



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.

**IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009
TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN AIR TIRIS
KECAMATAN KAMPAR MENURUT
PERSPEKTIF FIQIH SIYASAH**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Dan Melengkapi Syarat-Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Stara Satu (S1) Pada Fakultas Syariah Dan Hukum
Universitas Islam Negri Sulthan Syarif Kasim Riau*



UIN SUSKA RIAU

Oleh :

ALDO ROFIKA
NIM. 11820414496

**PROGRAM S1
JURUSAN HUKUM TATA NEGARA (SIYASAH)
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGRI SULTAN SYARIF KASIM
PEKANBARU
1445 H/ 2024 M**



PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Kelurahan Air Tiris Kecamatan Kampar Menurut Perspektif Fiqih Siyasah”, yang ditulis oleh:

Nama : Aldo Rofika
 NIM : 11820414496
 Program Studi : Hukum Tata Negara (Siyasah)

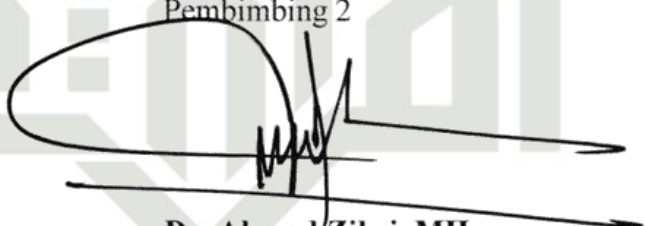
Demikian Surat ini dibuat agar dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 13 November 2023

Pembimbing 1


Dr. H. Ismardi, M. Ag
 NIP. 19720308 200312 1 002

Pembimbing 2


Dr. Ahmad Zikri, MH
 NIP. 19680910 201212 1 002

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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



PENGESAHAN

Scripsi dengan judul **IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN AIR TIRIS KECAMATAN KAMPAR MENURUT PERSPEKTIF FIQIH SIYASAH**, yang ditulis oleh:

Nama : Aldo Rofika
 NIM : 11820414496
 Program Studi : Hukum Tata Negara

dimunaqasyahkan pada:

Hari/Tanggal : Selasa, 02 Januari 2024
 Pukul : 13.00 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, 10 Januari 2024
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
 Dr. H. Ahmad Zikri, B.E.d, Dipl.AL.MH

Sekretaris
 Marzuki, M.Ag

Penguji 1
 Dr. Muhammad Ansor, M.A

Penguji 2
 Dr. Arisman, S.H.I., M.Sy.

Dekan
 Fakultas Syariah dan Hukum

Dr. Zulkifli, M.Ag.
 NIP. 197411062005011005

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengizinkan penulisnya untuk menyebarkan atau menerbitkan dalam bentuk apa pun dan以任何 media, termasuk elektronik, cetak, atau mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis.
 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 dan Merek UIN SUSKA RIAU
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

: Aldo Rofika
 : 11820414496
 : Bangkinang, 4 Mei 2000
 : Fakultas Syariah dan Hukum
 : Hukum Tata Negara (Siyasah)
 : Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Kelurahan Air Tiris Kecamatan Kampar Menurut Perspektif Fiqih Siyasah

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :
 1. Penulisan Skripsi 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 Skripsi saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.

4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan skripsi 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, 20 November 2023
 Yang membuat pernyataan



Aldo Rofika
 NIM : 11820414496

1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengcantumkan 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.

• pilih salah satu sesuai jenis karya tulis



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah swt karena atas limpahan rahmat, hidayat dan bimbingan-nya penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul **“Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Kelurahan Air Tiris Kecamatan Kampar Menurut Perspektif Fiqih Siyasah ”** dimaksud untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat untuk mencapai gelar sarjana hukum (S.H) pada Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Sholawat serta salam tidak lupa saya ucapkan kepada baginda Nabi Muhmmad SAW, kerena dengan karunia-Nya dan atas limpahan rahmat dan magfirah-Nya telah membawa umat manusia keluar dari zaman kegelapan menuju zaman terang dan berilmu pengetahuan seperti sekarang ini.

Sejalan dengan rasa syukur, peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banya terdapat kekurangan baik bagi segi bahasa, dan penulisan, Seperusnya terima kasih berkat dorongan dan bantuan dari berbagai pihak yang telah membatu saya dalam menyelesaikan skripsi ini, teima kasih kepada kedua orang tua saya yang selalu memberi dukunganya, selalu mendoakan saya dalam setiap doanya, terima kasih kepad saudara saudara saya yang selalu mensupport saya, terima kasih kepada temen temen semuanya. Kemudian Peneliti ingin menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Teristimewa kepada kedua orang tua penulis Ayahanda Firdaus (alm) dan Ibunda Rosmiati, dan Abang penulis Aldi Frinanda yang selalu mensupport,



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

- serta seluruh keluarga besar penulis yang telah banyak berjasa memberikan dukungan serta doa'a sehingga dapat menempuh pendidikan hingga S1 di Progam Studi Hukum Tata Negara (Siyasah) Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Prof. Dr. Khairunnas, M.Ag selaku Rektor, Wakil Rektor I Ibu Prof. Dr. Hj. Helmiati, M.Ag, Wakil Rektor II Bapak Dr. H. Mas'ud Zein, M.Pd, Wakil Rektor III Bapak Prof. Edi Erwan, S.Pt., M.Sc., Ph.D, beserta seluruh jajarannya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
 3. Bapak Dr. H. Zulkifli, M. Ag, Dekan Fakultas Syariah dan Hukum, Wakil Dekan II Bapak Dr. Mawardi, S.Ag, dan Wakil Dekan III Ibu Dr. Sofia Hardani, M.Ag.
 4. Bapak Rahman Alwi, M. Ag, Ketua Jurusan Hukum Tata Negara (Siyasah) dan Sekretaris Jurusan Hukum Tata Negara (Siyasah) Bapak Irfan Zulfikar, M. Ag, yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis.
 5. Bapak Dr. H. Ismardi, M.Ag dan Bapak Dr. Ahmad Zikri, MH selaku pembimbing Skripsi yang telah membantu dalam proses pembuatan Skripsi.
 6. Ibu Dr. Sofia Hardani, M.Ag selaku Pembimbing Akademik (PA) yang senantiasa memberikan nasehat nya kepada penulis.
 7. Bapak Dr. H. Muhammad Tawwaf, S.IP., M.Si selaku Kepala Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang memberikan layanan literasi kepada penulis selama menempuh perkuliahan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

8. Bapak dan Ibu dosen serta segenap tenaga pendidik Fakultas Syariah dan Hukum yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama menimba ilmu di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
9. Bapak Syafrizal, S.Sos selaku Lurah Air Tiris dan seluruh pegawai Kelurahan Air Tiris yang telah memberikan masukan dan informasi kepada penulis.
10. Sahabat penulis Ridawati, S.T, dan Frensis Owen, S.Tr.T, yang telah memberikan bantuan dan arahan dalam pembuatan skripsi ini sampai selesai. Harapan penulis semoga Allah S.W.T membalas seluruh kebaikan orang-orang yang telah berjasa dalam penulisan skripsi ini, Serta skripsi ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan dan pengetahuan. Aamiin yaa robbal'alamiin. Wassalammualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pekanbaru, 12 November 2023

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

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----------|
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR..... | ii |
| DAFTAR ISI..... | v |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Batasan Masalah..... | 6 |
| C. Rumusan Masalah | 7 |
| D. Tujuan Penelitian..... | 7 |
| E. Manfaat Penelitian | 7 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| A. Pelayanan Publik..... | 9 |
| 1. Pengertian Pelayanan Publik..... | 9 |
| 2. Prinsip Pelayanan Publik..... | 11 |
| 3. Asas Pelayanan Publik | 15 |
| 4. Standar Pelayanan Publik..... | 17 |
| 5. Jenis- Jenis Pelayanan Publik..... | 20 |
| 6. Faktor Pendukung Pelayanan..... | 22 |
| 7. Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik | 25 |
| B. Konsep Fiqih Siyasah | 27 |
| 1. Fiqih Siyasah..... | 27 |
| 2. Ruang Lingkup Fiqih Siyasah..... | 28 |
| 3. Pelayanan Publik dalam Fiqih Siyasah | 33 |
| 4. Prinsip Pelayanan Publik dalam Fiqih Siyasah..... | 34 |
| C. Penelitian Terdahulu..... | 40 |



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|--------------------------------------|----|
| A. Metode Penelitian..... | 43 |
| B. Lokasi Penelitian | 43 |
| C. Subjek dan Objek Penelitian | 43 |
| D. Informan Penelitian | 44 |
| E. Sumber Data | 45 |
| F. Teknik Pengumpulan Data..... | 46 |
| G. Teknis Analisis Data | 47 |
| H. Teknik Penulisan | 48 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|---|----|
| A Gambaran Umum Lokasi Penelitian | 49 |
| 1. Sejarah Singkat Kelurahan Air Tiris | 49 |
| 2. Geografis Kelurahan Air Tiris | 50 |
| 3. Penduduk..... | 53 |
| 4. Pendidikan dan Kehidupan Beragama | 53 |
| 5. Visi dan Misi Kelurahan Air Tiris | 55 |
| 6. Struktur Organisasi Kantor Kelurahan Air Tiris Kecamatan Kampar | 56 |
| 7. Mata Pencaharian Penduduk Kelurahan Air Tiris | 57 |
| B. Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Kelurahan Air Tiris | 57 |
| C. Analisis Fiqh Siyasah mengenai Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Air Tiris | 62 |

BAB V PENUTUP

| | |
|--------------------|----|
| A. Kesimpulan..... | 66 |
| B. Saran | 67 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kebijakan dan peraturan perundang-undangan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah tidak terlepas dari upaya untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan yang didasari oleh pergeseran paradigma yang berisikan perubahan perilaku pelayanan dari yang bersifat sentralisasi ke desentralisasi. Untuk meningkatkan kesejahteraan hidup masyarakat, berbagai sumber daya digali dan dicari baik selama ini sudah ada atau sumber daya baru, baik merupakan sumber daya manusia, sumber finansial, maupun sumber daya kelembagaan dalam upaya meningkatkan perannya di dalam kegiatan sosial ekonomi.¹

Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat merupakan upaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat salah satu bidang pelayanan masyarakat adalah bidang pelayanan pemerintah yang merupakan tugas pemerintah Kabupaten Kampar untuk menyelenggarakannya. Sebagai abdi masyarakat sudah jelas bahwa tugas utama dari aparatur pemerintah yaitu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Dalam rangka memberikan kualitas pelayanan terhadap masyarakat pemerintah menerbitkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang

¹ Achmad Batinggi, *Manajerial Pelayanan Umum* (Jakarta: Universitas Terbuka, 1999), hal. 4.

Pelayanan Publik. Terwujudnya pelayanan publik berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara.²

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjelaskan pada Pasal 1 bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara. Dan pelayanan publik berdasarkan KEMENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2013 Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik³

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik⁴

Peningkatan pelayanan publik yang efektif dan efisien akan mendukung tercapainya suatu dambaan bagi masyarakat, artinya ketika

² Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Government Melayani Publik* (Yogyakarta: UGM Press, 2006), hal. 1.

³ Jailani, “*Pelayanan Publik: Kajian Pendekatan menurut perspektif Islam,*” *Jurnal al-Bayan: Media Kajian dan Pengembangan Ilmu Dakwah*, no. 1 2013, hal. 267.

⁴ Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang RI Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik dan Badan Layanan Umum Tahun 2010, hal. 2

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

elayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada pihak yang dilayani berjalan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya dan mekanisme prosedurnya tidak berbelit-belit akan mengurangi biaya atau beban bagi pihak pemberi pelayanan dan juga penerima pelayanan.

