



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

**PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
DI KELURAHAN AIR DINGIN BERDASARKAN PERATURAN
DAERAH KOTA PEKANBARU NOMOR 7 TAHUN 2016
TENTANG PENYELENGGARAAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Memenuhi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H)
Fakultas Syariah dan Hukum**



YONGGA SATRIA NUGRAHA

NIM. 11820711522

UIN SUSKA RIAU

**PROGRAM S1
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM**

FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

2022 M/1444 H



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

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul **“PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN AIR DINGIN BERDASARKAN PERATURAN DAERAH KOTA PEKANBARU NOMOR 7 TAHUN 2016 TENTANG PENYELENGGARAAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN”** yang ditulis oleh:

Nama : Yongga Satria Nugraha
NIM : 11820711522
Program Studi : Ilmu Hukum

Dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang Munaqasah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 16 Maret 2022

Pembimbing Skripsi

Hellen Last Fitriani SH, MH
NIK. 130217121

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.

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN AIR DINGIN BERDASARKAN PERATURAN DAERAH KOTA PEKANBARU NOMOR 7 TAHUN 2016 TENTANG PENYELENGGARAAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN.**

yang ditulis oleh:

Nama : Yongga Satria Nugraha
NIM : 11820711522
Program Studi : Ilmu Hukum

Telah dimunaqasyahkan pada:

Hari/Tanggal : Kamis, 28 September 2022
Pukul : 08.00 WIB
Tempat : Ruang Sidang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Pekanbaru, 3 Oktober 2022
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua/Penguji 1
Ade Fariz Fahrullah, M.Ag

Sekretaris/Penguji 2
Dr. M. Alpi Syahrin, S.H, M.H

Penguji 3
Dr. Muhammad Darwis, S.H.I, S.H, M.H

Penguji 4
Mhd. Kastulani, S.H, M.H

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



Dr. Zulkifli, M.Ag.

NIP. 197410052005011005

- 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 PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : YONGGA Satria Nugraha
NIM : 11820711522
Tempat/ Tgl. Lahir : PEKANBARU, 5 NOVEMBER 1999
Fakultas/Pascasarjana : SYARIAH DAN HUKUM
Prodi : ILMU HUKUM

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:
**PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN
AIR DINGIN BERDASARKAN PERATURAN DAERAH KOTA PEKANBARU NOMOR
7 TAHUN 2016 TENTANG PENYELENGGARAAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN.**

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*, saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya * saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 13 Juni 2022
Yang membuat pernyataan



YONGGA Satria Nugraha
NIM. 11820711522

• pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

ABSTRAK

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Yongga Satria Nugraha, (2022): Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Air Dingin Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Pada tahun 2016 terbitlah Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan adalah perubahan dari Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008. Perubahan ini dikarenakan di tetapkannya Undang-undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Perubahan Undang-undang Nomor 23 tahun 2016 tentang Administrasi Kependudukan maka Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan perlu dilakukan penyesuaian dan penyempurnaan. Dalam pelaksanaannya yang terjadi Penyusunan, Penetapan dan Penerapan standar pelayanan yang dilakukan belum sepenuhnya di pahami oleh masyarakat, misalnya dalam alur pelayanan yang ada pada Kelurahan Air Dingin. Untuk mereduksi masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini yaitu, (1) untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Air Dingin berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2016 (2) untuk mengetahui faktor apa saja yang menyebabkan terhambatnya pelaksanaan pelayanan administrasi di Kelurahan Air Dingin. Penelitian ini merupakan penelitian hukum sosiologis yaitu penulis secara langsung turun kelapangan untuk melakukan observasi dan wawancara. Sifat dari penelitian ini yaitu deskriptif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah random sampling, artinya menunjuk secara acak pihak pihak yang bersangkutan dan dianggap dapat memberi informasi. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu observasi, wawancara dan studi kepustakaan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan pada kantor Kelurahan Air Dingin masih secara keseluruhan masih banyak kekurangan disebabkan pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor Kelurahan Air Dingin secara transparansi memberikan penjelasan kepada masyarakat mengenai persyaratan- persyaratan dokumen yang harus dilengkapi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan tersebut. Masyarakat juga kurang taatnya masyarakat terhadap aturan-aturan yang berlaku. Serta masyarakat kurang peka terhadap syarat yang harus dilengkapi untuk meningkatkan waktu proses pelayanan.

Kata Kunci: Pelayanan, Administrasi Kependudukan, Kelurahan

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT. Tuhan semesta alam yang telah memberikan nikmat yang tidak terkira dan tidak terhingga, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan oleh penulis dengan judul **“Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Air Dingin Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan”** Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan buat Nabi Muhammad SAW. Semoga kita mendapatkan syafa’at beliau akhir kelak, *Aamiin*.

Adapun tujuan penulisan skripsi ini adalah guna melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum (SH). Dalam penulisan skripsi ini, penulis mendapatkan beberapa hambatan atau kesulitan, berupa kesibukan penulis sendiri sehingga waktu dan fokus penulis dalam menyelesaikan skripsi ini terbagi-bagi serta hambatan kecil lainnya yang tidak terduga.

Dalam penulisan skripsi ini juga, penulis telah banyak mendapatkan dukungan berupa materil maupun moril, serta arahan berupa petunjuk dan bimbingan sehingga skripsi dapat diselesaikan oleh penulis. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada :



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. Ibunda tercinta Sari Yosita S.Pd yang memberikan do'a, nasehat, petunjuk kebajikan, tunjuk ajar serta dukungan yang tak terhingga senantiasa mengalir tiada henti-hentinya kepada anak-anaknya, semata-mata agar anaknya menjadi orang yang berguna, dan berakhlak mulia.
2. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag selaku Rektor UIN SUSKA serta jajarannya
3. Bapak Dr. Zulkifli, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum serta Wakil Dekan I,II dan III
4. Ibuk Hellen Last Fitriani, SH, MH selaku Dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan kepada penulis
5. Bapak Peri Pirmansyah SH, MH selaku Pembimbing Akademik
6. Bapak Asril, S.HI, MH selaku Ketua Jurusan Ilmu Hukum dan bapak Dr. M. Alpi Syahrin, SH., MH selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Hukum
7. Bapak Firdaus, SH, MH selaku mantan Ketua Jurusan Ilmu Hukum yang telah memberi arahan besar terhadap penulis
8. Segenap Dosen Fakultas Syari'ah dan Hukum yang telah mendidik dan memberikan ilmu selama kuliah dan seluruh staf yang selalu sabar melayani segala administrasi selama proses penelitian ini
9. Nur Annisha, S.Si selaku orang yang memberikan semangat serta doa untuk menyelesaikan penelitian ini
10. Semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat disebutkan satu persatu.



UIN
SUSKA
RIAUI

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.

Semoga bantuan, dukungan, arahan dan petunjuk dan bimbingan yang telah diberikan kepada penulis tersebut menjadi amal ibadah serta mendapat balasan dari Allah SWT. Mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kekurangan dalam penyajian skripsi ini, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan tulisan ilmiah penulis yang akan datang.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Pekanbaru, 5 Juli 2022

Penulis

YONGGA SATRIA NUGRAHA
11820711522

UIN SUSKA RIAU

DAFTAR ISI

ABSTRAK

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	1
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	6
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
E. Sistematika Penulisan	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
A. Kerangka Teoritis	11
B. Penelitian Terdahulu.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Jenis Penelitian	34
B. Metode Pendekatan.....	35
C. Lokasi Penelitian	36
D. Populasi dan Sampel Penelitian.....	36
E. Spesifikasi Penelitian.....	38
F. Jenis dan Sumber Data	39
G. Metode Pengumpulan Data	41
H. Metode Analisis Data	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
A. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Air Dingin Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan	43

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

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

B. Faktor yang menyebabkan terhambatnya pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Air Dingin	57
BAB V PENUTUP	63
A. Kesimpulan	63
B. Saran	64



UIN SUSKA RIAU

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, Aparatur Sipil Negara sebagai pelayan masyarakat yang memberikan pelayanan publik sebaik-baiknya menuju *good governance* atau kesepakatan menyangkut pengaturan negara yang diciptakan bersama oleh pemerintah, masyarakat, dan swasta untuk mewujudkan pemerintahan yang baik. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat setiap waktu selalu menuntut Pelayanan Publik yang berkualitas dari birokrat yang dilakukan secara transparan dan akuntabilitas. Pelayanan ialah suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Dalam pelayanan yang disebut konsumen adalah masyarakat yang mendapat manfaat dari aktifitas yang dilakukan oleh organisasi atau petugas organisasi pemberi pelayanan namun yang terjadi nyatanya pemerintah Kota Pekanbaru juga masih banyak kekurangan-kekurangan yang belum bisa di penuhi khusus nya dibidang pelayanan, bahkan pelayanan membuat masyarakat bingung setelah terjadi nya pemekaran dan faktor-faktor pendukung seperti prasarana masih kurang, sehingga pelayanan pun masih terkendala.

