember 2020
Narasumber : Lovelly Dwina Dahen, S.H, M.H

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,
Narasumber

Jalinus S. Ag.
NIP. 1950801 200701 1 023

Lovelly Dwina Dahen, S.H, M.H
NIP.19820622 201101 2 006



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

كآية 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, 10 Maret 2021

04/F.I/PP.00.9/2902/2021

Perasa

(Satu) Proposal

Mohon Izin Riset

kepada

Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP

Provinsi Riau

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : PANGONDIAN NASUTION
NIM : 11627104166
Jurusan : Ilmu Hukum S1
Semester : IX (Sembilan)
Lokasi : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
(DISDUKCAPIL) KABUPATEN PADANG LAWAS
PROVINSI SUMATERA UTARA

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul :PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN KARTU KELUARGA DITINJAU DARI PERATURAN DAERAH KABUPATEN PADANG LAWAS NOMOR 02 TAHUN 2017 TENTANG PELAYAN PUBLIK OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PADANG LAWAS PROVINSI SUMATERA UTARA.

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 terlaksanya riset dimaksud.

Demikian disampaikan, terima kasih.

a.n. Rektor
Dekan



Dr. Drs. H. Hajar., M.Ag
NIP. 19580712 198603 1 005

Tembusan :
Rektor UIN Suska Riau

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

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



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**
 Email : dpmpstsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/39575
 TENTANG



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

1.04.02.01

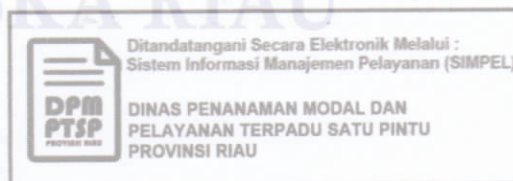
Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, Nomor : U.04/F.II/SP.00.9/2902/2021 Tanggal 10 Maret 2021**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

- 1. Nama : **PANGONDIAN NASUTION**
- 2. NIM / KTP : 11627104166
- 3. Program Studi : ILMU HUKUM
- 4. Jenjang : S1
- 5. Alamat : PEKANBARU
- 6. Judul Penelitian : **PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN KARTU KELUARGA DITINJAU DARI PERATURAN DAERAH KABUPATEN PADANG LAWAS NOMOR 02 TAHUN 2017 TENTANG PELAYANAN PUBLIK OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PADANG LAWAS PROVINSI SUMATERA UTARA**
- 7. Lokasi Penelitian : **DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PADANG LAWAS PROVINSI SUMATERA UTARA**

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 : 12 Maret 2021



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

- 1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
- 2. Gubernur Sumatera Utara
 Up. Kepala Kesbangpol Provinsi Sumatera Utara di Medan
- 3. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru
- 4. Yang Bersangkutan

© Hak cipta milik 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.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jalan Jenderal Gatot Subroto Nomor 361 Telepon 4557009 - 4524894

Fax. (061) 4527480 Medan 20119

REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 070-678 /BKB.P/III/2021

- a. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
- b. Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 3 Tahun 2017 Tentang Organisasi Tugas, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Sumatera Utara.
- c. Surat Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Nomor: 503/DPMPPTSP/NON IZIN-RISET/39575 Tanggal 12 Maret 2021 Perihal Rekomendasi Penelitian.

MEMBERITAHUKAN BAHWA

- a. Nama : Pangondian Nasution
- b. Alamat : Pekanbaru
- c. Pekerjaan : Mahasiswa
- d. Nip/Nim/KTP : 11627104166
- e. Judul : Pelaksanaan Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Keluarga Ditinjau dari Peraturan Daerah Kabupaten Padang Lawas Nomor 02 Tahun 2017 Tentang Pelayanan Publik oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara
- f. Lokasi/Daerah : Kabupaten Padang Lawas
- g. Lamanya : 3 (Tiga) Bulan
- h. Peserta : Sendiri
- i. Penanggung Jawab : Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau

3. Pihak kami tidak menaruh keberatan atas pelaksanaan Survey/ Riset/ Penelitian/ KKN dimaksud dengan catatan, yang bersangkutan diwajibkan mematuhi Ketentuan/peraturan yang berlaku dan menjaga ketertiban umum di daerah setempat

4. Untuk pengawasan surat izin yang di keluarkan oleh Balitbang Provsu kami diberi tembusannya

yang bersangkutan diwajibkan mematuhi ketentuan/peraturan yang berlaku dan menjaga ketertiban umum di daerah setempat

5. Selambat-lambatnya 3 (tiga) bulan setelah peneliti, penelitian diwajibkan melaporkan hasilnya ke Bakesbangpol Provsu

6. Apabila ketentuan dimaksud pada butir b tidak dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya maka rekomendasi ini tidak berlaku

7. Demikian Rekomendasi Penelitian ini dibuat untuk dapat dipergunakan dalam pengurusan Ijin Penelitian.

Medan, 22 Maret 2021

An. KEPALA BADAN KESBANGPOL PROVINSI SUMATERA UTARA
KABID PENANGANAN KONFLIK DAN KEWASPADAAN NASIONAL
KASUBBID KEWASPADAAN DINI, ANALISIS, EVALUASI, INFORMASI
DAN KEBAHAKAN STRATEGIS

PUTRA LANDRI SITEPU, S.STP, MSI

PEMBINA

NIP. 198207122000121003



© 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.