Di dalam fiqih siyasah pelaksanaan Pelayanan Publik sama dengan prinsip amar ma'ruf nahi munkar, para ahli fiqih siyasah merumuskan pengertian amar ma'ruf nahi munkar untuk mengerjakan kebaikan dan menghindari yang munkar. Dalam Pelayanan Publik hendaklah memberikan pelayanan yang baik untuk menghindari perbuatan yang munkar seperti pelanggaran Hak Asasi Manusia.⁵ Sebagaimana Firman Allah SWT yang berbunyi :

وَلْتَكُنْ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْعُرْفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ
وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ ﴿١٠٤﴾

Artinya : “ Dan hendaklah ada di antara kamu segolongan umat yang menyeru kepada kebajikan, menyuruh (berbuat) yang ma'ruf, dan mencegah dari yang munkar. Mereka itulah orang-orang yang beruntung” (Q.S Al-Imran : 104)⁶

Dari hal tersebut mengingat pelayanan publik di Indonesia belum menunjukkan kinerja yang efektif, hal ini dipicu oleh berbagai hal yang mencangkup mulai dari budaya birokrasi yang bersifat paternalistik, lingkungan kerja yang tidak kondusif terhadap perubahan zaman, rendahnya

⁵ Muhammad Iqbal, *Fiqih Siyasah Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam*, (Jakarta: Pustaka Adamedia Group, 2014), h. 240

⁶ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Semarang: Asy-syifa", 1998), cet. ke-1, h.69

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.

sistem pelayanan dalam birokrasi di Indonesia, serta kelangkaan komitmen pemerintah daerah untuk menciptakan pelayanan publik yang responsif.

Hal ini juga membuktikan bahwa kualitas pelayanan perlu ditinjau melalui pelayanan yang paling dasar. Pelayanan yang paling dasar adalah pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah yang disebut dengan Kelurahan/Desa. Pelayanan yang diberikan oleh instansi kelurahan/Desa ini meliputi pelayanan administrasi dasar, misalnya: layanan pembuatan Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat Tanah, Surat Kematian dan masih banyak lainnya.

Salah satu kelurahan di Kabupaten Kampar, tepatnya pada Kelurahan Air Tiris juga melaksanakan pelayanan administrasi dasar, pelayanan administrasi dasar masuk kedalam bagian dari kaur umum. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Ir. H Ahmad Azhari Hamidi Selaku Kepala Lurah Air Tiris, bahwa dalam pelayanan administrasi dasar dapat dibedakan dalam 2 jenis pelayanan⁷

Pertama yaitu pelayanan pengurusan administrasi dasar yang sifatnya hanya sebagai surat pengantar untuk ditindaklanjuti oleh Kecamatan, seperti:

1. Pengurusan KTP
2. Surat Tanah
3. Kartu Keluarga dan
4. Akta Kelahiran.

⁷ Ahmad Azhari, Lurah, Wawancara Kantor Kelurahan Air Tiris, 20 Juni 2023.



Kedua yaitu pelayanan yang langsung diberikan kepada masyarakat dan tanpa ditindaklanjuti oleh Kecamatan, seperti:

1. Pengurusan surat keterangan kematian.
2. Pembuatan SKTM.
3. Pembuatan Surat Keterangan kelahiran dan lain-lain

Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) adalah surat pernyataan tidak mampu yang dikeluarkan oleh kelurahan/Desa. Biasanya digunakan sebagai syarat untuk mendapatkan keringanan biaya kesehatan maupun biaya pendidikan. Dengan melampirkan surat keterangan tidak mampu ini maka pihak penyedia jasa kesehatan atau pendidikan akan mengerti bahwasannya warga atau penduduk tersebut merupakan warga yang kurang mampu⁸

Berdasarkan hasil wawancara diawal dengan 8 warga/masyarakat pengguna pelayanan Kantor Lurah Air Tiris, ada 3 orang warga/masyarakat yang mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan cukup baik, para petugas pelayanan dikantor Lurah Air Tiris menyelesaikan kepengurusan surat sesuai dengan waktu yang ditentukan, meskipun terkadang penyelesaiannya paling lama selama dua hari penyelesaian, dan apabila pengurusan sesuai dengan SOP, penyelesaiannya bisa diselesaikan hanya sampai satu hari saja.

Dan berdasarkan 5 orang warga/masyarakat lainnya mengatakan pelayanan yang diberikan para pegawai yang kurang tanggap dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap terhadap masyarakat, kurangnya kemampuan handal dan bertanggung jawab para

⁸ Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta. Bandung. Hlm. 137.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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



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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

pegawai, sehingga masyarakat merasa tidak sabar dan mengira bahwa pelayanan yang disediakan oleh kantor kelurahan Air Tiris kurang terkendali dengan baik karena banyaknya masyarakat yang datang ke kantor dan masih banyak pula masyarakat yang kurang menerima sistem pelayanan yang sudah diarahkan oleh pihak kantor sendiri.

Sebagaimana pernyataan 5 warga/masyarakat pada saat wawancara dapat disimpulkan bahwa Yang melatar belakangi masalah tersebut seperti pembatasan kuota antrian dan ketidaktepatan waktu pembuatan KTP, masyarakat merasa tidak puas akan kinerja pegawai kantor Kelurahan Air Tiris.

Persoalan terhadap pelayanan yang diberikan para pegawai kepada warga/masyarakat masih belum sepenuhnya melakukan pelayanan yang baik, oleh sebab itu penulis tertarik untuk memecahkan masalah melalui karya ilmiah yang berbentuk proposal skripsi ini dengan judul **“Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Kelurahan Air Tiris Kecamatan Kampar Menurut Perspektif Fiqih Siyasah”**.

B. Batasan Masalah

Agar penelitian ini tidak menyimpang dari pokok permasalahan yang dibicarakan, maka penulis membatasi permasalahan ini pada Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kelurahan Air Tiris Kecamatan Kampar Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 34 yaitu membahas tentang perilaku pelaksana dalam pelayanan publik yang baik itu seperti apa.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Kantor Lurah Air Tiris Kecamatan Kampar?
2. Bagaimana tinjauan fiqh siyasah terhadap Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Kantor Lurah Air Tiris Kecamatan Kampar?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Implementasi Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 di Kantor Lurah Air Tiris Kecamatan Kampar.
2. Untuk mengetahui tinjauan fiqh siyasah terhadap Pelayanan Publik di Kantor Lurah Air Tiris Kecamatan Kampar.

E. Manfaat Penelitian

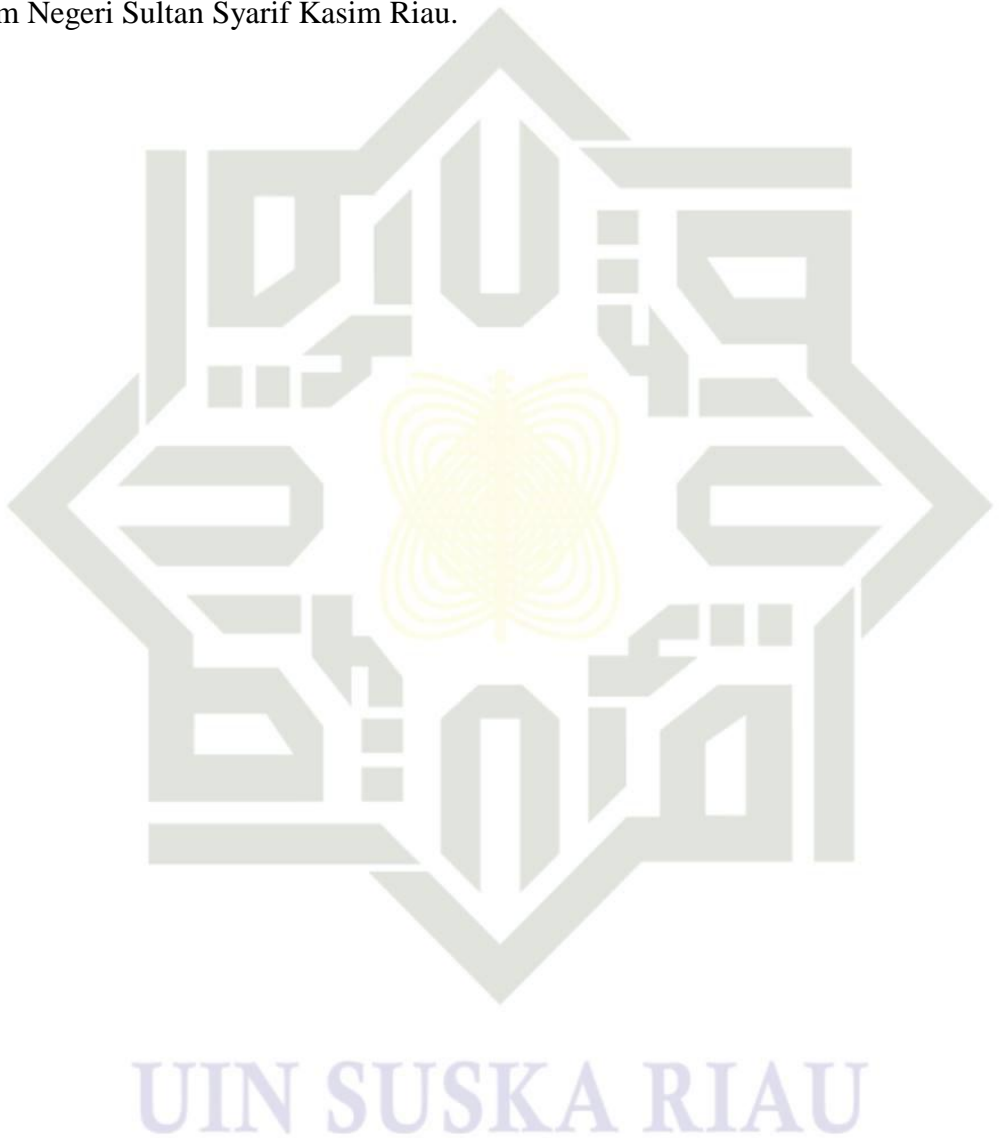
1. Manfaat Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi hazanah pengembangan ilmu pengetahuan politik dan sistem ketatanegaraan, khususnya yang berkaitan dengan Hukum Tata Negara.

2. Manfaat Secara Praktis

- a. Untuk dijadikan sebagai rujukan bagi peneliti berikutnya.

- b. Untuk memberikan sumbangan pemikiran untuk menyelesaikan masalah-masalah yang muncul dengan lebih kritis.
- c. Untuk memenuhi syarat wajib bagi setiap mahasiswa dalam meraih gelar Sarjana Hukum di Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pengertian Pelayanan Publik Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik⁹

Menurut Moenir, A.S “Pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat”. Berdasarkan pendapat tersebut pelayanan dapat diartikan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang bersifat rutin dan berkesinambungan dalam masyarakat.¹⁰

Pengertian pelayanan publik di atas dapat disimpulkan sebagai pemberian pelayanan (melayani) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah) yaitu Kantor Lurah Air Tiris Kecamatan Kampar sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan dan keperluan penerima pelayanan atau masyarakat maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di

⁹ Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

¹⁰ Moenir, A.S. *Manajemen pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2008)



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.

tetapkan. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

Dalam undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan, bahwa pelayanan publik sendiri adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹¹ Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik terdapat 62 Pasal yang ada di undang-undang tersebut maka dari itu peneliti ingin membatasi dengan pasal 34 yang terdapat 15 ayat dalam isi pasal tersebut yaitu perilaku pelaksana dalam pelayanan publik yang berkaitan dengan pelayanan publik di Kantor Lurah Air Tiris Kampar.

Terkait dengan pembahasan penulis tentang pelayanan publik, dalam skripsi ini penulis mengangkat dasar hukum perundang-undangan tentang pelayanan publik pada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik lebih spesifiknya pada pasal 34, yaitu membahas tentang perilaku pelaksana dalam pelayanan publik yang baik itu seperti apa.

¹¹ Pasal 34 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

2. Prinsip Pelayanan Publik

Layanan publik merupakan hak masyarakat yang dalam pelaksanaannya pada dasarnya mengandung prinsip-prinsip: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan-kesopanan-dan keramahan, dan kenyamanan. Berikut prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik meliputi:¹²

- a. Kepastian hukum dimaksudkan adanya peraturan perundangundangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.
- b. Keterbukaan dimaksudkan bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- c. Partisipatif dimaksudkan untuk mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memerhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- d. Akuntabilitas dimaksudkan bahwa proses penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- e. Kepentingan umum dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan atau golongan.