Menurut Albercht pelayanan adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan



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.

penggerak utama dalam pengoperasian bisnis.¹ Selanjutnya Monir mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung². Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Sedangkan menurut Gronroos pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.³

Pelayanan publik menurut Sinambela adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.⁴ Agung Kurniawan mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.⁵

Definisi pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan

¹ Sedarmayanti, 2010, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, Mandar Maju, Bandung

² Harbani Pasolong, 2013, *Kepemimpinan Birokrasi*, CV. Alfabeta, Bandung

³ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2013, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Belajar, Yogyakarta

⁴ Harbani, *Kepemimpinan Birokrasi*, Op.Cit

⁵ *Ibit.*



UIN SUSKA RIAU

Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.⁶ Sedangkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002 tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Primadana sebagai Unit Pelayanan Percontohan Penghargaan Citra Pelayanan Primadana sebagai Unit Pelayanan Percontohan mengelompokkan tiga pelayanan dari instansi serta BUMN/BUMD. Pengelompokkan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu (1) pelayanan administratif, (2) pelayanan barang, (3) pelayanan jasa.⁷

Pelayanan pada umumnya dapat diartikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara.

Seiring dengan semakin kuatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan publik dan dengan di landasi oleh keinginan untuk meningkatkan kemampuan penyelenggara pemerintah yang lebih ringkas dan cepat, mempercepat pelayanan dan pemerataan pembangunan kepada masyarakat. Pemerintah Kota Pekanbaru telah berupaya meningkatkan mutu pelayanan agar terciptanya nya pemerintah

⁶ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004

⁷ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002

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



yang efisien dan efektif namun, masih banyak juga permasalahan-permasalahan yang belum dapat di selesaikan dengan baik.

Pelayanan publik juga berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektifitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan. Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur sipil negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat.⁸

Pelayanan publik juga tidak terlepas dari administrasi, administrasi secara etimologi berasal dari bahasa Latin (Yunani) yang terdiri atas dua kata yaitu “ad” dan “*ministrate*” yang berarti “*to serve*” yang dalam Bahasa Indonesia berarti melayani atau memenuhi. Sedangkan pendapat A. Dunsire administrasi diartikan sebagai arahan, pemerintahan, kegiatan implementasi, kegiatan pengarah, penciptaan prinsip-prinsip implementasi kebijakan publik, kegiatan melakukan analisis, menyeimbangkan dan mempresentasikan keputusan, pertimbangan-pertimbangan kebijakan, sebagai pekerjaan individual dan kelompok dalam menghasilkan barang dan jasa publik, dan sebagai arena bidang kerja akademik dan teoritik.⁹

Administrasi kependudukan, malthus adalah orang pertama yang mengemukakan tentang penduduk. Dalam “*Essay on Population*”, Malthus beranggapan bahwa bahan makanan penting untuk kelangsungan hidup, nafsu manusia tak dapat ditahan dan pertumbuhan penduduk jauh lebih cepat dari bahan

⁸ Joko Widodo, 2001, *Good Governance : Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Insan Cendekia, Surabaya.

⁹ Keban Yeremias, 2008, *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik : Konsep, Teori, Dan Isu*, Gava Media, Yogyakarta



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.

makanan. Teori Malthus menyebutkan bahwa pertumbuhan penduduk mengikuti deret ukur sedangkan pertumbuhan ketersediaan pangan mengikuti deret hitung, pada kasus ini dimana terdapat permasalahan meledaknya jumlah penduduk dikota yang tidak diimbangi dengan ketersediaan pangan pun berkurang, hal ini merupakan pertimbangan yang kurang menguntungkan jika kita kembali kepada teori Malthus.¹⁰

Pada tahun 2016 terbitlah Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan adalah perubahan dari Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008. Perubahan ini dikarenakan di tetapkannya Undang-undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Perubahan Undang-undang Nomor 23 tahun 2016 tentang Administrasi Kependudukan maka Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan perlu dilakukan penyesuaian dan penyempurnaan. Berikut adalah pasal-pasal yang dihapus yaitu Pasal 21,23,26-29, 31-33, 69 dan Pasal 71-78.

Dalam pelaksanaannya yang terjadi Penyusunan, Penetapan dan Penerapan standar pelayanan yang dilakukan belum sepenuhnya di pahami oleh masyarakat, misalnya dalam alur pelayanan yang ada pada kelurahan tersebut, karna tidak ada sosialisasi SOP (Standar Operasional Prosedur) kepada masyarakat, maka daripada itu masyarakat masih kurang paham terhadap SOP ataupun syarat-syarat yang harus dipenuhi untuk melancarkan pelayanan tersebut.

¹⁰ Edmund Conway, *50 Gagasan Ekonomi yang Perlu Anda Ketahui*, Esensi Erlangga Group, Jakarta, 2015, h.15



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.

Melihat kejadian yang berada di depan mata yang terjadi di Kelurahan Air Dingin sangat tidak berbanding lurus dengan apa yang di harapkan masyarakat melihat masih lamanya rentang waktu dalam pelayanan administratif baik itu dalam dalam urusan surat-surat yang dibutuhkan masyarakat ataupun administrasi lainnya. Di tambah lagi masih minimnya sarana prasaran yang memadai membuat masyarakat seakan-akan tidak merasakan dampak yang baik.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul “**PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN AIR DINGIN BERDASARKAN PERATURAN DAERAH KOTA PEKANBARU NOMOR 7 TAHUN 2016 TENTANG PENYELENGGARAAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN**”.

B. Batasan Masalah

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Luas lingkup hanya membahas sebatas pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan.
2. Informasi yang disajikan yaitu: pelayanan administrasi, hukum kependudukan berdasarkan undang-undang, dan administrasi kependudukan.



C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah diperlukan di atas, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Air Dingin berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2016 ?
2. Apa saja faktor yang menyebabkan terhambatnya pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Air Dingin?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

A. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Air Dingin berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2016
- b. Untuk mengetahui faktor apa saja yang menyebabkan terhambatnya pelaksanaan pelayanan administrasi di Kelurahan Air Dingin berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

B. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu:

- a. Secara Teoritis



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

1) Dapat memberikan jawaban terhadap permasalahan yang sedang diteliti, dalam hal ini mengenai Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Air Dingin berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2016.

2) Untuk lebih mengembangkan penalaran, membentuk pola pikir dinamis sekaligus untuk mengetahui kemampuan peneliti dalam menerapkan ilmu yang diperoleh.

b. Secara Praktis

1) Bagi penulis : untuk mendapatkan gelar sarjana hukum (S1) di Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

2) Bagi masyarakat : untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat khususnya masyarakat di Kelurahan Air Dingin.

3) Bagi Pemerintah : diharapkan dapat menjadi rujukan bagi pemerintah dalam melakukan kebijakan pelayanan pelaksanaan administrasi kependudukan di Kelurahan Air Dingin.

c. Secara Akademis



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.

Kegunaan akademis yaitu penelitian ini diharap menjadi bahan informasi serta data sekunder bagi kalangan akademis yang ingin meneliti hal yang sama.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penulisan penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pendahuluan terdiri dari latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Seluruh bahan bacaan yang mungkin pernah dibaca dan dianalisis, baik yang sudah dipublikasikan maupun sebagai koleksi pribadi. Kajian pustaka sering dikaitkan dengan kerangka teori atau landasan teori, yaitu teori-teori yang digunakan untuk menganalisis objek penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisi langkah yang dimiliki dan dilakukan oleh peneliti dalam rangka untuk mengumpulkan informasi atau data serta melakukan



- 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

BAB IV :

investigasi pada data yang telah didapatkan tersebut. Metode penelitian memberikan gambaran rancangan penelitian.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.

Dalam bab ini berisi ulasan dan pembahasan mengenai permasalahan yang dibahas dalam skripsi ini yaitu mengenai Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Air Dingin Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

BAB V :

PENUTUP

Penutup berisi tentang kesimpulan dan saran yang diambil dari hasil penelitian yang dilakukan penulis.