Tembusan

1. Bapak Gubernur Sumatera Utara (Sebagai laporan)
2. Bupati Padang Lawas Up Kepala Badan Kesbangpol
3. Ka Balitbang Provsu



REKOMENDASI PENELITIAN

NOMOR : 070/ 061 /2021

: Surat Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Sumatera Utara Nomor : 070-678/BKB.P/III/2021 tanggal 22 Maret 2021 perihal Izin Rekomendasi Penelitian.

- : 1. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah ;
- : 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian;
- : 3. Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor : SD 6/2/12 tanggal 5 Juli 1972 tentang Kegiatan Riset dan Survey diwajibkan melapor diri kepada Gubernur Kepala Daerah atau Pejabat ditunjuk;
- : 4. Keputusan Direktur Jenderal Sosial Politik Nomor : 14 Tahun 1981 tentang Surat Pemberitahuan Penelitian;
- : 5. Peraturan Daerah Kabupaten Padang Lawas Nomor 32 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Padang Lawas;

: Surat Permohonan Izin Penelitian atas nama Pangondian Nasution.

MEMBERITAHUKAN BAHWA

- : **PANGONDIAN NASUTION**
- : Batang Bulu Tanggal
- : Mahasiswa
- : 11627104166
- : Indonesia
- : "Pelaksanaan Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Keluarga Ditinjau dari Peraturan Daerah Kabupaten Padang Lawas Nomor 02 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara."
- : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Padang Lawas
- : 3 (tiga) bulan dari tanggal 31 Maret s/d 29 April 2021
- : Sendiri
- : Dekan Fakultas Syariah dan Hukum 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.

Nama : Nana
 Alamat :
 Pekerjaan :
 NPM :
 Keangsaan :
 Judul Penelitian :

Lokasi/Daerah Penelitian :
 Lama Penelitian :
 Pengikut/Peserta :
 Penanggung Jawab :



dilaksanakan Penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Sebelum melakukan kegiatan Penelitian harus melaporkan kedatangannya kepada Bupati Cq. Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik setempat dengan menunjukkan surat pemberitahuan ini.
2. Tidak dibenarkan melakukan Penelitian yang tidak sesuai dengan Judul Penelitian dimaksud.
3. Harus mentaati ketentuan perundang-undangan yang berlaku serta mengindahkan adat istiadat setempat.
4. Apabila telah melakukan kegiatan Penelitian harus melapor/mengirimkan hasilnya kepada Bupati Padang Lawas Cq. Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Padang Lawas paling lambat 1 (satu) bulan setelah selesai kegiatan penelitian ini.
5. Apabila masa berlaku surat pemberitahuan ini sudah berakhir, sedangkan pelaksanaan penelitian belum selesai, perpanjangan rekomendasi harus diajukan kepada instansi terkait.
6. Surat pemberitahuan ini dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang surat pemberitahuan tidak mentaati/mengindahkan ketentuan-ketentuan seperti tersebut diatas.

Dikeluarkan di Sibuhuan
pada tanggal, 30 Maret 2021
**KEPALA KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KABUPATEN PADANG LAWAS**



ALHAJI ALAMSYAH SIREGAR, M. Si
PENATA TUGAS
NIP. 19790929 200904 1 002

Penyusunan :

1. Yth. Bapak Bupati Padang Lawas (Sebagai Laporan)
2. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau
3. Yang Bersangkutan
4. Pertinggal



PEMERINTAH KABUPATEN PADANG LAWAS

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Email: capil padanglawas@yahoo.co.id

SIBUHUAN

JL. HAJAR DEWANTARA KM.4/H. SUAL SIREGAR KOMPLEK PERKANTORAN SKPD TERPADU SIGALA-GALA

SURAT KETERANGAN PENYELESAIAN RISET

Nomor : ~~470~~ Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kab. Padang Lawas / 150 / 2021

Lampiran : -
 Perihal : **Surat Keterangan Penyelesaian Riset**

Dengan ini Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kab. Padang Lawas menerangkan bahwa :

Nama : PANGONDIAN NASUTION
 Nim : 11627104166
 Judul Skripsi : Pelaksanaan Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Keluarga Ditinjau Dari Peraturan Daerah Kabupaten Padang Lawas Nomor 02 Tahun 2017 Tentang Pelayanan Publik Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara.
 Fakultas : Syariah Dan Ilmu Hukum
 Jurusan : Ilmu Hukum

Mahasiswa/i tersebut diatas benar telah menjalani riset untuk tugas akhir pada jurusan Ilmu Hukum di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kab. Padang Lawas terhingga dari tanggal 31 Maret s/d 29 April 2021.