¹² Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: PT Refika Aditama, 2010), hal. 65

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- f. Profesionalisme dimaksudkan bahwa aparat penyelenggara pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
- g. Kesamaan hak dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- h. Keseimbangan hak dan kewajiban dimaksudkan bahwa pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

Selain itu penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat di pertanggung jawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat 12 prinsip pelayanan umum, yaitu sebagai berikut:¹³

- a. Kesederhanaan: Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan.
- c. Kepastian: waktu Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi: Produk pelayanan publik diterima dengan benar dan tepat.

¹³ *Ibid*, hal. 65.



- e. Tidak diskriminatif: tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status sosial.
- f. Bertanggung jawab: Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja: Peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- h. Kemudahan akses: Tempat dan lokasi sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
- i. Kejujuran: cukup jelas.
- j. Kecermatan: hati-hati, teliti, telaten.
- k. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan: aparat penyelenggara pelayanan harus disiplin, sopan, ramah, dan memberikan layanan dengan ikhlas, sehingga penerima pelayanan dihargai hak-haknya.
- l. Keamanan dan kenyamanan: Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

Dari uraian di atas dijelaskan bahwa penyusunan prinsip pelayanan publik tersebut dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat dijadikan indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Dengan adanya prinsip dalam

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapat pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan proses yang memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Pada layanan yang berupa jasa, kualitas pelayanan lebih dilihat dari elemen struktur dan proses.

Elemen struktur merujuk pada karakteristik yang nampak dari suatu sistem pelayanan, sedangkan elemen proses merujuk pada interaksi yang terjalin antara pelanggan dan pemberi pelayanan. Elemen struktur suatu pelayanan menyangkut lingkungan dan fasilitas fisik dimana pelayanan tersebut terjadi, contohnya yaitu kelengkapan fasilitas, kebersihan, kenyamanan ruang, dekorasi, parkir, dan lain-lain.

Elemen proses didasarkan pada interaksi antara pelanggan dengan pemberi layanan di dalam lingkungan pelayanan, meliputi antara lain: responsifitas, keramahan dan komunikasi.¹⁴

Dari uraian di atas dijelaskan bahwa penyusunan prinsip dan standar pelayanan publik tersebut dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat dijadikan indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapat pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan proses yang memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Pada

¹⁴ Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, (Yogyakarta : PT Refika Aditama, 2010), hal. 68

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.

layanan yang berupa jasa, kualitas pelayanan lebih dilihat dari elemen struktur dan proses.

3. Asas Pelayanan Publik

Secara teoritis juga tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional. Asas yang harus terpenuhi dalam proses pelayanan publik di antaranya harus terdapat prinsip yang ada dalam pelayanan publik dan asas transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, keamanan hak, keseimbangan hak dan kewajiban. Asas-asas tersebut dapat memberikan rasa puas kepada pengguna pelayanan.

Asas pelayanan publik undang-undang no 25 tahun 2009 pasal 4 terdapat 12 asas, yaitu:

1. Kepentingan umum
2. Kepastian hukum
3. Kesamaan HAM
4. Keseimbangan hak dan kewajiban
5. Keprofesionalan
6. Partisipatif
7. Persamaan perlakuan
8. Keterbukaan
9. Akuntabilitas
10. Fasilitas dan perlakuan khusus kelompok rentan
11. Ketepatan waktu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

12. Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan

Selain itu Surjadi juga menyatakan dalam bukunya pengembangan Kinerja Pelayanan Publik, yang mana dalam penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan harus berdasarkan pada asas-asas umum pemerintahan yang baik dan benar, yakni meliputi:¹⁵

- a. Kepastian Hukum
- b. Transparansi
- c. Daya Tanggap
- d. Berkeadilan
- e. Efektif dan Efisien
- f. Tanggung Jawab
- g. Akuntabilitas
- h. Tidak Menyalahgunakan Kewenangan

Hakikat pelayanan publik adalah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Karena itu dengan asas-asas untuk mengembangkan kinerja pelayanan publik senantiasa menyangkut pada tiga unsur pokok pelayanan publik yakni: unsur kelembagaan penyelenggaraan pelayanan, proses pelayanan serta sumber daya manusia pemberi layanan.

¹⁵*Ibid*, hal. 9

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

4. Standar Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan pada masyarakat merupakan salah satu masalah yang mendapatkan perhatian serius oleh aparaturnya pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan diterbitkannya Standar Pelayanan Publik Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, sekurang-kurangnya meliputi:¹⁶

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.

b. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya Pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk Layanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan Prasarana

¹⁶ Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, (Yogyakarta: Gava Media, 2011) hal. 28

Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Penyusunan standar pelayanan dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam UU Nomor 25 Tahun 2009, adapun komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:¹⁷

a. Dasar Hukum

Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar.

b. Persyaratan

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif.

c. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Tata cara pelayanan yang dibekukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

d. Jangka Waktu Penyelesaian

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

e. Biaya dan Tarif

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.

¹⁷ *Ibid*, hal. 42

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

f. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

g. Sarana, Prasarana, dan atau Fasilitas

Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

h. Kompetensi Pelaksanaan

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian, keterampilan dan pengalaman.

i. Pengawasan Internal

Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.

j. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tata cara pelaksanaan pengamanan pengaduan dan tindak lanjut.

k. Jumlah Pelaksana

Tersedianya pelaksanaan sesuai dengan beban kerjanya.

l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan, dan
- n. Evaluasi Kinerja Pelaksana Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Berdasarkan uraian di atas dapat dijelaskan bahwa penyusunan standar pelayanan publik tersebut dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat dijadikan indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapat pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan proses yang memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

5. Jenis- Jenis Pelayanan Publik

Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat menurut Lembaga Administrasi Negara Tahun 1998 dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan yaitu:¹⁸

- a. Pelayanan Pemerintahan, yaitu merupakan pelayanan masyarakat yang erat dalam tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan Kartu Keluarga/KTP, IMB, Pajak Daerah, Retribusi Daerah dan Imigrasi.
- b. Pelayanan Pembangunan, merupakan pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan

¹⁸ Miftah Thoah, *Dinamika Ilmu Administrasi Publik*, (Jakarta: Kencana, 2017) h.63

fasilitas kepada masyarakat dalam aktifitasnya sebagai warga masyarakat, seperti penyediaan jalan, jembatan, pelabuhan dan lainnya.

- c. Pelayanan Utilitas merupakan penyediaan utilitas seperti listrik, air, telepon, dan transportasi.
- d. Pelayanan Kebutuhan Pokok, merupakan pelayanan yang menyediakan bahan-bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
- e. Pelayanan Kemasyarakatan, merupakan pelayanan yang berhubungan dengan sifat dan kepentingan yang lebih ditekankan kepada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lainnya.

Dari berbagai pendapat tentang pembagian jenis-jenis pelayanan umum yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terlihat bahwa pelayanan umum mencakup lingkup kegiatan dan jenis-jenis yang sangat luas. Dengan kata lain, persoalan pelayanan umum dalam satu pemerintahan merupakan permasalahan yang sangat kompleks dan karena itu membutuhkan perhatian semua kalangan, baik pemerintah sebagai pihak pemberi layanan maupun masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

6. Faktor Pendukung Pelayanan

Pelayan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Pada proses pelayanan terdapat faktor penting dan setiap faktor mempunyai peranan yang berbeda-beda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang baik.

H.A.S berpendapat ada enam faktor pendukung pelayanan, antara lain:¹⁹

a. Faktor Kesadaran

Faktor kesadaran ini mengarah pada keadaan jiwa seseorang yang merupakan titik temu dari beberapa pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan jiwa.

Dengan adanya kesadaran akan membawa seseorang kepada kesungguhan dalam melaksanakan pekerjaan.

b. Faktor Aturan

Aturan sebagai perangkat penting dalam segala tindakan pekerjaan seseorang. Oleh karena itu, setiap aturan secara langsung atau tidak langsung akan berpengaruh. Dengan adanya aturan ini seseorang akan mempunyai pertimbangan dalam menentukan langkahnya. Pertimbangan pertama manusia sebagai subjek aturan ditunjukkan oleh hal-hal penting :

1) Kewenangan

¹⁹ Moenir, A.S. *Manajemen pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), hal. 88.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- 2) Pengetahuan dan Pengalaman
- 3) Kemampuan Bahasa
- 4) Pemahaman Pelaksanaan
- 5) Disiplin dalam melaksanakan diantaranya disiplin waktu dan disiplin kerja.

c. Faktor Organisasi

Faktor organisasi tidak hanya terdiri dari susunan organisasi tetapi lebih banyak pada pengaturan mekanisme kerja. Sehingga dalam organisasi perlu adanya sarana pendukung yaitu sistem, prosedur, dan metode untuk memperlancar mekanisme kerja.

d. Faktor Pendapatan

Faktor pendapatan yang diterima oleh seseorang merupakan imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan orang lain. Pendapatan dalam bentuk uang, iuran atau fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

e. Faktor Kemampuan

Faktor kemampuan merupakan titik ukur untuk mengetahui sejauh mana pegawai dapat melakukan suatu pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan apa yang diharapkan.

f. Faktor Sarana Pelayanan

Faktor sarana yang dimaksud yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pendukung utama dalam mempercepat pelaksanaan penyelesaian pekerjaan. Adapun fungsi sarana pelayanan, antara lain :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- 1) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.
- 2) Meningkatkan produktivitas baik barang atau jasa.
- 3) Ketetapan susunan yang baik dan terjamin.
- 4) Menimbulkan rasa nyaman bagi orang yang berkepentingan.
- 5) Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional.

Keenam faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal, baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/ tindakan dengan atau tanpa tulisan.

Wolkins mengemukakan enam faktor dalam melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan. Keenam faktor tersebut meliputi:²⁰

- a. Kepemimpinan,
- b. Pendidikan,
- c. Perencanaan,
- d. Review,
- e. komunikasi serta
- f. penghargaan dan pengakuan.

²⁰ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi, 2005) hal. 75.



Maka dalam pelaksanaan pelayanan publik harus memperhatikan aspek pendukung agar pelayanan dapat berjalan dengan baik. Faktor yang harus diperhatikan meliputi: faktor kesadaran baik dari petugas pelayanan maupun dari masyarakat, faktor aturan yang telah di tentukan oleh instansi pemberi layanan, faktor kemampuan dalam bekerja, faktor sarana dan prasarana. Faktor pendukung pelayanan akan mempengaruhi kinerja pelayanan yang merupakan out come yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu atau suatu kegiatan selama satu periode waktu tertentu. Hasil yang dicapai merupakan kegiatan yang harus dilakukan dalam kurun waktu tertentu dalam instansi. Kinerja organisasi merupakan wujud kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh para pegawai dalam melaksanakan tugasnya demi tercapainya tujuan organisasi.

7. Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan, bahwa pelayanan publik sendiri adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Terkait dengan pembahasan penulis tentang pelayanan publik, dalam skripsi ini penulis mengangkat dasar hukum perundang- undangan tentang pelayanan publik pada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik lebih spesifiknya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

pada Pasal 4, yaitu membahas tentang kualitas pelayanan publik yang baik itu seperti apa.

Berikut bunyi dari Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 4 :²¹

- a. Kepentingan umum ialah bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan atau golongan.
- b. Kepastian hukum ialah adanya peraturan perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.
- c. Kesamaan hak dan kewajiban ialah bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban ialah dimaksudkan bahwa pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- e. Keprofesionalan ialah bahwa aparat penyelenggara pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
- f. Partisipatif ialah untuk mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memerhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif ialah tidak membedakan.

²¹ Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pasal 4



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.

- h. Keterbukaan ialah bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- i. Akuntabilitas ialah dapat di pertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan.
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; cukup jelas.
- k. Ketepatan waktu.
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

B. Konsep Fiqih Siyasah

1. Pengertian Fiqih Siyasah

Istilah fiqih siyasah merupakan tarkib idhafi atau kalimat majemuk yang terdiri dari dua kata, yakni fiqih dan siyasah. Secara etimologis, fiqih merupakan bentuk mashdar dari tashrifan kata faqiha-yafqahu-fiqihan yang berarti pemahaman yang mendalam dan akurat sehingga dapat memahami tujuan ucapan dan atau tindakan (tertentu). Sedangkan secara terminologis, fiqih lebih populer didefinisikan sebagai berikut: Ilmu tentang hukum-hukum syara' yang bersifat perbuatan yang dipahami dari dalil-dalilnya yang rinci.²²

Definisi lain dari Ibn Qayyim dalam Ibn „aqil menyatakan: "Siyasah adalah segala perbuatan yang membawa manusia lebih dekat kepada

²² Wahbah al-Zuhayli, *Ushul al-Fiqih al-islami*, (Damaskus: Daral-Fikr, 2001), hal. 18.