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.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kerangka Teoritis

1. Pengertian Hukum

Hukum banyak sekali seginya dan luas sekali cakupannya karena hukum mengatur semua bidang kehidupan masyarakat, tidak hanya masyarakat suatu bangsa tetapi juga masyarakat dunia yang selalu mengalami perkembangan dan perubahan terus menerus. Perkembangan sejarah kehidupan umat manusia senantiasa menyebabkan terjadinya perubahan tentang apa yang di maksud dengan hukum dari masa kemasa, sebelum manusia mengenal Undang-Undang hukum identik dengan kebiasaan dan tradisi yang menjadi pedoman dalam kehidupan.¹¹ Pertanyaan tentang apa itu hukum merupakan pertanyaan yang memiliki jawaban yang lebih dari satu sesuai dengan pendekatan apa yang dipakai oleh karna itu hukum pada hakekatnya bersifat abstrak.¹²

Terlepas dari penyebab intern, yaitu keabstrakan hukum dan keinginan hukum untuk mengatur hampir seluruh kehidupan manusia, kesulitan pendefinisian juga bisa timbul dari faktor eksteren hukum, yaitu faktor bahasa itu sendiri. Jangankan hukum yang memang bersifat abstrak sesuatu yang konkritpun sering sulit untuk di defenisikan.

¹¹ Ahmad Ali, 2008, *Menguk Tabir Hukum*, Jakarta, Ghalia Indonesia, Hlm. 12.

¹² *Ibid.*



2. Hukum Administrasi Negara

Hukum administrasi negara adalah salah satu cabang ilmu hukum. Hukum ini mengatur cara-cara menjalankan tugas (hak dan kewajiban) dari kekuasaan alat-alat perlengkapan negara.

Penyebutan istilah hukum administrasi negara berbeda-beda. Misalnya di Belanda menggunakan istilah "*administratiefrecht*", di Jerman disebut "*verwal-tungsrecht*", di Perancis disebut "*droit administratif*", di Inggris dan Amerika Serikat disebut "*administrative law*".

Di Indonesia istilah "*administratiefrecht*" diterjemahkan bermacam-macam, seperti hukum administrasi, hukum tata usaha negara, atau hukum tata pemerintahan. Perbedaan ini mengakibatkan terjadinya pemakaian istilah yang kurang seragam.¹³ Menurut E.Utrecht hukum administrasi negara/hukum pemerintahan adalah hukum yang menguji hubungan hukum istimewa yang bila diadakan akan memungkinkan para pejabat administrasi negara melakukan tugas mereka yang khusus.¹⁴

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa hukum administrasi negara adalah hukum yang mengatur dan mengikat alat administrasi negara dalam menjalankan wewenang yang menjadi tugasnya selaku alat administrasi negara dalam melayani warga negara harus senantiasa memperhatikan kepentingan warga negara. Hukum administrasi negara sangat penting dan dibutuhkan dalam penyelenggaraan kekuasaan negara oleh administrasi negara. Keberadaannya berperan mengatur

¹³ Manulang Herlina, *Pengantar Ilmu Hukum*, Bina Media Perintis, Tunjungsari.

¹⁴ *Ibit.*



wewenang, tugas dan fungsi administrasi negara, dan membatasi kekuasaan yang diselenggarakan oleh administrasi negara. Pejabat Pemerintahan atau Administrasi Publik sebagai pengemban wewenang yang memiliki kewenangan dapat menghasilkan produk hukum. Ada macam-macam produk hukum dari perbuatan hukum publik, yaitu: (1) Peraturan Perundang-Undangan (*Act*) (2) Keputusan Tata Usaha Negara (*Verwaltungsakt*) (3) Peraturan Kebijakan (*Freies Ermessen/Discretionary Power*) (4) Perencanaan (*Het Plan*) (5) Perizinan (*Concesie*) (6) Hukum Keperdataan.¹⁵

3. Teori Pelayanan Publik

Pelayanan pada umumnya dapat diartikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara.

Menurut Albercht pelayanan adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis¹⁶. Selanjutnya Monir mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung¹⁷.

¹⁵ Tubagus Muhammad Nasarudin, 2016, *Asas dan Norma Hukum Administrasi Negara dalam Pembuatan Instrumen Pemerintahan*. Jurnal Hukum Novelty, Universitas Ahmad Dahlan

¹⁶ Harbani Pasolong, *Kepemimpinan Birokrasi, Loc. Cit*

¹⁷ *Ibit.*



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.

Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Sedangkan menurut Gronroos pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.¹⁸

Pelayanan publik menurut Sinambela adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.¹⁹ Agung Kurniawan mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.²⁰

Definisi pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan

¹⁸ Ratmino dan Atik, *Manajemen Pelayanan, Loc.Cit.*

¹⁹ Harbani Pasalong, *Kepemimpinan Birokrasi, Op.Cit*

²⁰ *Ibit.*



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.

penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.²¹ Sedangkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002 tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima sebagai Unit Pelayanan Percontohan mengelompokkan tiga pelayanan dari instansi serta BUMN/BUMD. Pengelompokkan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri- ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu (1) pelayanan administratif, (2) pelayanan barang, (3) pelayanan jasa.²²

Pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.²³ Menurut Thoha pelayanan masyarakat adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan.²⁴

Jenis pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk lahir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin- ijin, rekomendasi, keterangan dan lain- lain. Misalnya jenis

²¹ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004

²² Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002

²³ Pandji Santosa, 2009, *Adimnistrsi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governnace*, Refika Asitama, Bandung.

²⁴ Sedarmayanti, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja, Loc.Cit*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

pelayanan sertifikat tanah, pelayanan, IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, akte kelahiran, dan akte kematian).

Jenis pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampainnya dan konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya. Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih dan pelayanan telepon.

Jenis pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang berupa sarana dan parasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti.

Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara, layanan kesehatan, layanan perbankan, layanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

4. Administrasi dan Administrasi Publik

Istilah Administrasi secara etimologi berasal dari bahasa Latin (Yunani) yang terdiri atas dua kata yaitu “*ad*” dan “*ministrare*” yang berarti “*to serve*” yang dalam Bahasa Indonesia berarti melayani atau



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.

memenuhi. Sedangkan pendapat A. Dunsire "administrasi diartikan sebagai arahan, pemerintahan, kegiatan implementasi, kegiatan pengarahan, penciptaan prinsip-prinsip implementasi kebijakan publik, kegiatan melakukan analisis, menyeimbangkan dan mempresentasikan keputusan, pertimbangan-pertimbangan kebijakan, sebagai pekerjaan individual dan kelompok dalam menghasilkan barang dan jasa publik, dan sebagai arena bidang kerja akademik dan teoritik.²⁵

Pengertian Publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kesamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

Administrasi publik, menurut Chandler dan Plano adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Selain itu, Keban juga menyatakan bahwa istilah Administrasi Publik menunjukkan bagaimana pemerintah berperan sebagai agen tunggal yang berkuasa atau sebagai regulator, yang aktif dan selalu berinisiatif dalam mengatur atau mengambil langkah dan prakarsa, yang menurut mereka penting atau baik untuk masyarakat karena diasumsikan bahwa masyarakat adalah pihak yang pasif, kurang mampu, dan harus tunduk dan menerima apa saja yang diatur pemerintah.²⁶

²⁵ Keban, *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik : Konsep, Teori, Dan. Isu.*

Loc.Cit.

²⁶ *Ibit.*



Teori Administrasi menjelaskan upaya-upaya untuk mendefinisikan fungsi universal yang dilakukan oleh pimpinan dan asas-asas yang menyusun praktik kepemimpinan yang baik.

Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan diselenggarakan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. The lianggie mendefinisikan administrasi adalah rangkaian kegiatan terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh sekelompok orang di dalam kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu.²⁷

Pasalong menyatakan administrasi adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam bekerjasama untuk mencapai tujuan dasar efektif, efisien dan rasional. Selanjutnya ia menyatakan administrasi mempunyai dua dimensi yaitu dimensi karakteristik dan dimensi unsur-unsur.²⁸

Pembangunan menurut Siagian didefinisikan sebagai rangkaian usaha mewujudkan pertumbuhan dan perubahan secara terencana dan sadar yang ditempuh oleh suatu negara bangsa menuju modernitas dalam rangkaian pembinaan bangsa (*nation-building*). Selanjutnya ia berpendapat paling sedikit tujuh ide pokok yang muncul dari definisi pembangunan merupakan upaya yang secara sadar ditetapkan sebagai sesuatu untuk dilaksanakan, pembangunan dilakukan secara terencana baik dalam arti jangka panjang, jangka sedang, jangka pendek, rencana

²⁷ Harbani, *Kepemimpinan Birokrasi. Loc.Cit.*

²⁸ *Ibit.*



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.

pembangunan mengandung makna pertumbuhan dan perubahan, pembangunan mengarah ke modernitas, modernitas yang ingin dicapai melalui berbagai kegiatan pembangunan per definisi bersifat multi dimensional, semua hal yang disinggung di tujukan kepada usaha pembinaan bangsa.