Demikian surat keterangan penyelesaian riset ini kami buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Sibuhuan, 06 April 2021

Plt. Kepala Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kab. Padang Lawas

PEMBINA


SITI MARIA, S.Sos
 NIP. 19661231 198811 2 004



© 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.



SURAT KETERANGAN

PengeLOI Jurnal Hukum Islam dengan ini menerangkan bahwa:

- : PANGONDIAN NASUTION
- : 11627104166
- : ILMU HUKUM
- : PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN KARTU KEULARGA DI TINJAU DARU PERATURAN DAERAH KABUPATEN PADANG LAWAS NOMOR 2 TAHUN 2017 TENTANG PELAYANAN PUBLIK OLEH DINAS PENDIDIKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PADANG LAWAS PROVINSI SUMATERA UTARA

Pembimbing : Syafrinaldi, SH,MA

Nama tersebut diatas telah menyerahkan jurnal Skripsi sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan.

Pekanbaru, 06 Juli 2020

Ana Pimpinan Redaksi



M. Alpi Syahrin, SH., MH., CPL
NIP. 198804302019031010

**PENGESAHAN
PERBAIKAN SKRIPSI**

Skrripsi dengan judul "PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN KARTU KELUARGA DITINJAU DARI PERATURAN DAERAH KABUPATEN PADANG LAWAS NOMOR 02 TAHUN 2017 TENTANG PELAYANAN PUBLIK OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PADANG LAWAS PROVINSI SUMATERA UTARA yang ditulis oleh :

Nama : PANGONDIAN NASUTION
NIM : 11627104166
Program Studi : Ilmu Hukum

Telah dimunaqasahkan pada :

Hari / Tanggal : Kamis, 10 Juni 2021
Waktu : 08.00 WIB
Tempat : Daring / Online

Telah di perbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sutan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 10 Juni 2021

TIM PENGUJI MUNAQASAH

etua
irdaus, SH., MH

ekretaris
usrifah, SH., MH

enguji I
ni Alizon, SH., M.H

enguji II
afrinaldi SH., MA

Mengetahui:

Kasubbag Akademik Kemahasiswaan dan Alumni
Fakultas Syariah dan Hukum

Jalinus, S.Ag.

NIP. 19750801 200701 1 023

© 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.



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

SURAT KETERANGAN LULUS

Nomor : Un.04/F.I/PP.00.9/5591/2021

Dekan Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : PANGONDIAN NASUTION
Nim : 11627104166
Tempat/Tgl.Lahir : BATANG BULIJ TANGGAL / 08 Juli 1997
Semester : X (Sepuluh)
Prodi : Ilmu Hukum S1
Konsentrasi : Tidak Ada
Judul Skripsi : PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN KARTU KELUARGA DITINJAU DARI FERATURAN DAERAH KABUPATEN PADANG LAWAS NOMOR 02 TAHUN 2017 TENTANG PELAYANAN PUBLIK OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PADANG LAWAS PROVINSI SUMATERA UTARA

Sebelum dinyatakan Lulus Ujian Sarjana (S1) yang diselenggarakan oleh Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada tanggal 10 Juni 2021 dengan IPK 3.25 berprediket Memuaskan.

Demikian Surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 19 Juli 2021

Dekan



Dr. Zulkifli, M.Ag.

NIP.197410062005011005

© 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 mengutip 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.

RIWAYAT HIDUP PENULIS



Pangondian Nasution Lahir di Batang Bulu Tanggal, 08 Juli 1997. Anak Ketujuh dari sembilan bersaudara, dari pasangan ayahanda, Parmohonan Nasution dan Ibu Siti Orman Hasibuan Pendidikan Formal yang ditempuh oleh penulis adalah SD Negeri No. 101110 Batang Bulu Mambu lulus pada tahun 2010. Kemudian melanjutkan pendidikan di Madrasah Tasanawiyah Al- Mukhlisin Sibuhuan lulus pada tahun 2013 , Setelah menyelesaikan pendidikan Mts, penulis melanjutkan pendidikan di SMK Swasta Pelita Harapan dan lulus pada tahun 2016. Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan ke Perguruan Tinggi Negeri dengan mengambil studi Ilmu Hukum Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Sebagai tugas akhir perkuliahan penulis melaksanakan penelitian dengan judul **“Pelaksanaan pelayanan publik dalam pembuatan kartu Keluarga ditinjau dari peraturan daerah kabupaten Padang lawas nomor 02 tahun 2017 tentang pelayanan Publik oleh dinas kependudukan dan pencatatan Sipil kabupaten padang lawas provinsi Sumatera utara”**. Penulis dinyatakan lulus pada sidang munaqasyah tanggal 10 Juni 2021 jurusan Ilmu Hukum dengan IPK terakhir 3.25 (Sangat Memuaskan) dan berhak menyangand gelar Sarjana Hukum (S.H).