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.

kemaslahatan dan lebih jauh dari kemafsadatan, sekalipun Rasulullah tidak menetapkannya dan bahkan Allah tidak menentukannya".²³

Berdasarkan pengertian di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa, fiqh siyasah adalah ilmu tata negara Islam yang secara spesifik membahas tentang seluk-beluk pengaturan kepentingan umat manusia pada umumnya dan negara pada khususnya, berupa penetapan hukum, peraturan, dan kebijakan oleh pemegang kekuasaan yang bernafaskan atau sejalan dengan ajaran Islam, guna mewujudkan kemaslahatan bagi manusia dan menghindarkannya dari berbagai kemudharatan yang mungkin timbul dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara yang dijalaninya.

2. Ruang Lingkup Fiqh Siyasah

Setiap ilmu mempunyai objek dan metode, maka kalau kita membicarakan ilmu haruslah mengetahui apa objeknya, luas lapangan pembicaraan, bahasan dan metodenya. Fiqh Siyasah adalah ilmu yang otonom atau sekalipun bagian dari ilmu fiqh. Selanjutnya, Hasbi Ash Shaddieqy mengungkapkan bahwa bahasa ilmu fiqh mencakup individu, masyarakat dan Negara, meliputi bidang-bidang ibadah, muamalah, kekeluargaan, perikatan, kekayaan, warisan, kriminal, peradilan, acara pembuktian, kenegaraan dan hukum-hukum internasional, seperti perang, damai dan trakta.

²³ H. A. Djazuli, *Fiqh Siyâsah*, (Jakarta: Kencana, 2007), hal. 28.

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.

Objek kajian fiqh siyasah menjadi luas, sesuai kapasitas bidang-bidang apa saja yang diatur, seperti peraturan hubungan warga Negara dengan lembaga Negara, hubungan dengan Negara lain, Islam dengan non Islam ataupun pengaturan-pengaturan lain yang dianggap penting oleh sesuai dengan ruang lingkup serta kebutuhan Negara tersebut.

Terjadi perbedaan pendapat di kalangan ulama dalam menentukan ruang lingkup kajian fiqh siyasah. Ada yang membagi menjadi lima bidang. Ada yang membagi menjadi empat bidang, dan lain-lain. Namun, perbedaan ini tidaklah terlalu prinsipil. Menurut Imam Al-Mawardi, seperti yang dituangkan di dalam karangan fiqh siyasah-nya yaitu Al-Ahkam Al-Sulthaniyyah, maka dapat diambil kesimpulan ruang lingkup fiqh siyasah adalah sebagai berikut.²⁴

- a. Siyasah Dusturiyyah (Tentang Peraturan Perundangan-undangan)
- b. Siyasah Maliyyah (Tentang Kebijakan Ekonomi dan Moneter)
- c. Siyasah Qadla'iyah (Tentang Kebijakan Peradilan)
- d. Siyasah Harbiyyah (Tentang Politik Peperangan)
- e. Siyasah Idariyyah (Tentang Kebijakan Administrasi Negara)

Sedangkan menurut Imam Ibn Taumiyyah, mendasarkan objek pembahasan ini pada surat An-Nisa Ayat 58 dan 59 yakni:

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴾

²⁴ Ali Bin Muhammad Al-Mawardi, *Al-Ahkam Al-Sulthaniyyah wa Al-Wilayat Al-Diniyyah* (Beirut: Dar Al-Kutub Al-Alamiyyah, 2006), hal. 13.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

“Sungguh, Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia hendaknya kamu menetapkannya dengan adil. Sungguh, Allah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu. Sungguh, Allah Maha Mendengar, Maha Melihat”.

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَطِيعُوْا اللّٰهَ وَاَطِيعُوْا الرَّسُوْلَ وَاُوْلٰى الْاَمْرِ مِنْكُمْ فَاِنْ تَنَزَعْتُمْ فِيْ شَيْءٍ فَرُدُّوْهُ اِلَى اللّٰهِ وَالرَّسُوْلِ اِنْ كُنْتُمْ تُوْمِنُوْنَ بِاللّٰهِ وَالْيَوْمِ الْاٰخِرِ
 ذٰلِكَ خَيْرٌ وَّاَحْسَنُ تَاْوِيْلًا

“Wahai orang-orang yang beriman! Taatilah Allah dan taatilah Rasul (Muhammad), dan Ulil Amri (pemegang kekuasaan) di antara kamu. Kemudian, jika kamu berbeda pendapat tentang sesuatu, maka kembalikanlah kepada Allah (Al-Qur'an) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu beriman kepada Allah dan hari kemudian. Yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya”.

Ayat 58 berkaitan dengan mereka yang memegang kekuasaan (pemerintahan), yang punya kewajiban menyampaikan amanat kepada yang berhak, dan menetapkan hukum dengan adil. Sedangkan ayat 59 berkaitan dengan hubungan antara penguasa dan rakyat dan dalam kalangan militer mapun kalanganlain wajib menaati Allah dan RasulNya serta mematuhi perintah dan menjauhi larangannya. Dan dalam kitabnya tersebut Ibnu Taimiyah membagi rang lingkup Fiqih Siyasah adalah sebagai berikut:²⁵

- a. Siyasah Qadla“iyah (Peradilan)
- b. Siyasah Idariyyah (Administrasi Negara)
- c. Siyasah Maliyah (Keuangan atau Ekonomi)
- d. Siyasah Dauliyah / Siyasah Kharijiyyah (Hubungan Luar Negeri)

²⁵ Ibn Taimiyyah, *Al-Siyasah Al-Syar“iyat fi islah al Ra“iyat, dar Al-Kutub al Arabiyat*, (Beirut, 1996), h.4

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.

Sementara Abdul Wahhab Khalaf berpendapat fiqh siyasah adalah membuat peraturan perundang-undangan yang dibutuhkan untuk mengurus Negara sesuai dengan pokok-pokok ajaran agama. Realisasinya untuk tujuan kemaslahatan manusia dan untuk memenuhi kebutuhan mereka.²⁶ Dan Abdul Wahhab Khaliif mempersempitnya menjadi tiga bidang kajian saja, yaitu:²⁷

- a. Siyasah Qadla'iyyah (Kebijaksanaan Peradilan)
- b. Siyasah Dauliyyah (Kebijaksanaan Hubungan Luar Negeri)
- c. Siyasah Maliyyah (Kebijaksanaan Ekonomi atau Keuangan Negara)

Salah satu ulama terkemuka di Indonesia, Hasby Ashiddieqy, menyatakan bahwa objek kajian fiqh siyasah berkaitan dengan pekerjaan mukallaf dan segala urusan administrasinya, dengan mengingat persesuaian administrasi ini dengan jiwa syari'ah yang kita tidak peroleh dalilnya yang khusus dan tidak berlawanan dengan suatu nash dari nash-nash yang merupakan syari'ah aman yang tetap.²⁸ Dan Hasby membagi ruang lingkup fiqh siyasah menjadi delapan bidang yaitu:²⁹

- a. Siyasah Dusturiyyah Syar'iyyah (kebijaksanaan tentang peraturan perundangan-undangan)
- b. Siyasah Tasyri'iyyah Syar'iyyah (kebijaksanaan tentang penetapan hukum)
- c. Siyasah Qadla'iyyah Syar'iyyah (kebijaksanaan peradilan)

²⁶ Abdul Wahhab Khallaf, *al-Siyasat al-Syar'iyyat, Dar al-Anshor*, (Qahirat, 1977), h.5

²⁷ *Ibid.* hal. 67.

²⁸ Hasby Ash Shaddieqy, *Pengantar Siyasah Syar'iyyah*, (Yogyakarta: Madah), h.28

²⁹ H.A Djazuli, *Fiqh Siyasah*, (Jakarta: Kencana, 2017), h.30

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- d. Siyasah Maliyyah Syar'iyah (kebijaksanaan ekonomi dan moneter)
- e. Siyasah Idariyyah Syar'iyah (kebijaksanaan administrasi negara)
- f. Siyasah Dauliyyah/Siyasah Kharijiyyah Syar'iyah (kebijaksanaan hubungan luar negeri atau internasional)
- g. Siyasah Tanfidziyyah Syar'iyah (politik pelaksanaan undang-undang)
- h. Siyasah Harbiyyah Syar'iyah (politik peperangan)

Menurut Sayuthi Pulungan fiqih siyasah dibagi menjadi empat bagian yakni:

- a. Siyasah Dusturiyyah (Perundang-undangan)
- b. Siyasah Maliyyah (Keuangan Negara)
- c. Siyasah Dauliyyah (Hubungan Luar Negeri)
- d. Siyasah Harbiyyah (Peperangan)

Siyasah Dusturiyyah adalah bagian Fiqih Siyasah yang membahas masalah perundang-undangan Negara agar sejalan dengan nilai-nilai syariat. Artinya undang-undang itu mengacu terhadap konsitusinya yang tercermin dalam prinsip-prinsip Islam dalam hukum-hukum syariat yang disebutkan di dalam Al-Qur'an dan yang dijelaskan sunnah Nabi, baik mengenai akidah, ibadah, akhlak, muamalah maupun berbagai macam hubungan yang lain.³⁰

3. Pelayanan Publik dalam Fiqih Siyasah

Pelayanan publik tidak terlepas dari sosok Aparatur Sipil Negara sebagai pelaksana pelayanan publik di Indonesia. Kesuksesan aparatur

³⁰ Yusuf al-Qardhawi, *Fiqih Daulah dalam Perspektif Al-Qur'an dan Sunnah Alih Bahasa kathun Suhadi*, h.46-47

sipil Negara sebagai pelaksana pelayanan publik tidak terlepas dari kinerja atau prestasi kerja dalam melaksanakan pekerjaannya, sejauh mana keberhasilan seseorang atau organisasi dalam menyelesaikan pekerjaannya disebut “level of performance”. Biasanya orang yang level of performance tinggi disebut orang yang produktif, dan sebaliknya orang yang levelnya tidak mencapai standar dikatakan sebagai tidak produktif atau ber *performance* rendah.³¹

Sebagaimana Firman Allah Q.S Al-Ahqaaf (46) 19:

وَلِكُلِّ دَرَجَاتٌ مِّمَّا عَمِلُوا ۖ وَيُؤْتِيهِمُ اللَّهُمَّ أَعْمَالَهُمْ وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ ﴿١٩﴾

“Dan setiap orang memperoleh tingkatan sesuai dengan apa yang telah mereka kerjakan dan agar Allah mencukupkan balasan amal perbuatan (pekerjaan-pekerjaan) mereka dan mereka tidak dirugikan.” (QS Al-Ahqaaf: 19)³²

Dari ayat tersebut bahwasanya Allah pasti akan membalas setiap amal perbuatan manusia berdasarkan apa yang telah mereka kerjakan. Artinya jika seseorang melaksanakan pekerjaan dengan baik dan menunjukkankinerja yang baik bagi organisasinya maka ia akan mendapat hasil yang baik pula dari kerjanya dan akan memberikan keuntungan bagi organisasinya.

Aparatur Sipil Negara disini sebagai pelaksana pelayanan publik di Indonesia di dalam fiqh siyasah diistilahkan dengan *tabi’in* (pengikut). Dimana *tabi’in* diwajibkan untuk patuh dan taat terhadap perintah dan aturan yang dibuat oleh *ulil amri* (Pemimpin). Sebagaimana manusia

³¹ Moh As’ud, *Psikologi Industri*, (Jakarta: PT. Rieka Cipta, 1991), h.48

³² Departemen Agama RI, *Al-Quran Tajwid dan Terjemahan*, (Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2015) h.504

- 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.



dalam kehidupan sehari-hari memerlukan aturanaturan tata terbib dengan tujuan segala tingkah lakunya berjalan sesuai dengan aturan yang ada. Apabila seseorang tidak dapat menggunakan waktu dengan sebaik-baiknya, maka waktu itu akan membuat kita sendiri sengsara, oleh karena itu hendaknya dapat menggunakan dan memanfaatkan waktu dengan baik termasuk di dalam bekerja. Islam memerintahkan umatnya untuk selalu konsisten terhadap peraturan Allah yang telah ditetapkan.