Sebagai suatu perubahan yang terencana dan berkesinambungan, pembangunan pada hakikatnya bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas hidup manusia. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka pembangunan perlu diimplementasikan kedalam berbagai program pembangunan yang dapat secara langsung menyentuh masyarakat. Pembangunan memerlukan cara atau pedoman tindakan yang terarah “bagaimana” meningkatkan kualitas hidup manusia tersebut. Suatu perangkat pedoman untuk memberikan arah terhadap pelaksanaan strategi-strategi pembangunan dapat dikatakan sebuah kebijakan.

Mosto padidjaya menyatakan bahwa administrasi pembangunan adalah ilmu dan seni tentang bagaimana pembangunan suatu sistem administrasi yang mampu menyelenggarakan berbagai fungsi pemerintahan dan pembangunan secara efektif dan efisien.

Dari pengertian administrasi pembangunan diatas dapat dipahami sangat penting untuk kemajuan suatu negara melalui usaha-usahayang dilakukan pemerintah. Administrasi pembangunan mempunyai fungsi dalam perumusan kebijakan dan program-program pembangunan yang pelaksanaan dilakukan secara efektif untuk kesejahteraan rakyat.



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.

Administrator adalah orang yang menduduki posisi teratas dalam suatu struktur. Ia merumuskan tujuan dan kebijakan yang berlaku umum dan menjadi dasar atau pedoman bagi pelaksanaan kegiatan-kegiatan operasional. Jadi administrator pembangunan dapat diartikan secara sederhana yaitu orang yang menduduki posisipuncak dalam suatu struktur yang merumuskan kebijakan yang menjadi dasar dalam kegiatan pembangunan. Sesuai dengan penelitian ini maka kedudukan dan posisi puncak yang di maksud adalah kepala desa. Kepala desa sebagai administrator pembangunan harus mampu mengemban amanah untuk memperbaiki keadaan desa dengan berbagai program yang sifatnya membangun.

Menurut kartono pembangunan bertugas melakukan rentetan usaha bersama rakyat atau masyarakat dalam iklim demokratis untuk mengadakan perbaikan dan peningkatan tata kehidupan serta sarana kehidupan, demi pencapaian kesejahteraan, kebaikan sertakeadilan merata.

Administrator pembangunan dalam kaitan menjalankan tugasnya menetapkan dan melaksanakan kebijakan untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Menurut Suharto kebijakan merupakan suatu ketetapan yang memuat prinsip-prinsip untuk mengarah kancara-cara bertindak yang dibuat secara terencana dan konsisten dalam pencapaian tujuan tertentu. Pelaksanaan kebijakan dapat berupa programprogram yang disusun. Kebijakan bersifat umum dan untuk merealisasikan kebijakan disusun berbagai program. Fungsi kebijakan disini adalah untuk memberikan



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

rumusan mengenai berbagai pilihan tindakan dan prioritas yang diwujudkan dalam program- program pelayanan yang efektif.

5. Teori Kependudukan

Malthus adalah orang pertama yang mengemukakan tentang penduduk. Dalam “*Essay on Population*”, Malthus beranggapan bahwa bahan makanan penting untuk kelangsungan hidup, nafsu manusia tak dapat ditahan dan pertumbuhan penduduk jauh lebih cepat dari bahan makanan. Teori Malthus menyebutkan bahwa pertumbuhan penduduk mengikuti deret ukur sedangkan pertumbuhan ketersediaan pangan mengikuti deret hitung, pada kasus ini dimana terdapat permasalahan meledaknya jumlah penduduk dikota yang tidak diimbangi dengan ketersediaan pangan pun berkurang, hal ini merupakan perimbangan yang kurang menguntungkan jika kita kembali kepada teori Malthus.²⁹

Teori Malthus jelas menekankan tentang pentingnya keseimbangan pertambahan jumlah penduduk menurut deret ukur terhadap persediaan bahan makanan menurut deret hitung. Teori Malthus tersebut sebetulnya sudah mempersoalkan daya dukung lingkungan dan daya tampung lingkungan. Tanah sebagai suatu komponen lingkungan alam tidak mampu menyediakan hasil pertanian untuk mencukupi kebutuhan jumlah penduduk yang terus bertambah dan makin banyak. Daya dukung tanah sebagai komponen lingkungan menurun, karena beban manusia yang makin banyak. Jumlah penduduk harus seimbang dengan batas ambang

²⁹ Edmund Conway, *50 Gagasan Ekonomi yang Perlu Anda Ketahui*. Loc.Cit.



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.

lingkungan, agar tidak menjadi beban lingkungan atau mengganggu daya dukung dan daya tampung lingkungan, dengan menampakkan bencana alam berupa banjir, kekeringan, gagal panen, kelaparan, wabah penyakit dan kematian.

Pendapat ini tidak sependapat dengan Malthus (bila tidak dibatasi penduduk akan kekurangan makanan). Menurut Marxist tekanan penduduk di suatu negara bukanlah tekanan penduduk terhadap bahan makanan, tetapi tekanan terhadap kesempatan kerja (misalnya di negara kapitalis) Marxist juga berpendapat bahwa semakin banyak jumlah manusia semakin tinggi produk yang dihasilkan, jadi dengan demikian tidak perlu diadakan pembatasan penduduk. Negara-Negara yang mendukung teori Malthus umumnya adalah negara berekonomi kapitalis seperti USA, Inggris, Prancis, Australia, Canada, dll Sedangkan negara-negara yang mendukung teori Marxist umumnya adalah negara-negara berekonomi Sosialis seperti Eropa Timur, RRC, Korea, Rusia dan Vietnam.

Dasar Pegangan Marxist adalah beranjak dari pengalaman bahwa manusia sepanjang sejarah akan dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan zaman. Beda pandangan Marxist dan Maltus adalah pada “*Natural Resource*” tidak bisa dikembangkan atau mengimbangi kecepatan pertumbuhan penduduk. Menurut Marxist tekanan penduduk di suatu negara bukanlah tekanan penduduk terhadap bahan makanan, tetapi tekanan terhadap kesempatan kerja (misalnya di negara kapitalis).



Pada abad 20 teori Malthus mulai diperdebatkan kembali. kelompok ini menyokong aliran Malthus, akan tetapi lebih radikal lagi dan aliran ini sangat menganjurkan untuk mengurangi jumlah penduduk dengan menggunakan cara-cara “*Preventif Check*” yaitu menggunakan alat kontrasepsi. Tahun 1960an dan 1970an foto-foto telah diambil dari ruang angkasa dengan menunjukkan bumi terlihat seperti sebuah kapal yang berlaya dengan persediaan bahan bakar dan bahan makanan yang terbatas. Pada suatu saat kapal ini akan kehabisan bahan bakar dan bahan makanan tersebut sehingga akhirnya malapetaka menimpa kapaltersebut. Tahun 1871 Ehrlich menulis buku “*The Population Bomb*” dan kemudian direvisi menjadi “*The Population Explotion*”

Analisis ini dilengkapi oleh Meadow, melalui buku “*The Limit to Growth*” ia menarik hubungan antara variabel lingkungan (penduduk, produksi pertanian, produksi industri, sumber daya alam) dan polusi. Tapi walaupun begitu, malapetaka tidak dapat dihindari, hanya manusia cuma menunggunya, dan membatasi pertumbuhannya sambil mengelola alam dengan baik. Kritik terhadap Meadow umumnya dilakukan oleh sosiolog yang menyindir Meadow karena tidak mencantumkan variabel sosial-budaya dalam penelitiannya. Karena itu Mesarovic dan Pestel merevisi gagasan Meadow & mencantumkan hubungan lingkungan antar kawasan.³⁰

³⁰ *Ibid.*



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.

Penerapan Transisi kependudukan Yang mencerminkan kenaikan taraf hidup rakyat di suatu negara adalah besarnya tabungan dan akumulasi kapital dan laju pertumbuhan penduduknya. Laju pertumbuhan yang sangat cepat di banyak negara sedang berkembang nampaknya disebabkan oleh fase atau tahap transisi demografi yang dialaminya. Negara-negara sedang berkembang mengalami fase transisi demografi di mana angka kelahiran masih tinggi sementara angka kematian telah menurun. Kedua hal ini disebabkan karena kemajuan pelayanan kesehatan yang menurunkan angka kematian balita dan angka tahun harapan hidup.

6. Teori Pendukung

Teori negara hukum, Negara hukum merupakan istilah yang meskipun kelihatan sederhana, namun mengandung muatan sejarah pemikiran yang relatif panjang.³¹ Sejarah timbulnya pemikiran atau cita negara hukum itu sendiri sebenarnya sudah sangat tua, jauh lebih tua dari usia ilmu negara atau pun ilmu kenegaraan. Cita negara hukum itu untuk pertama kalinya dikemukakan oleh Plato dan kemudian pemikiran tersebut di pertegas oleh Aristoteles.³²

Apabila melihat sejarah, perkembangan pemikiran filsafat mengenai negara hukum dimulai sejak tahun 1800 S.M.³³

³¹ Majda El. Muhtaj, *Hak Asasi Manusia dalam Konstitusi Indonesia*, Jakarta: Kencana, 2005, h.1.

³² Ni'matul Huda, *Negara Hukum, Demokrasi dan Judicial Review*, Yogyakarta: UII Press, 2005, h.1.

³³ S.F. Marbun, 1997, *Negara Hukum dan Kekuasaan Kehakiman*, Jurnal Hukum Ius Quia Iustum, No. 9 Vol. 4, h.9.

UIN
SUSKA
RIAUI

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

Perkembangannya terjadi sekitar abad ke-19 sampai dengan abad ke-20. Menurut Jimly Ashiddiqie, gagasan pemikiran mengenai negara hukum berkembang dari tradisi Yunani Kuno.³⁴

Plato mengemukakan bahwa penyelenggaraan yang baik ialah yang didasarkan pada pengaturan (hukum) yang baik. Gagasan Plato tentang negara hukum ini semakin tegas ketika didukung oleh muridnya Aristoteles, yang menuliskan ke dalam bukunya *politica*.³⁵ Aristoteles berpendapat bahwa pengertian negara hukum itu timbul dari polis yang mempunyai wilayah negara kecil, seperti kota dan berpenduduk sedikit, tidak seperti negara-negara sekarang ini yang mempunyai wilayah luas dan berpenduduk banyak (*vlakte staat*).

Pada masa itu yang dimaksud dengan negara hukum ialah negara yang berdiri di atas hukum yang menjamin keadilan kepada warga negaranya. Keadilan merupakan syarat bagi tercapainya kebahagiaan hidup untuk warga negaranya, dan sebagai dasar dari pada keadilan itu perlu di ajarkan rasa susila kepada setiap manusia agar ia menjadi warga negara yang baik.³⁶ Demikian pula peraturan hukum yang sebenarnya

³⁴ Jimly Ashiddiqie, *Gagasan Kedaulatan Rakyat dalam Konstitusi dan Pelaksanaannya di Indonesia*, Jakarta: Ichtiar Baru van Hoeve, 1994, h.11.

³⁵ Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006, h.2.

³⁶ Rozikin Daman, *Hukum Tata Negara*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, h.166.



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 Sultanahyarif Kasim Riau

hanya ada jika peraturan hukum itu mencerminkan keadilan bagi pergaulan hidup antar warga negaranya.³⁷

Aristoteles juga mengatakan bahwa suatu negara yang baik ialah negara yang di perintahkan dengan konstitusi dan berkedaulatan hukum. Ada tiga unsur dari pemerintahan yang berkonstitusi yaitu pertama, pemerintahan dilaksanakan untuk kepentingan umum; kedua, pemerintahan dilaksanakan menurut hukum yang berdasarkan pada ketentuan-ketentuan umum, bukan hukum yang dibuat secara sewenang-wenang yang menyampingkan konvensi dan konstitusi; ketiga, pemerintah berkonstitusi berarti pemerintahan yang dilaksanakan atas kehendak rakyat, bukan berupa paksaan-tekanan yang dilaksanakan pemerintahan despotik.³⁸

Negara hukum menurut konsep Eropa Kontinental yang dinamakan *rechtsstaat*.³⁹ Konsep *rechtsstaat* lahir dari suatu perjuangan menentang absolutisme sehingga sifatnya revolusioner,⁴⁰ konsep *rechtsstaat* bertumpu atas sistem Hukum Kontinental yang disebut *civil law*. Karakteristik *civil law* adalah administratif. Negara hukum menurut konsep *Anglo Saxon (rule of law)*,⁴¹ konsep *rule of law* berkembang secara evolusioner.⁴²

³⁷ Moh. Kusnardi, *Pengantar Hukum Tata Negara Indonesia*, Jakarta : Pusat Studi Tata Negara, Fakultas hukum Universitas Indonesia, 1981, h. 153

³⁸ Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara, Loc.Cit.*

³⁹ *Ibid*, h.1.

⁴⁰ Philipus M. Hardjon, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat di Indonesia*, Surabaya: PT. Bina Ilmu, 1987, h.72

⁴¹ Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara, Op.Cit*, h.1

⁴² Philipus M. Hardjon, *Op.Cit*, h. 72.



Konsep *the rule of law* bertumpu atas sistem Hukum yang disebut *common law*.

Teori bentuk negara, dalam kajian ilmu negara dalam hukum tata negara dapat di bedakan antara bentuk negara, bentuk pemerintahan, dan sistem pemerintahan. Bagir Manan mengartikan bentuk negara menyangkut kerangka bagian luar organisasi negara kesatuan dan bentuk negara *federal*. Sedangkan bentuk pemerintahan berkaitan dengan bagian dalam, yaitu bentuk pemerintahan negara yang dapat dibedakan antara pemerintahan republik dan pemerintahan kerajaan. Sementara Samidjo mengartikan bentuk negara sebagai gambaran mengenai susunan atau organisasi negara secara keseluruhan mengenai struktur negara yang meliputi segenap unsur-unsurnya seperti daerah, bangsa dan pemerintahannya. Antara bentuk pemerintahan dengan sistem pemerintahan, keduanya memiliki hubungan kuat seperti misalnya bentuk pemerintahan republik memiliki sistem pemerintahan presidensial, sedangkan bentuk pemerintahan kerajaan memiliki sistem pemerintahan monarki. Namun demikian korelasi ini tidak terdapat pada hubungan antara hubungan antara bentuk negara dengan sistem pemerintahan, karena dapat saja ditemukan baik bentuk negara kesatuan, *federal* maupun konfederasi, ketiganya menggunakan sistem pemerintahan presidensial.

Pada zaman Yunani Kuno, konsepsi tentang bentuk negara lebih mengutamakan peninjaun secara ideal. Konsepsi ini tidak terlepas dari hasil pemikiran Plato melalui bukunya yang berjudul *Politeia*, dimana



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

ajaran plato tentang negara di dasarkan pada aliran filsafat idealisme. Buku tersebut mengurai tentang konsepsi negara sempurna (*ideal state*) yang berbentuk ide-ide atau cita-cita. Dalam catatannya, Plato membagi dua dunia, yakni dunia ide, cita atau pikiran yang merupakan kenyataan sejati dan dunia alam yang bersifat materil dan fana yang bersifat palsu. Untuk mencapai tatanan negara yang sempurna, maka dunia alam harus disamakan dengan dunia ide, yakni negara yang memenuhi tiga jenis ide, ide tentang kebenaran, keindahan atau seni (estetika) dan kesusilaan (etika).

Teori otonomi daerah, Otonomi (*autonomy*) berasal dari bahasa Yunani, *auto* berarti sendiri dan *nomous* berarti hukum atau peraturan. Menurut *Encyclopedia of Social Science*, otonomi dalam pengertian orisinal adalah *the legal self of sufficiency of cicial body and in actual independence*. Dalam kaitannya dengan politik dan pemerintahan, otonomi daerah bersifat *self government* atau *the coundition of living under one's own laws*. Jadi otonomi daerah adalah daerah yang memiliki *legal self sufficiency* yang bersifat *self government* yang di atur dan diurus oleh *own law*, oleh akarena itu otonomi daerah lebih menitik beratkan pada aspirasi dari pada kondisi.⁴³

Tujuan otonomi adalah untuk mencapai efektifitas dan efisiensi dalam pelayanan publik. Sedangkan tujuan yang ingin dicapai dalam penyerahan urusan ini adalah antara lain menumbuh kembangkan daerah

⁴³ Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudradjat, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Layanan Publik*, Bandung: Nuansa Cendekia, 2014, h. 109-111.