4. Prinsip Pelayanan Publik dalam Fiqih Siyasah

Dalam Kepmenpan No 63 Tahun 2003 prinsip pelayanan publik itu ada sepuluh butir prinsip pelayanan publik yang menjadi pedoman dalam Instansi Pemerintahan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, berikut dijelaskan kesepuluh prinsip pelayanan publik:

- a. Kesederhanaan Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan
- c. Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik
- d. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keliuhan/ persoalan/ sangketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
- e. Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran
- f. Kepastian Waktu Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- g. Akurasi Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- h. Keamanan Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- i. Tanggung Jawab Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik
- j. Kelengkapan Sarana dan Prasarana Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- k. Kemudahan Akses Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- l. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- m. Kenyamanan Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

n. Keseimbangan Hak dan Kewajiban Pelayanan publik menurut Kepmen PAN No 25 tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam fiqh siyasah pelaksana pelayanan publik dapat diistilahkan sebagai tabi'in (pengikut), dan kepala negara diistilahkan sebagai ulil amri (pemimpin). Taat kepada ulil amri adalah kewajiban dari tabi'in atas perintah dan aturan yang dibuat ulil amri, tetapi tidak semua aturan dan perintah wajib diikuti dan ditaati tab'in. Apabila perintah dan aturan yang dibuat oleh ulil amri dibuat untuk membawa kemaslahatan maka wajib hukumnya bagi tabi'in untuk taat terhadap aturan tersebut, dan tidak wajib hukumnya bagi tabi'in menaati atas aturan dan perintah yang dapat membawa keburukan. Hal ini sesuai dengan hadits Nabi yang berbunyi:

عَلَى الْمَرْءِ الْمُسْلِمِ السَّمْعُ وَالطَّاعَةُ فِيمَا أَحَبَّ وَكَرِهَ إِلَّا أَنْ يُؤْمَرَ بِمَعْصِيَةٍ فَإِنْ أُمِرَ
بِمَعْصِيَةٍ فَلَا سَمْعَ وَلَا طَاعَةَ (رواه البخاري)

“Seorang muslim wajib mendengar dan taat terhadap perintah yang disukai maupun tidak disukainya. Kecuali bila diperintahkan mengerjakan kemaksiatan, maka ia tidak wajib mendengar dan taat” (HR Bukhari)³³

Secara kontekstual hadits diatas dapat diartikan dalam berbagai dimensi. Dalam sebuah komunitas, masyarakat dan agama setiap manusia memiliki sistem yang mengatur mereka wajar sebagai bagian dari sistem

³³ Terjemahan Hadits Shahih Bukhari Jilid I, (Jakarta: Penerbit Widjaya, 1992), h.143

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.

tersebut untuk mematuhi aturanaturan yang berlaku. Namun ketaatan tersebut tidak serta merta menjadi sikap yang selalu taklid terhadap pemimpin. Dalam Islam diajarkan tidak diperbolehkan taat atau mematuhi pemimpin kecuali dalam batas-batas yang telah dijelaskan Allah dalam AlQuran dan Hadits bahwa tidak wajib mematuhi seorang pemimpin melainkan karena Allah.

Islam adalah agama yang meletakkan dan menekankan nilai-nilai profesionalitas dalam setiap pekerjaan yang dilakukan oleh umatnya, lantaran profesional juga merupakan ciri implementasi dari tingkatan seseorang yang mencapai maqam (tingkatan) ihsan.

Disisi lain kepemimpinan dipandang sebagai amanah perkara berat yang kelak dimintai pertanggungjawaban dihadapan Allah. Demikian beratnya sampai-sampai alam. Sebagaimana firman Allah Q.S Al-Azhab (33) 72:

إِنَّا عَرَضْنَا الْأَمَانَةَ عَلَى السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ وَالْجِبَالِ فَأَبَيْنَ أَنْ تَحْمِلَهَا
وَأَشْفَقْنَ مِنْهَا وَحَمَلَهَا الْإِنْسَانُ إِنَّهُ كَانَ ظَلُومًا جَهُولًا ﴿٧٢﴾

“*Sesungguhnya kami telah mengemukakan amanat kepada langit, bumi dan gunung-gunung. Maka semuanya enggan untuk memikul amanat itu dan mereka khawatir akan mengkhianatinya, dan dipikullah amanat itu oleh manusia. Sesungguhnya manusia itu amat zalim dan amat bodoh*”.(QS Al-Ahzab: 72)³⁴

Dan tanggung jawab pemimpin terhadap rakyatnya juga dijelaskan dalam hadits Bukhari yang berbunyi:

³⁴ Departemen Agama RI, Al-Quran Tajwid dan Terjemahan, (Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2015) h.427

عَنِ ابْنِ عُمَرَ عَنِ النَّبِيِّ - صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ - أَنَّهُ قَالَ « أَلَا كُلكُمْ رَاعٍ وَكُلكُمْ مَسئُولٌ عَنِ رَعِيَّتِهِ فَالْأَمِيرُ الَّذِي عَلَى النَّاسِ رَاعٍ وَهُوَ مَسئُولٌ عَنِ رَعِيَّتِهِ وَالرَّجُلُ رَاعٍ عَلَى أَهْلِ بَيْتِهِ وَهُوَ مَسئُولٌ عَنْهُمْ وَالْمَرْأَةُ رَاعِيَةٌ عَلَى بَيْتِ بَعْلِهَا وَوَلَدِهِ وَهِيَ مَسئُولَةٌ عَنْهُمْ وَالْعَبْدُ رَاعٍ عَلَى مَالِ سَيِّدِهِ وَهُوَ مَسئُولٌ عَنْهُ أَلَا فَكُلكُمْ رَاعٍ وَكُلكُمْ مَسئُولٌ عَنِ رَعِيَّتِهِ » (رَوَاهُ مُسْلِمٌ)

“Dari Ibnu Umar RA dari Nabi SAW sesungguhnya bersabda: sesungguhnya Rasulullah SAW bersabda: setiap orang adalah pemimpin dan akan diminta pertanggungjawaban atas kepemimpinannya. Seorang kepala negara adalah pemimpin atas rakyatnya dan akan diminta pertanggungjawaban perihal rakyat yang dipimpinnya. Seorang suami adalah pemimpin atas anggota keluarganya dan akan ditanya perihal keluarga yang dipimpinnya. Seorang isteri adalah pemimpin atas rumah tangga dan anak-anaknya dan akan ditanya perihal tanggungjawabnya. Seorang pembantu rumah tangga adalah bertugas memelihara barang milik majikannya dan akan ditanya atas pertanggung jawabannya. Dan kamu sekalian pemimpin dan akan ditanya atas pertanggungjawabannya (HR. Muslim)”

Pada dasarnya, hadits di atas berbicara tentang etika kepemimpinan dalam Islam. Dalam hadits ini dijelaskan bahwa etika yang paling pokok dalam kepemimpinan adalah tanggung jawab. Semua orang yang hidup dimuka bumi ini disebut sebagai pemimpin. Karenanya, sebagai pemimpin mereka semua memikul tanggung jawab, sekurang-kurangnya terhadap dirinya sendiri. Seorang suami bertanggung jawab atas istrinya, seorang bapak bertanggung jawab kepada anak-anaknya, seorang majikan bertanggung jawab kepada pekerjanya, seorang atasan bertanggung jawab kepada bawahannya dan seorang presiden, bupati, gubernur bertanggung jawab kepada rakyat yang dipimpinnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Keberhasilan pelayanan publik secara kuantitas maupun kualitas memerlukan perhatian dan keseriusan dari aparatur sipil negara itu sendiri untuk dapat meningkatkan keterampilan dan kemampuan dalam menunjang keberhasilan suatu pemerintahan atau lembaga tertentu.

Adapun upaya meningkatkan pelayanan yang sinergis, setiap pelayan publik atau apaatur sipil negara dituntut untuk dapat bersikap itqan (profesional) dalam melakukan setiap pekerjaan dan mematuhi setiap aturan yang telah ditetapkan oleh ulil amri sebagaimana yang tertuang dalam Surat An-Nisaa ayat 59 yaitu ketaatan kepada pemimpin untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut.

Kinerja Aparatur Pemerintahan ini yang diharapkan mengalami adanya perubahan ke arah yang lebih baik dengan adanya prinsip-prinsip Good Governance, khususnya dalam memberikan pelayanan masyarakat.

C. Penelitian Terdahulu

Dalam suatu penelitan diperlukan dukungan hasil-hasil penelitian yang telah ada sebelumnya (penelitian terdahulu) untuk menjadi referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian yang dilakukan penulis.

Tinjauan pustaka ini memaparkan beberapa penelitian terdahulu yang memiliki obyek kajian yang hampir sama yakni membahas tentang pelayanan publik. Yang diantaranya sebagai berikut:

1. Jurnal karya Mordani Fauzi Ardi yang berjudul “Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang Dalam Pelaksanaan Administrasi Kependudukan” dalam jurnal ini membahas tentang faktor-



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.

faktor yang mempengaruhi kinerja seorang pegawai, dan hanya berfokus terhadap fasilitas yang mempengaruhi kinerja pegawai tersebut³⁵

2. Jurnal karya Yulia Neta yang berjudul “Evaluasi Kinerja Aparatur Pemerintah Kota Bandar Lampung” dalam jurnal ini membahas tentang kemampuan teknis, kemampuan konseptual dan kemampuan sosial dari aparatur pemerintah Kota Bandar Lampung dalam melayani masyarakat, dan fokus jurnal ini pada Undang- Undang Nomor 34 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, Penyelenggara Otonomi Daerah.³⁶
3. Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang” karya Nur Nisya Safitri dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dian Nuswantoro Semarang. Perbedaan dalam skripsi ini menjelaskan tentang pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang serta penjabaran umumnya mengenai kinerja pelayanan publik yang baik terhadap kepuasan masyarakat.³⁷
4. Skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk dalam Meningkatkan Kepuasan Kepada Masyarakat Studi Kecamatan Grobogan Kabupaten Grobogan” karya Dwi Jatmiko Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu

³⁵ Mordani Fauzi Ardi, “Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang Dalam Pelaksanaan Administrasi Kependudukan”. Jurnal Ranah Research, (17 Mei 2019)

³⁶ Yulia Neta, “Evaluasi Kinerja Aparatur Pemerintah Kota Bandar Lampung”. Jurnal Ilmu Hukum, Vol. 7 No. 1 (1 April 2013)

³⁷ Nur Nisya Safitri, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang” (Skripsi Universitas Dian Nuswantoro Semarang, Semarang 2014)

Politik Universitas 17 Agustus 1945 Semarang. Fokus skripsi ini hanya pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap peningkatan pelayanan KTP dan pengaruh besarnya bagi kemajuan sistem mereka dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.³⁸

5. Skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie” karya Nurazizah Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. Fokus skripsi ini hanya pada standar pelayanan di Kantor Camat, karena banyak masyarakat yang tidak mengerti standar pelayanan³⁹

6. Jurnal karya Jamil Bazarah, dkk yang berjudul “Konsep Pelayanan Publik Di Indonesia”, dalam jurnal ini membahas tentang bagaimana literasi penyelenggaraan pelayanan publik yang ada di Indonesia, dan yang menjadi rujukan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik ini pada Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik⁴⁰

7. Jurnal karya Yayasan Rukayat yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasir Jambu” dalam jurnal ini fokus membahas pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Pasirjambu dilihat dari aspek fasilitas fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati⁴¹

³⁸ Dwi Jatmiko, “Kualitas Pelayanan KTP Dalam Meningkatkan Kepuasan Kepada Masyarakat Studi Kecamatan Grobogan Kabupaten Grobogan Semarang” (Skripsi Universitas 17 Agustus 1945, Semarang, 2012)

³⁹ Nurazizah, “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie” {Skripsi UIN AR-Raniry Banda Aceh, 2020)

⁴⁰ Jamil Bazarah, dkk, “Konsep Pelayanan Publik Di Indonesia”. Jurnal Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda, Vol. 22 No. 2 (2 Desember 2021)

⁴¹ Yayasan Rukayat, “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu”. Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi, No.2 Tahun XI

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

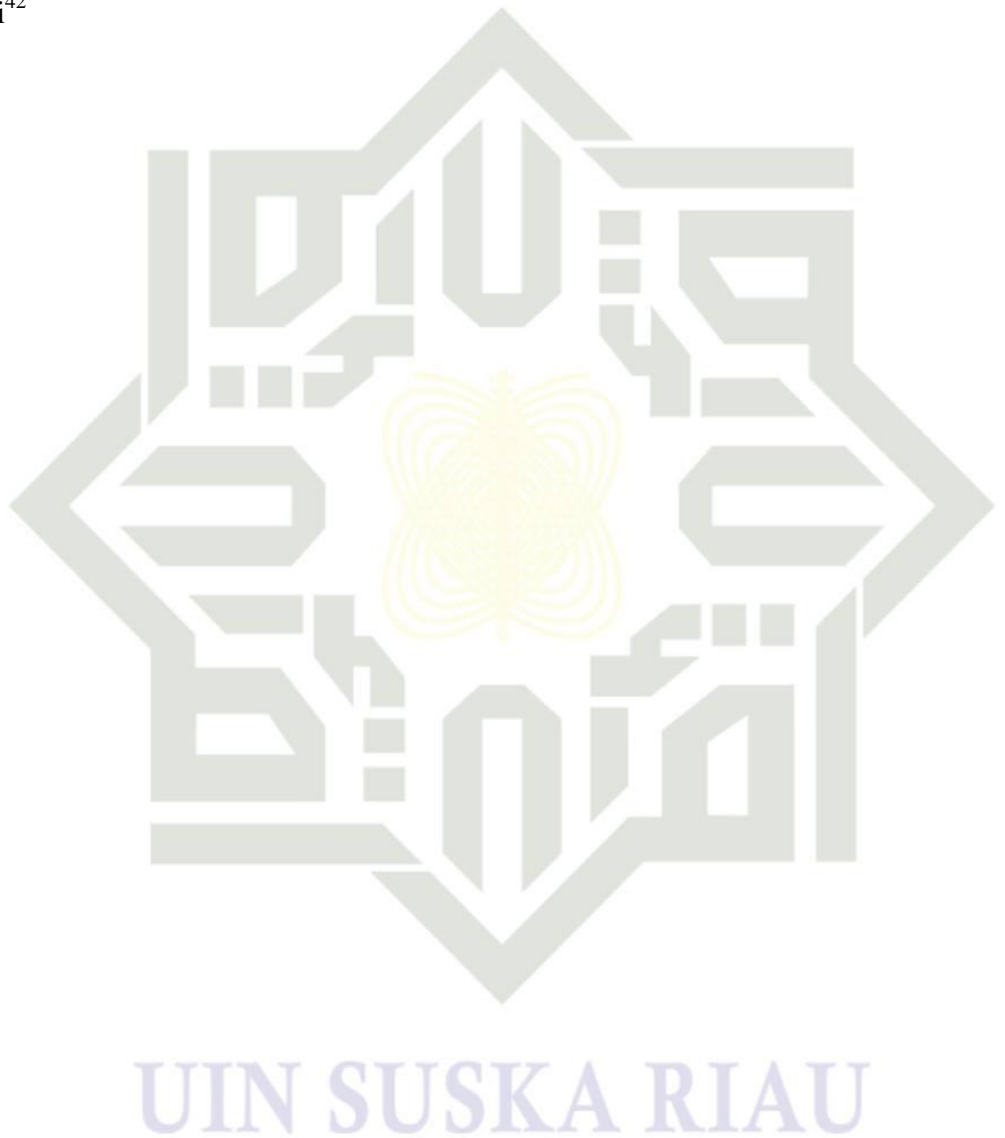
State Islamic University of Sultan Saifuddin Kasim Riau



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

8. Jurnal karya Dahyar Daraba, dkk yang berjudul “Membangun Pelayanan Publik yang Inovatif Dan Efisien Di Era Digital Di Indonesia”, jurnal ini membahas bagaimana Indonesia dapat membangun pelayanan publik yang inovatif dan efisien di era digital, termasuk tantangan dan peluang yang dihadapi⁴²



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.

⁴² Dahyar Daraba, dkk, “Membangun Pelayanan Publik Yang Inovatif dan Efisien Di Era Digital Di Indonesia”. Jurnal Palangga Praja, Vol. 5 No. 1 (Aapril 2023)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini yaitu penelitian lapangan (*field research*) yakni menjadikan bahan lapangan sebagai tumpuan utama. Sedangkan dilihat dari sifatnya penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif yaitu suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data-data yang bersifat deskriptif dalam bentuk kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang diamati.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dipilih dalam penelitian ini adalah Kantor Lurah Air tiris yang beralamat di Jl Raya Pekanbaru – Bangkinang - Air Tiris. Penulis tertarik melakukan penelitian di Kantor Lurah Air tiris dikarenakan lokasi penelitian adalah daerah kediaman penulis sendiri, sehingga memudahkan penulis untuk melakukan observasi, wawancara dan hal yang lain yang diperlukan. Disamping itu lokasi ini juga terdapat permasalahan dimana warga/masyarakat Air Tiris masih mendapatkan pelayanan yang kurang baik dari Pegawai kantor tersebut sesuai dengan yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah Kepala Lurah, Sekretaris Lurah, dan Masyarakat Pengguna Layanan Kantor Lurah Air Tiris.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

2. Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah Pelayanan Publik Kantor Lurah Air Tiris Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Menurut Presfektif Fiqih Siyasa.

D. Informan Penelitian

Subjek penelitian atau responden adalah orang yang diminta untuk memberikan keterangan tentang suatu fakta atau pendapat. Jadi, subjek penelitian itu merupakan sumber informasi yang digali untuk mengungkap fakta-fakta dilapangan. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka penentuan subjek penelitian digunakan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan secara jelas dan mendalam. Dalam penyusunan penelitian ini, penulis menggunakan unit analisis individu dan organisasi sebagai satuan yang diperhitungkan dalam subjek penelitian.

Informan dalam penelitian kualitatif yaitu informasi penelitian yang memahami informasi tentang objek penelitian. Informasi yang dipilih harus memiliki kriteria agar informasi yang didapatkan bermanfaat untuk penelitian yang dilakukan. Terdapat kriteria-kriteria untuk menentukan informan penelitian.

Informan harus memiliki beberapa kriteria sebagai berikut⁴³

1. Informan yang intensif menyatu dengan suatu kegiatan atau medan aktivitas yang menjadi sasaran atau perhatian penelitian dan ini biasanya

⁴³ Sugiyono, *Metode Penelitian*, hal.16

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

1. ditandai oleh kemampuan memberikan informasi diluar kepala tentang suatu yang ditanyakan.
2. Informan masih terkait secara penuh serta aktif pada lingkungan dan kegiatan yang menjadi sasaran penelitian.
3. Informan mempunyai cukup banyak waktu dan kesempatan untuk dimintai informasi.
4. Informan yang dalam memberikan informasi tidak cenderung diolah atau dikemas terlebih dahulu dan mereka relatif masih lugu dalam memberikan informasi.

Adapun informen dalam penelitian ini meliputi :

Tabel 3.1
Key Informen Penelitian

| No | Key Informen | Jumlah Informen |
|----|------------------------------|-----------------|
| 1. | Lurah | 1 |
| 2. | Sekretaris Lurah | 1 |
| 3. | Kasubag Umum dan Kepegawaian | 3 |
| 4. | Staff Pelayanan Umum | 3 |
| | Masyarakat | 8 |
| | Total | 16 |

Sumber data: Kantor Kelurahan Air Tiris 2023

E. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya yaitu Aparat Kelurahan Air Tiris dan masyarakat pengguna layanan Kantor Lurah.

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

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah kesaksian atau data yang tidak berkaitan langsung dengan sumber daya asli. Data sekunder dalam hal ini merupakan sumber data sebagai pelengkap.⁴⁴ Pengumpulan data sekunder dilakukan dengan cara mengadakan studi pustaka (library research) dari sumber yang relevan dengan penelitian yang dilakukan, diantaranya berupa Al-Qu'an, Hadist, buku-buku dan literatur lainnya yang mendukung dalam permasalahan yang akan dibahas.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan teknik yang paling penting dalam penelitian, karena tujuan penelitian adalah mengumpulkan data. Metode pengumpulan data yang benar akan menghasilkan data yang memiliki kredibilitas tinggi, oleh karena itu tahap pengumpulan data tidak boleh salah dan harus dilakukan dengan cermat sesuai dengan prosedur dan ciri-ciri penelitian kualitatif, beberapa metode pengumpulan data :

1. Metode Wawancara

Metode wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara tanya jawab yang dikerjakan dengan sistematis dan berdasarkan masalah, tujuan dan hipotesis penelitian.⁴⁵ Dalam penelitian ini dilakukan wawancara terhadap sebagian pegawai Kantor Lurah Air Tiris Kecamatan

⁴⁴ Muhammad Abdul Kadir, *Hukum dan Penelitian Hukum*, (Bandung: Pt. Citra Aditya Bakti, 2004), h. 115-116

⁴⁵ Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1997), h.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Kampar Kabupaten Kampar dan masyarakat yang sedang melakukan pelayanan.

2. Metode Observasi

Merupakan suatu kegiatan mendapatkan informasi yang diperlukan untuk menyajikan gambaran riil suatu peristiwa atau untuk menjawab pertanyaan si peneliti. Observasi ini dilakukan di Kantor Lurah Air Tiris Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar.

3. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah kumpulan data yang berbentuk variabel tulisan, atau mencari data mengenai hal-hal atau sesuatu yang berkaitan dengan masalah variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, notulen rapat, dan sebagainya yang ada hubungannya dengan penelitian.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data yang diperoleh dilakukan dengan cara analisis kualitatif yang dipergunakan untuk aspek-aspek normatif (yuridis) melalui metode yang bersifat deskriptif analisis, yaitu menguraikan gambaran dari data yang diperoleh dan menghubungkan satu sama lain untuk mendapatkan suatu kesimpulan umum.⁴⁶ Hasil analisis dapat diketahui atau diperoleh kesimpulan induktif yaitu cara berpikir dalam mengambil kesimpulan secara umum yang didasarkan atas fakta-fakta yang bersifat khusus.

⁴⁶ Soejono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum* (Jakarta:Universitas Indonesia Press, 1986), h.112

H. Teknik Penulisan

Setelah data-data terkumpul, selanjutnya data tersebut disusun dengan menggunakan metode sebagai berikut:

1. Deskriptif, yaitu dengan menggambarkan subyek dan obyek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang ada, misalnya tentang situasi yang dialami, suatu hubungan, kegiatan, pandangan, sikap yang menampak, atau tentang suatu proses yang sedang berlangsung, pengaruh yang sedang bekerja, kelainan yang sedang muncul, kecendrungan yang menampak dan sebagainya.
2. Induktif, yaitu dengan mengambil fakta-fakta atau data-data yang berhubungan dengan penelitian, dianalisa kemudian diambil kesimpulan secara umum.
3. Deduktif, yaitu cara Analisa dari kesimpulan umum yang diuraikan menjadi contoh-contoh kongkrit atau fakta-fakta untuk menjelaskan kesimpulan tersebut. Teknik deduktif itu sendiri digunakan dalam sebuah penelitian disaat penelitian berangkat dari sebuah teori yang kemudian dibuktikan dengan pencarian fakta.⁴⁷

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.