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.

dalam berbagai bidang, meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, dan meningkatkan daya bersaing daerah dalam proses pertumbuhan.⁴⁴

Menurut Profesor Oppenheim bahwa daerah otonom adalah bagian organisasi daripada negara, maka daerah otonom mempunyai kehidupan sendiri yang bersifat mandiri dengan kata lain tetap terikat dengan negara kesatuan. Daerah otonom ini merupakan masyarakat hukum yaitu berhak mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri.⁴⁵

Sedangkan tujuan yang ingin di capai dalam penyerahan urusan ini adalah antara lain menumbuhkan kembangkan daerah dalam berbagai bidang, meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, dan meningkatkan daya saing daerah dalam proses pertumbuhan.

Peradilan Administrasi, Sudikno mengatakan bahwa Peradilan adalah segala sesuatu yang bertalian dengan tugas hakim dalam memutus perkara. Hal itu sesuai dengan kata dasar peradilan, yang terdiri dari kata adil dan mendapatkan awalan per dan akhiran an, yang berarti segala sesuatu yang bertalian dengan pengadilan. Pengadilan di sini bukanlah diartikan semata-mata sebagai badan untuk mengadili, melainkan juga memiliki pengertian yang abstrak, yaitu hal memberikan keadilan.⁴⁶

Riawan Tjandra mendefinisikan bahwa istilah Peradilan Tata Usaha Negara dapat didefinisikan sebagai keseluruhan proses atau

⁴⁴ *Ibid.*

⁴⁵ Mohammad Jimmi Ibrahim, *Prospek Otonomi Daerah*, Semarang, Dahara Prize, 1991.

⁴⁶ Sudikno and Soekardono, 1971, *Sejarah Peradilan Dan Perundang-Undangannya Di Indonesia Sejak 1942 Dan Apakah Kemanfaatannya Bagi Kita Bangsa Indonesia*, PhD thesis, Universitas Gadjah Mada.



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.

aktivitas hakim tata usaha negara yang didukung oleh seluruh fungsionaris pengadilan dalam melaksanakan fungsi pengadilan baik di Pengadilan Tata Usaha Negara, Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara maupun di Mahkamah Agung. Istilah Pengadilan dapat didefinisikan sebagai lembaga yang melaksanakan peradilan.⁴⁷

Prajudi Atmosudirjo mendefinisikan Peradilan Administrasi Negara adalah setiap bentuk penyelesaian dari suatu perbuatan (pejabat, instansi) Administrasi Negara yang dipersoalkan oleh warga masyarakat, instansi masyarakat (perusahaan, yayasan, perhimpunan, dan sebagainya) atau sesama instansi pemerintah.⁴⁸

Dalam simposium Peradilan Tata Usaha Negara pada kesimpulannya dijelaskan bahwa “Peradilan Semu (*administratieve beroep*) belum menjamin proses yudisial yang murni dan obyektif, mengingat hal itu masih berlangsung dalam susunan pejabat eksekutif, dan oleh karena itu pula maka *administratieve beroep* belum merupakan Peradilan Tata Usaha Negara yang sesungguhnya.” Dalam penelitian ini Peradilan Tata Usaha Negara yang dimaksud adalah Peradilan Administrasi Murni yang diselenggarakan langsung oleh Pengadilan Tata Usaha Negara.⁴⁹

⁴⁷ Riawan Tjandra, *Peradilan Tata Usaha Negara Mendorong Terwujudnya Pemerintahan Yang Bersih dan Berwibawa*, Yogyakarta : Liberty, 2009, h. 15.

⁴⁸ Prajudi Atmosudirjo, *Administrasi Negara*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 1994.

⁴⁹ M. Hadin Muhjad, *Beberapa Masalah Tentang Peradilan Tata Usaha Negara di Indonesia*, Jakarta : Akademika Pressindo, 1985, h.37.



B. Penelitian Terdahulu

Di dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian terdahulu sebagai perbandingan dan tolak ukur serta mempermudah peneliti dalam menyusun penelitian. Penulis harus belajar dari penelitian lain, untuk menghindari duplikasi dan penanggulangan penelitian atau kesalahan yang sama seperti yang dibuat oleh peneliti sebelumnya. Berikut penelitian terdahulunya yang terkait dengan penelitian ini yaitu :

Pertama, berjudul Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Gamping, Kabupaten Sleman, Yogyakarta ditulis oleh Sri Susanti dari Fakultas Pendidikan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta 2014. Dalam penelitian tersebut dijelaskan mengenai kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Gamping, Kabupaten Sleman, Yogyakarta. Hasil penelitian yang pertama ini menunjukkan bahwa: 1. Aspek kehandalan (*reliability*), dari hasil penelitian terungkap bahwa aspek *reliability* (kehandalan) mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan 2. Aspek daya tanggap (*responsiveness*) pegawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dengan pelayanan sudah terlihat antara petugas dan 3. pengunjung yang saling berkomunikasi. Hal ini ditunjukkan dari petugas yang mau membantu kesulitan yang dialami pengunjung. 4. Dilihat dari aspek jaminan (*Assurance*) khususnya keamanan di Kantor Kecamatan Gamping Kabupaten

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

UIN
SUSKA
RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Sleman sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat yaitu dengan menempatkan tukang parkir yang ikut mengamankan keadaan di parkir. Kemudian ada barang yang tertinggal di ruang pelayanan akan disipan oleh petugas sampai pemiliknya mengambil. 5. Hal itu dapat terlihat dari sikap petugas yang menerangkan dengan sejelas-jelasnya mengenai prosedur pelayanan dan menerima kritik maupun saran dengan sepenuh hati sebagai interopeksi untuk layanan yang lebih baik.

Kedua, berjudul Implementasi Pelayanan Atas Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan berdasarkan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan (Studi Di Kabupaten Malang), ditulis oleh Yana Gilang Permatasari dari Fakultas Hukum Universitas Brawijaya 2014. Dalam penelitian ini menjelaskan implementasi atau pelaksanaan pelayanan dan pengawasan atas penyelenggaraan administrasi kependudukan di Kabupaten Malang tepatnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Kecamatan Turen Kabupaten Malang telah memberikan pelayanan dengan optimal. Dinas juga memberikan sosialisasi kepada Kecamatan yang bersangkutan dan telah memberikan solusi terbaik. Dalam melakukan 16 pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan kecamatan sudah sesuai dengan 8 unsur pelayanan yaitu: 1. Kesederhanaan, yang meliputi prosedur atau cara-cara pelayanan antara lain: mudah, tidak berbelit-belit, mudah dilaksanakan. 2. Kejelasan/kepastian terhadap: prosedur, persyaratan, unit kerja, tarif, biaya, pejabat yang diberikan

keluhan akan pelayanan yang diberikan dalam organisasi. 3. Keamanan yang menyangkut kepastian hukum terhadap apa yang dilayangkan oleh organisasi. 4. Keterbukaan, yang menyangkut kesederhanaan dan kejelasan pelayanan yang diinformasikan kepada masyarakat. 5. Efisiensi, yang artinya pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi hendaknya ada pembatasan terhadap persyaratan yang di anggap penting saja. 6. Ekonomis, yang artinya pembiayaan yang dibebankan kepada masyarakat yang dilayani itu sesuai dengan kewajaran, kemampuan masyarakat umum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. 7. Keadilan maenyangkut jangkauan pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi diharapkan dapat seluas mungkin dan merata, artinya tidak ada wilayah yang dibedakan pelayanannya. 8. Ketetapan waktu yang artinya bahwa pelaksanaan yang telah dijanjikan sesuai dengan standar yang diberikan, sesuai dengan waktu yang ditetapkan.

© 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

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian memiliki istilah lain atau dikenal dengan riset. Riset berasal dari bahasa Inggris yaitu *research* yang berasal dari kata *re* (kembali) *search* (mencari) dengan demikian penelitian yang memiliki istilah riset dapat diartikan sebagai mencari kembali. Adapun kegiatan penelitian ini didasari rasa keingintahuan seseorang yang kemudian disebut sebagai peneliti dalam menjalankan kegiatan penelitiannya. Penelitian merupakan bentuk ungkapan dari rasa ingin tahu yang dilakukan dalam bentuk atau kegiatan penelitian secara ilmiah. Penelitian ini dilakukan dengan sebuah rasa percaya akan objek yang menjadi penelitian akan diteliti dengan mencari tahu sebab akibat yang timbul atau terjadi pada objek penelitian.⁵⁰

Menurut Soerjono Soekanto, penelitian merupakan suatu kegiatan ilmiah yang didasarkan pada analisis dan konstruksi yang dilakukan secara *sistematis, metodologis dan konsisten* dan bertujuan untuk mengungkapkan kebenaran sebagai salah satu *manifestasi* keinginan manusia untuk mengetahui apa yang sedang dihadapinya.⁵¹

Melihat dari tujuan permasalahan yang diteliti yaitu untuk mengetahui apakah pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Air Dingin berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2016

⁵⁰ Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007, h.27-28.