⁴⁷ Djaman Satori, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Alfabeta, 2014), hlm 250

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

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian pembahasan tentang kualitas pelayanan di kantor Kelurahan Air Tiris dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan oleh Kantor Kelurahan Air Tiris telah melakukan pelayanan yang baik. Hal ini ditandai dengan ketetapan waktu pemrosesan/pembuatan akta atau dokumen layanan yang sesuai dengan waktu yang ada di SOP (Standar Operasional Pelayanan), serta seluruh pembuatan akta maupun dokumen tidak dipungut biaya atau gratis. Pelayanan publik di Kantor Kelurahan Air Tiris di atas sesuai dengan Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 karena telah memenuhi kriteria pelayanan publik yang baik untuk mensejahterakan dan mampu mengayomi masyarakat dengan sepenuh hati dan semaksimal mungkin dengan memberikan jaminan kemudahan layanan dan jaminan keamanan kepada masyarakat yang mengajukan permohonan layanan.
2. Pelayanan publik yang dilakukan oleh Kantor Kelurahan Air Tiris tersebut juga telah sesuai dengan fiqh siyasah karena sudah memenuhi SOP (Standar Operasional Pelayanan) yang telah ditetapkan dan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 20 tentang Standar Pelayanan. Hal ini ditunjang dengan adanya inovasi terhadap pelayanan publik bahkan mampu bekerja sama dengan lembaga lain.

B. Saran

Untuk meningkatkan kualitas layanan di Kantor Kelurahan Air Tiris, peneliti memberi saran agar:

1. Kantor Kelurahan Air Tiris sebaiknya menambah fasilitas pendukung pelayanan atau sarana prasarana layanan, misalnya dengan meletakkan kipas angin atau AC serta menyediakan buku bacaan, koran, atau majalah di ruang tunggu dan menyediakan akses serta fasilitas untuk penyandang disabilitas
2. Mempromosikan laman web resmi Kantor Kelurahan Air Tiris kepada masyarakat, misalnya dengan mengadakan sosialisasi layanan web ke setiap kecamatan dan kelurahan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



DAFTAR PUSTAKA

- Moenir, 2008. *Manajemen pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Abdul Kadir, Muhammad, 2004. *Hukum Dan Penelitian Hukum*. Bandung:PT Citra Aditya Bakti
- Al-Mawardi, Ali Bin Muhammad, Al-Ahkam Al-Sulthaniyyah wa Al-Wilayat AlDiniyyah (Beirut: Dar Al-Kutub Al-Alamiyyah, 2006)
- Al-Qardhawi, Yusuf, Fiqih Daulah dalam Perspektif Al-Qur'an dan Sunnah Alih Bahasa kathun Suhadi
- Al-Zuhayli, Wahbah, 2001. *Ushul al-Fiqih al-islami*. Damaskus: Daral-Fikr
- Arkunto, Suharsimi, 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekan Praktik*. Jakarta: PT. Renika Cipta
- As'ud, Mohammad, 1991. *Psikologi Industri*. Jakarta: PT. Rieka Cipta
- Ash Shaddieqy, Hasby, *Pengantar Siyasa Syar'iyah*. Yogyakarta: Madah
- Azhari, Ahmad, Lurah, *Wawancara Kelurahan Air Tiris*, 20 Juni 2023.
- Batinggi, Achmad, 1999. *Manajerial Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka
- Basarah, Amil. 2021. *Konsep Pelayanan Publik Di Indonesia*. Jurnal Universitas 17 gustus 1945 Samarinda.
- Boediono, 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Bukhari, 1992. *Terjemahan Hadits Shahih Jilid I*. Jakarta: Penerbit Widjaya
- Daraba, Dahyar. *Membangun Pelayanan Publik Yang Inovatif dan Efisien Di Era Digital Di Indonesia*. Jurnal Palangga Praja. Vol. 5 No. 1, 2023
- Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahnya, (Semarang: Asy-syifa', 1998), cet. ke-1
- Departemen Agama RI, Al-Qur'an Tajwid dan Terjemahan , (Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2015) hal. 427
- Djaman Satori, 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta
- Djazuli, H.A, 2017. *Fiqih Siyasa*. Jakarta: Kencana

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

Dokumen Kelurahan Air Tiris, 2023

Dwiyanto, Agus, 2006. *Mewujudkan Good Government Melayani Publik*. Yogyakarta: UGM Press

Faizi Ardi, Mordani, *Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Dalam Pelaksanaan Administrasi Kependudukan*. Jurnal Ranah Research, 2019.

Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta. Hal. 137.

Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Jogjakarta: PT.Gava Media

Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers

Iqbal, Muhammad, 2014. *Fiqh Siyasah Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam*. Jakarta: Prenadamedia Group

Jailani, "Pelayanan Publik: Kajian Pendekatan menurut perspektif Islam," Jurnal al Bayan: Media Kajian dan Pengembangan Ilmu Dakwah 13, no. 1 2013

Jatmiko, Dwi. 2012. *Kualitas Pelayanan KTP Dalam Meningkatkan Kepuasan Kepada Masyarakat Studi Kecamatan Grobogan Kabupaten Grobogan Semarang*.

Tjiptono, Fandy. 2005. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi. Hal.75

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/MPAN/7/2003 Tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Makhfudz, Muhammad, 2013. *Hukum Administrasi Negara*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Nabuko, Cholid dan Abu Achmadi, 1997. *Metode Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara

Nea, Yulia, Evaluasi Kinerja Aparatur Pemerintah Kota Bandar Lampung, Jurnal Ilmu Hukum, Vol.7 No. 1, 2013.

Niyya Safitri, Nur. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang*.

Nuzazizah. *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie*. Skripsi UIN AR-Raniry Banda Aceh, 2020.

Paal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009



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.

Pasal 34 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Rukayat, Yayat. *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu*. Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi, NO.2 Tahun XI, 2017

Saputra, Hendri, Bagian Umum. Wawancara, Kantor Kelurahan Air Tiris, 2023

Satori, Djaman, 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung:Alfabeta), hal. 250

Soejono Soekanto, 1986. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta : Universitas Indonesia Press

Suwayono, *Metode Penelitian*, hal. 16

Surjadi, 2010. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Yogyakarta : PT Refika Aditama

Taimiyah, Ibnu, *Al-Siyasah Al-Syar'iyat fi islah al Ra'iyat*, dar Al-Kutub al Arabiyat, (Beirut, 1996)

Terjemahan Hadits Shahih Bukhari Jilid I, (Jakarta: Penerbit Widjaya, 1992), hal. 143

Thoha, Miftah, 2011. *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Publik dan Badan Layanan Umum.

Wahhab Khallaf, Abdul, *al-Siyasat al-Syar'iyat*, Dar al-Anshor, (Qahirat, 1977)

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.

Lampiran 1: Pedoman Wawancara

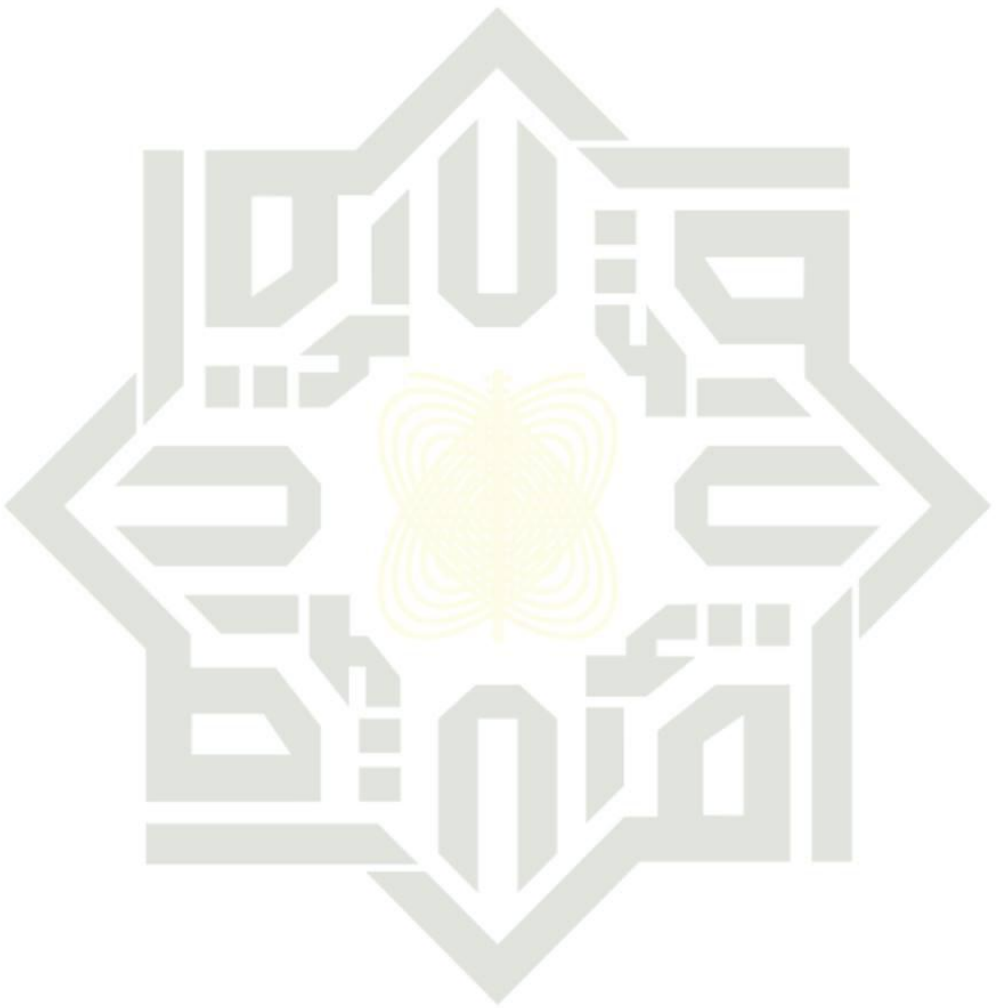
PEDOMAN WAWANCARA

Nama Informan : Rosmiati
Jabatan/pekerjaan : Staff Kantor Lurah
Tanggal wawancara : 15 November 2023

1. Bagaimana dengan prosedur pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Air Tiris? Jelaskan!
2. Apakah syarat-syarat pelayanan yang diberikan di Kantor Kelurahan Air Tiris sudah dianggap jelas? Jelaskan!
3. Bagaimana dengan kepastian waktu pelaksanaan pelayanan di Kantor Kelurahan Air Tiris ini? Apakah sudah sesuai atau sering terlambat dalam penyelesaiannya? Jelaskan!
4. Apakah pelayanan yang diberikan di Kantor Kelurahan Air Tiris sudah tepat sasaran? Jelaskan!
5. Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan aturan atau Undang- Undang yang berlaku? Jelaskan!
6. Apakah pegawai pemberi pelayanan di Kantor Kelurahan Air Tiris sudah menunjukkan tanggungjawabnya dengan maksimal? Jelaskan!
7. Bagaimana dengan kelengkapan sarana dan prasarana penunjang pelayanan di Kantor Kelurahan Air Tiris ini? Jelaskan!
8. Bagaimana dengan kemudahan akses informasi pelayanan di Kantor Kelurahan Air Tiris ini? Jelaskan!
9. Apakah pegawai pemberi pelayanan sudah disiplin dalam menjalankan tugasnya? Jelaskan!
10. Bagaimana dengan sikap pegawai pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat? Jelaskan!
11. Berapakah jumlah pegawai di Kantor Kelurahan Air Tiris ini?
12. Bagaimana kualitas sumber daya manusia yang ada di Kantor Kelurahan Air Tiris dari segi kuantitas dan kualitasnya? Jelaskan!
13. Bagaimana dengan tingkat pendidikan dari pegawai yang ada di Kantor Kelurahan Air Tiris ini? Jelaskan!
14. Apa saja pelayanan yang diberikan di Kantor Kelurahan Air

Tiris? Jelaskan!

15. Apakah pegawai yang ada di Kantor Kelurahan Air Tiris bersikap tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat? Jelaskan!