⁵¹ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI Press, 1986, 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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan maka bentuk penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian hukum sosiologis dapat juga disebut yudiris sosiologis.

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah yuridis sosiologis yang dengan kata lain adalah jenis penelitian hukum sosiologis dan dapat disebut pula dengan penelitian lapangan, yaitu mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataan di masyarakat.⁵² atau dengan kata lain yaitu suatu penelitian yang dilakukan terhadap keadaan sebenarnya atau keadaan nyata yang terjadi dimasyarakat dengan maksud untuk mengetahui dan menemukan fakta-fakta dan data yang dibutuhkan, setelah data yang dibutuhkan terkumpul kemudian menuju kepada identifikasi masalah yang pada akhirnya menuju pada penyelesaian masalah.⁵³

B. Metode Pendekatan

Metode pendekatan adalah suatu cara untuk mendekati objek penelitian⁵⁴ sehingga berkaitan bagaimana memperlakukan pokok permasalahan dalam rangka mencari permasalahan berupa jawaban-jawaban dari permasalahan serta tujuan penelitian. Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis sosiologis. Pendekatan yuridis sosiologis adalah pendekatan dengan melihat sesuatu kenyataan hukum di dalam masyarakat. Pendekatan sosiologi hukum merupakan pendekatan yang

⁵² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2002, h.126.

⁵³ Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Jakarta: Sinar Grafika, 2002, h.15.

⁵⁴ M.Syamsudin, *Operasionalisasi Penelitian Hukum*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007, h.56



digunakan untuk melihat aspek-aspek hukum dalam interaksi sosial di dalam masyarakat, dan berfungsi sebagai penunjang untuk mengidentifikasi dan mengklarifikasi temuan bahan non hukum bagi keperluan penelitian atau penulisan hukum.⁵⁵

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kelurahan Air Dingin, Kecamatan Bukit Raya, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau. Bersama dengan Lurah Kelurahan Air Dingin dan bagian administrasi kantor Kelurahan Air Dingin serta juga dibantu oleh tokoh masyarakat yang berada di lingkungan Kelurahan Air Dingin.

D. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah keseluruhan dari objek yang akan diteliti. Populasi merupakan sumber informasi dalam suatu penelitian. Populasi dapat berupa himpunan orang, benda (hidup atau mati), kejadian, kasus-kasus, waktu atau tempat dengan ciri dan sifat yang sama.⁵⁶ Sampel adalah himpunan bagian atau sebagian dari populasi yang ada.⁵⁷ Metode pengambilan sampel pada penelitian ini adalah random sampling, yaitu pengambilan sampel secara acak.

Secara sederhana populasi dapat diartikan sebagai subyek pada wilayah serta waktu tertentu yang akan diamati atau diteliti oleh peneliti. Populasi sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek

⁵⁵ Zainudin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 2014, h.105.

⁵⁶ Bambang Sunggono, 2011, *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta: Rajawali Pers, h.118.

⁵⁷ *Ibid*, 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.

yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁵⁸

Sampel sebagai bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi. Pengukuran sampel dilakukan melalui statistik atau berdasar pada estimasi penelitian guna menentukan besarnya sampel yang diambil dalam melaksanakan penelitian suatu objek. Pengambilan besar sampel ini harus dilakukan sedemikian rupa sehingga diperoleh sampel yang dapat menggambarkan keadaan populasi yang sebenarnya.⁵⁹ Adapun metode yang diambil dalam penelitian ini adalah *simple random sampling* yaitu pengambilan sampel secara acak dan sederhana menggunakan kaidah peluang dalam proses penentuan sampel. Suatu sampel harus menggambarkan yang jelas dan dapat dipercaya, presisi, sederhana, dan biaya yang serendah-rendahnya.⁶⁰

Tabel III.1
Populasi dan Sampel

No	Responden	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel	Persentase
1	Lurah Kelurahan Air Dingin	1 Orang	1 orang	100%
2	Bagian Administrasi Kelurahan Air Dingin	1 Orang	1 Orang	100%
3	Toko masyarakat	4 Orang	4 Orang	100%
4	Masyarakat di kawasan Kelurahan Air Dingin	9.551 Kepala Keluarga	100 Kepala Keluarga	1%
	Jumlah	9.557 Orang	106 Orang	

⁵⁸ Sugiyono, 2005, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: CV. Alfabeta, h.80.

⁵⁹ Sugiyono, 2016, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, h.90.

⁶⁰ Teken I.B, 1965, *Teknik Sampling*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama



Kelurahan Air Dingin merupakan merupakan salah satu kelurahan yang ada masuk dalam wilayah administrasi Kecamatan Bukit Raya, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau.

Luas wilayah Kelurahan Air Dingin sekitar 8,30 kilometer persegi atau 37,64 persen dari total luas Kecamatan Bukit Raya. Kelurahan Air Dingin berada di ketinggian 40,1 meter di atas permukaan laut (Mdpl).

Di Kelurahan Air Dingin memiliki 68 RT dan 13 RW. Tercatat sebanyak 9.551 Kepala Keluarga (KK) yang berdiam di kelurahan ini. Sementara, jumlah penduduk Kelurahan Air Dingin sebanyak 33.046 jiwa. Jumlah itu terdiri dari 16.887 orang laki-laki dan 16.159 orang perempuan.⁶¹

E. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi penelitian yang digunakan adalah deskriptif-analitis, yaitu dengan menggambarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dikaitkan dengan teori-teori hukum dan praktek pelaksanaan hukum positif yang berkaitan dengan permasalahan.⁶²

Penelitian deskriptif analitis sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis, karena dalam penelitian ini penulis berusaha menguraikan kenyataan-kenyataan yang ada atau fakta yang ada dan mendeskripsikan sebuah masalah yang terdapat pada penelitian ini.

⁶¹ Badan Pusat Statistik Kota Pekanbaru, 2021, *Kota Pekanbaru Dalam Angka 2021*. Pekanbaru: CV. MN Grafika.

⁶² Ronny Haniatjo Soemitro, *Metode Penelitian Hukum dan Jurumetri*, Jakarta: PT Ghalia Indonesia, 1990, h. 97-98



F. Jenis dan Sumber Data

Sumber data yang digunakan di dalam penelitian ini diambil dari data primer dan data sekunder:

1. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama yang terkait dengan permasalahan yang akan dibahas.⁶³ Yaitu sumber data melalui wawancara pihak Kelurahan dan masyarakat yang berada di Kelurahan Air Dingin.
2. Data sekunder diperoleh dari bahan-bahan hukum primer dan sekunder, yaitu:⁶⁴
 - a. Bahan Hukum Primer, yang terdiri dari peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penelitian hukum yang dilakukan, antara lain:
 - a) Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945
 - b) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4674)
 - c) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik

⁶³ Amiruddin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006, h. 30.

⁶⁴ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Rajawali Pers, 1996, hlm.52



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

Indonesia Tahun 2013 Nomor 232, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475)

- d) Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 159, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4588)
 - e) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002
 - f) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004
 - g) Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2016
- b. Bahan Hukum Sekunder, yang terdiri atas:
- a) Buku-buku teks, yang berkaitan dengan tema pelayanan publik, pelayanan perizinan, pelayanan terpadu satu pintu, standar pelayanan dan buku teks lain yang relevan dengan penelitian yang dilakukan;
 - b) Jurnal-jurnal yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan;
 - c) Pendapat para narasumber yang relevan, dalam hal ini merupakan pengumpulan informasi dan keterangan dari pejabat yang terkait



- c. Bahan Hukum Tersier, yang terdiri atas:

Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang memberikan informasi dan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, meliputi: Kamus Hukum, Kamus Bahasa Inggris Hukum, Ensiklopedia, dan lain-lain

G. Metode Pengumpulan Data

- a. Metode observasi partisipan Untuk mendeskripsikan pengaturan, kegiatan yang terjadi, orang yang terlibat di dalam kegiatan, waktu kegiatan dan makna yang diberikan oleh para pelaku yang diamati tentang peristiwa yang bersangkutan.⁶⁵
- b. Metode wawancara mendalam Metode dengan bertatap muka langsung dengan pewawancara, untuk mengetahui fakta-fakta yang ada dan pendapat pewawancara.⁶⁶ Dalam melakukan wawancara tersebut penulis melakukannya dengan Lurah dan seperangkat staff di kelurahan serta masyarakat Kelurahan Air Dingin. Wawancara dapat dilakukan dengan atau tidaknya pedoman (*guide*)

H. Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknis analisis data secara kualitatif, analisis data kualitatif yaitu data yang diperoleh melalui wawancara dan observasi di lapangan yang didukung dengan peraturan-peraturan terkait maupun penelitian kepustakaan kemudian disusun secara sistematis dan selanjutnya dianalisa secara kualitatif untuk mencapai kejelasan masalah yang akan dibahas. Data kemudian dianalisa secara interpretative menggunakan

⁶⁵ Burhan Ashofa, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Rineka Cipta, 2004, h. 58.