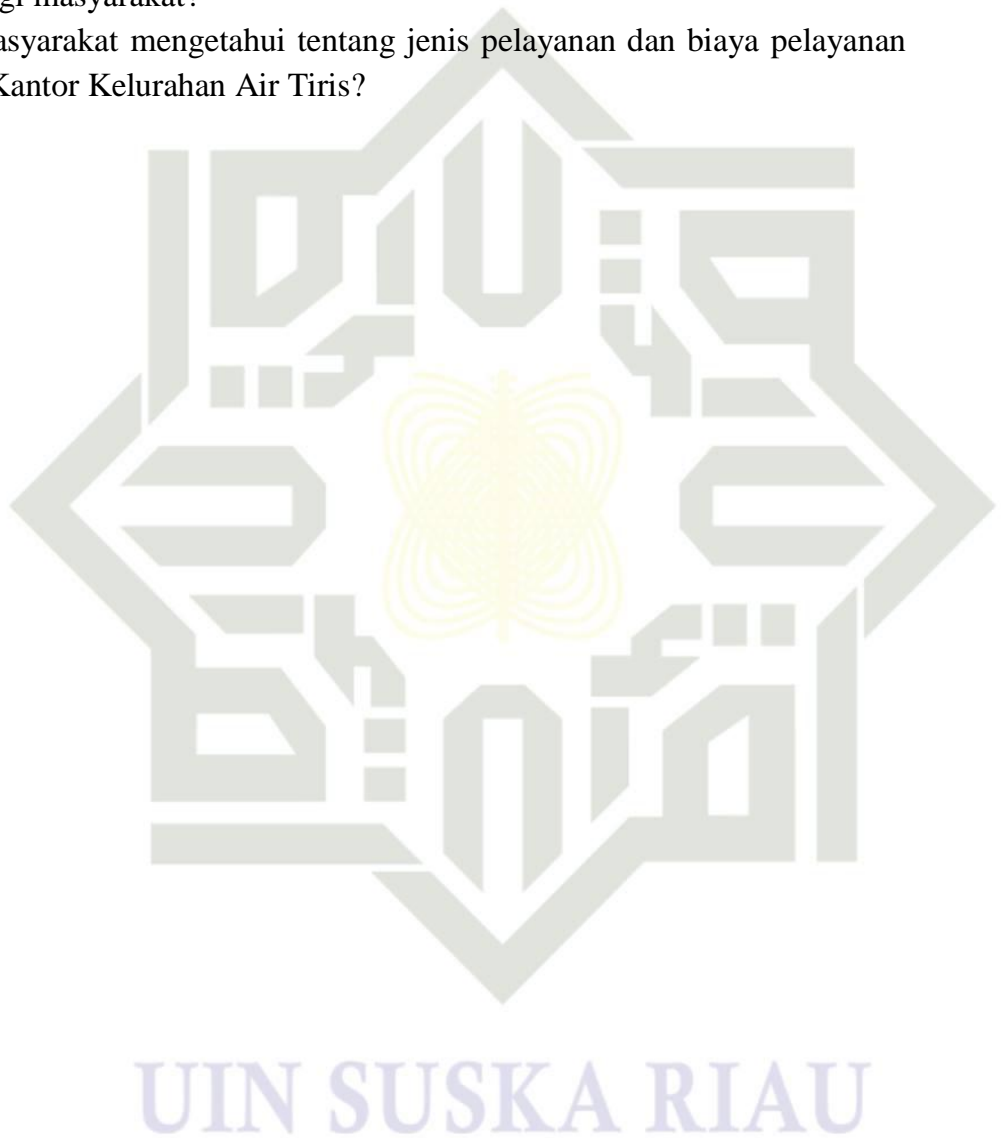


UIN SUSKA RIAU

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.

6. Dari mana sumber dan berapa jumlah anggaran pelayanan di Kantor Kelurahan Air Tiris? Jelaskan!
 7. Bagaimana minat dan antusias masyarakat terkait dengan pelayanan yang diberikan di Kantor Kelurahan Air Tiris? Jelaskan!
 8. Berapa besar biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat agar dapat menikmati layanan di Kantor Kelurahan Air Tiris? Jelaskan!
 9. Apa yang menjadi dasar bagi Kantor Kelurahan Air Tiris untuk memberikan pelayanan bagi masyarakat?
 10. Darimana masyarakat mengetahui tentang jenis pelayanan dan biaya pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Air Tiris?
- 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.



Lampiran 2: Dokumentasi Penelitian

© 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.

DOKUMENTASI PENELITIAN



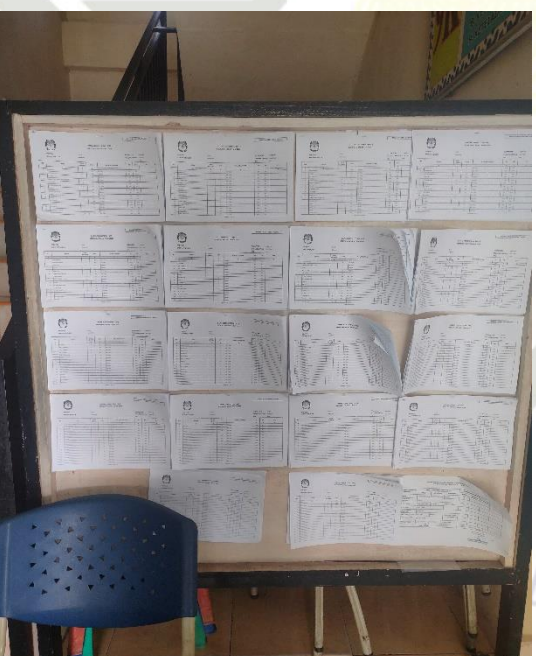


© Hak cipta milik UIN Suska Riau



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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





UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul **IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN AIR TIRIS KECAMATAN KAMPAR MENURUT PERSPEKTIF FIQIH SIYASAH**, yang ditulis oleh:

Nama : Aldo Rofika
 NIM : 11820414496
 Program Studi : Hukum Tata Negara

Telah dimunaqasyahkan pada:

Hari/Tanggal : Selasa, 02 Januari 2024
 Pukul : 13.00 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, 10 Januari 2024
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

D. H. Ahmad Zikri, B.E.d, Dipl.AI.MH

Sekretaris
 M. Marzuki, M. Ag

Penguji 1
 D. Muhammad Ansor, M.A

Penguji 2
 D. Arisman, S.H.I., M.Sy.

Hak Sipta 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 dan Merek UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Mengetahui:
 Kabag T.U
 Fakultas Syariah dan Hukum

Azmiati, S. Ag., M. Si

NIP. 19721210 200003 2 003



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

كلية الشريعة والقانون

FACULTY OF SHARI'AH AND LAW

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

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
 Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Serjutan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Penjiwaan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Un 04/F.I/PP.01.1/2938/2023

Pekanbaru, 08 Maret 2023

Penting
Pembimbing Skripsi

Kepada Yth.
 1. Dr. H. Ismardi, M.Ag (Pemb. I Materi)
 2. Dr. Ahmad Zikri, MH (Pemb. II Metodologi)
 Dosen Fakultas Syariah dan Hukum
 UIN Sultan Syarif Kasim Riau
 Pekanbaru

السَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ
 Dengan Hormat,

Pimpinan Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau menunjuk saudara sebagai Pembimbing Skripsi sebagai berikut :

| | |
|-----------------|--|
| Nama | ALDO ROFIKA |
| NIM | 11820414496 |
| Jurusan | Hukum Tata Negara (Siyasah) S1 |
| Judul Skripsi | Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Kelurahan Air Tiris Kecamatan Kampar Menurut Perspektif Fiqih Siyasah |
| Lama Membimbing | Maksimal 6 bulan (08 Maret 2023 – 08 Agustus 2023) |

Demikian disampaikan atas kerjasama Saudara, terima kasih.

a.n. Dekan
 Wakil Dekan I



Dr. H. Erman, M.Ag
 NIP. 19751217 200112 1 003

Tembusan:
 Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARIAH & HUKUM

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SHARIAH AND LAW

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

Pekanbaru, 02 November 2023

Ur : 04/F.I/PP.00.9/10123/2023
B : B
: 1 (Satu) Proposal
: **Mohon Izin Riset**

Kepada Yth.
Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Provinsi Riau

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

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

Nama : ALDO ROFIKA
NIM : 11820414496
Jurusan : Hukum Tata Negara (Siyasah) S1
Semester : XI (Sebelas)
Lokasi : Kantor Lurah Air Tiris

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul
:Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di
Kelurahan Air Tiris Kecamatan Kampar Menurut Perspektif Fiqih Siyasah

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

Demikian disampaikan, terima kasih.

a.n. Rektor
Dekan

Dr. Zulkifli, M. Ag
NIP.19741006 200501 1 005

Tembusan :
Rektor UIN Suska Riau



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



**PEMERINTAH KABUPATEN KAMPAR
KECAMATAN KAMPAR
KELURAHAN AIR TIRIS**

Alamat : Jl. Raya Pekanbaru – Bangkinang – AIR TIRIS

Kode Pos : 28461

SURAT KETERANGAN

Nomor : 070/Ekbangkesos-Kel.AT/92

Dengan ini Lurah Airtiris Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar menerangkan sebagai berikut :

| | |
|-------------------|---|
| Nama | : ALDO ROFIKA |
| NIM | : 1820414496 |
| Program Studi | : Hukum Tata Negara (Siyasah) |
| Jenjang | : S1 |
| Judul Penelitian | : IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN AIR TIRIS KECAMATAN KAMPAR MENURUT PERSPEKTIF FIQIH SIYASAH |
| Lokasi Penelitian | : Kantor Lurah Air Tiris |

Adapun nama yang tersebut diatas akan melaksanakan penelitian di Kelurahan Airtiris Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar tentang **"IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN AIR TIRIS KECAMATAN KAMPAR MENURUT PERSPEKTIF FIQIH SIYASAH"**, Pelaksanaan kegiatan penelitian ini berlangsung selama 6 (Enam) Bulan terhitung mulai tanggal Rekomendasi dikeluarkan.

Apabila Surat Keterangan ini salah atau tidak benar, maka yang bersangkutan bersedia dituntut dengan peraturan undang-undang dan hukum yang berlaku tanpa melibatkan Lurah Airtiris dan Pemerintah Kelurahan Airtiris. Pihak Kelurahan Air tiris dapat membatalkan Surat ini apabila disalah gunakan oleh yang bersangkutan atau pernyataan tersebut tidak benar atau palsu .

Demikian Surat Keterangan ini kami keluarkan dengan sebenarnya untuk di pergunakan melakukan Penelitian.

Dikeluarkan di : Airtiris
Pada Tanggal : 09 November 2023

Plt. LURAH AIR TIRIS

SYAFRIZAL, S.Sos
Penata TK I

NIP. 19660506 200701 1 005

Rekomendasi ini disampaikan kepada Yth :

1. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru
2. Sdr. Yang bersangkutan

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



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

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

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/60229
 TENTANG

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



1.04.02.01

Sebelum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, Nomor : 504/PP.00.9/10123/2023 Tanggal 2 November 2023**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

- | | |
|----------------------|--|
| 1. Nama | : ALDO ROFIKA |
| 2. NIM / KTP | : 11820414496 |
| 3. Program Studi | : HUKUM TATA NEGARA (SIYASAH) |
| 4. Jenjang | : S1 |
| 5. Alamat | : DESA BUKIT RANAH KECAMATAN KAMPAR KABUPATEN KAMPAR |
| 6. Judul Penelitian | : IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN AIR TIRIS KECAMATAN KAMPAR MENURUT PERSPEKTIF FIQIH SIYASAH |
| 7. Lokasi Penelitian | : KANTOR LURAH AIR TIRIS |

dengan ketentuan sebagai berikut:

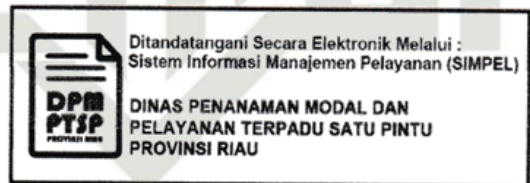
1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.

2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.

3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 6 November 2023



UIN SUSKA RIAU

Penyampaian :

Disampaikan Kepada Yth :

- Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
- Bupati Kampar
- Up. Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik di Bangkinang
- Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru
- Yang Bersangkutan

1. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 a. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumbernya.
 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 Sunan Kalijaga Kasim Riau