⁶⁶ Waluyo, 2002, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Sinar Grafika: Jakarta. ,h. 57.

teori maupun hukum positif yang telah di tuangkan kemudian secara induktif ditarik kesimpulan untuk menjawab permasalahan yang ada.⁶⁷



© 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.



⁶⁷ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1986, h. 112

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 yang penulis lakukan terkait pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Air Dingin berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan:

1. Pelayanan administrasi kependudukan pada kantor Kelurahan Air Dingin masih secara keseluruhan masih banyak kekurangan. Hal ini disebabkan pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor Kelurahan Air Dingin secara transparansi memberikan penjelasan kepada masyarakat mengenai persyaratan- persyaratan dokumen yang harus dilengkapi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan tersebut. Adapun hal yang masih kurang dalam hal proses pelayanan administrasinya, yaitu kondisi waktu pelayanan kepada masyarakat yang terkadang terhambat dikarenakan petugas atau staf kecamatan maupun pejabat yang berwenang yang tidak berada di tempat atau terlambat masuk kantor karena ada urusan lainnya di luar kantor Kelurahan Air Dingin.
2. Berbagai faktor penghambat kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Air Dingin, adalah sumberdaya pegawai, kerjasama antara pegawai, sikap pegawai yang terkadang kurang ramah dan kurang sopan dalam melayani masyarakat, sarana dan prasarana yang masih sangat terbatas.



B. Saran

Saran yang diharapkan dapat menjadi informasi yang berguna bagi para pihak yang berkepentingan, yaitu mengenai standar pelayanan Pemerintah Kelurahan Air Dingin diharapkan untuk lebih meningkatkan sosialisasi mengenai kebijakan terbaru, agar dimanfaatkan oleh masyarakat. Diharapkan kompetensi petugas pelayanan yaitu Aparatur Pemerintah Kelurahan Air Dingin perlu adanya pelatihan terutama dalam peningkatan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Diharapkan fasilitas sarana dan prasarana pelayanan yang belum lengkap dapat ditingkatkan.

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



DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Ali, Zainuddin, 2014, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta
- Ahmad Ali, 2008, *Menguak Tabir Hukum*, Jakarta, Ghalia Indonesia
- Amiruddin, 2006, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Arikunto, Suharsimi, 2002, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta
- Ashiddiqie, Jimly, 1994, *Gagasan Kedaulatan Rakyat dalam Konstitusi dan Pelaksanaannya di Indonesia*, Ichtiar Baru van Hoeve, Jakarta
- Ashofa, Burhan, 2004, *Metode Penelitian Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta
- Atmosudirjo, Prajudi, 2004 *Administrasi Negara*, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Badan Pusat Statistik Kota Pekanbaru, 2021, *Kota Pekanbaru Dalam Angka 2021*, CV. MN Grafika, Pekanbaru
- Conway, Edmund, 2015, *50 Gagasan Ekonomi yang Perlu Anda Ketahui*, Esensi Erlangga Group, Jakarta
- Daman, Rozikin, 1993, *Hukum Tata Negara*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Hardjon, Philipus M., 1987, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat di Indonesia*, PT. Bina Ilmu, Surabaya
- Herlina, Manulang, 2019, *Pengantar Ilmu Hukum*, Bina Media Perintis, Tunjungsari
- HR, Ridwan, 2006, *Hukum Administrasi Negara*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta

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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Yarif Kasim Riau

- Huda, Ni'matul, 2005, *Negara Hukum, Demokrasi dan Judicial Review*, UII Press, Yogyakarta
- I.B, Teken. 1965, *Teknik Sampling*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Ibrahii, Mohammad Jimmi, 1991, *Prospek Otonomi Daerah*, Dahara Prize, Semarang
- Irawan, Prasetya, dkk, 2007, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, STIA-LAN, Jakarta
- Kusnardi, Moh., 1981, *Pengantar Hukum Tata Negara Indonesia*, Pusat Studi Tata Negara, Fakultas hukum Universitas Indonesia, Jakarta
- Moenir, A.S., 2010, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, PT Bumi Aksara, Jakarta
- Muhjad, M. Hadin, 1985, *Beberapa Masalah Tentang Peradilan Tata Usaha Negara di Indonesia*, Akademika Pressindo, Jakarta
- Muhtaj, Majda El., 2005, *Hak Asasi Manusia dalam Konstitusi Indonesia*, Kencana, Jakarta
- Pasolong, Harbani, 2013, *Kepemimpinan Birokrasi*, CV.Alfabeta, Bandung
- Ratminto, Atik Septi Winarsih, 2013, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Belajar, Yogyakarta
- Santosa, Pandji, 2009, *Administrsi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governnace*, Refika Asitama, Bandung
- Sedarmayanti, 2010, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, Mandar Maju, Bandung



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
- Sinambela, Lijan Poltak, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, PT.Bumi Aksara, Jakarta
- Soekanto, Soerjono, 1986, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta
- Soekanto, Soerjono, 1996, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Rajawali Pers
- Soemitro, Ronny Haniatjo, 1990, *Metode Penelitian Hukum dan Jurumetri*, PT Ghalia Indonesia, Jakarta
- Sudradjat, Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik, 2014, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Layanan Publik*, Nuansa Cendekia, Bandung
- Sugiyono, 2005, *Memahami Penelitian Kualitatif*, CV. Alfabeta, Bandung
- _____, 2016, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung
- Sunggono, Bambang, 2011, *Metodologi Penelitian Hukum*, Rajawali Pers, Jakarta
- _____, 2007, *Metodologi Penelitian Hukum*, PT.RajaGrafindo Persada, Jakarta
- Syamsudin, M., 2007, *Operasionalisasi Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Tjandra, Riawan, 2009, *Peradilan Tata Usaha Negara Mendorong Terwujudnya Pemerintahan Yang Bersih dan Berwibawa*, Liberty, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandi, 2004, *Manajemen Jasa*, Andi, Yogyakarta
- Waluyo, Bambang, 2002, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta



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

Widodo, Joko, 2001, *Good Governance : Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Insan Cendekia, Surabaya

Yeremias, Keban, 2008, *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik : Konsep, Teori, Dan Isu*, Gava Media, Yogyakarta

B. Jurnal/Skripsi/Kamus/Makalah

S.F. Marbun, 1997, *Negara Hukum dan Kekuasaan Kehakiman*, Jurnal Hukum Ius Quia Iustum, No. 9 Vol. 4

Tubagus Muhammad Nasarudin, 2016 *Asas dan Norma Hukum Administrasi Negara dalam Pembuatan Instrumen Pemerintahan*, Jurnal Hukum Novelty, Universitas Ahmad Dahlan

Sudikno and Soekardono, 1971, *Sejarah Peradilan Dan Perundang-Undangannya Di Indonesia Sejak 1942 Dan Apakah Kemanfaatannya Bagi Kita Bangsa Indonesia*, PhD thesis, Universitas Gadjah Mada

C. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4674)

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran



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

Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475)

Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 159, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4588)

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004

Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2016

D. Wawancara dan Lain-lain

Bagian Administrasi Kelurahan Air Dingin, *Wawancara*, Kota Pekanbaru, tanggal 10 februari 2022.

Riyanda S.T, masyarakat, *Wawancara*, tanggal 12 februari 2022, Kota Pekanbaru

Rivo SP.d, masyarakat, *Wawancara*, Kota Pekanbaru, tanggal 21 juni 2022.

Rusman, masyarakat, *Wawancara*, Kota Pekanbaru, tanggal 21 juni 2022.

Princy, masyarakat, *Wawancara*, Kota Pekanbaru, tanggal 21 juni 2022.

Muhammad Ismail, S., STP, M.Si, Lurah Kelurahan Air Dingin, *Wawancara*, Kota Pekanbaru, tanggal 10 februari 2022.

<https://dukcapil.kalbarprov.go.id/post/tentang-administrasi-kependudukan>

diakses, pada 9 Februari 2022