

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**PELAKSANAAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009
TENTANG PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS DI
KANTOR KELURAHAN TUAH MADANI KOTA
PEKANBARU) PERSPEKTIF
FIQH SIYASAH**

SKRIPSI

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



OLEH :

ABDUL HAMID

NIM. 12020415646

PROGRAM S1

HUKUM TATA NEGARA (SIYASAH)

FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM

RIAU

1445 H / 2024 M



Hak

1. D

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

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Studi Kasus Di Kantor Kelurahan Tuah Madani Kota Pekanbaru) Perspektif Fiqh Siyash**, yang ditulis oleh:

Nama : Abdul Hamid
 NIM : 12020415646
 Program Studi : Hukum Tata Negara (Siyash)

Telah di *munaqasyahkan* pada:

Hari/Tanggal : Jum'at, 14 Juni 2024
 Waktu : 07.30 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, 14 Juni 2024

TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Dr. H. Ahmad Zikri, S.Ag., MA

Sekretaris
Marzuki, M.Ag

Penguji I
Dr. H. Suhayib, M.Ag

Penguji II
Irfan Zulfikar, M.Ag

Mengetahui:
 Dekan Fakultas Syariah dan Hukum

Dr. H. Suhayib, M.Ag
 NIP. 195410062005011005



PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Studi Kasus Di Kantor Kelurahan Tuah Madani Kota Pekanbaru) Perspektif Fiqh Siyasa** yang ditulis oleh:

Nama : Abdul Hamid
NIM : 12020415646
Program Studi : Hukum Tata Negara (Siyasa)

Telah di *munaqasyahkan* pada:

Hari/Tanggal : Jum'at, 14 Juni 2024
Waktu : 07.30 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, 14 Juni 2024

TIM PENGUJI MUNAQASYAH

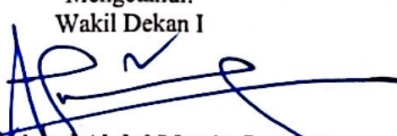
Ketua
Dr. H. Ahmad Zikri, S.Ag., MA

Sekretaris
Marzuki, M.Ag

Penguji I
Dr. H. Suhayib, M.Ag

Penguji II
Irfan Zulfikar, M.Ag

Mengetahui:
Wakil Dekan I


Dr. H. Akmal Abdul Munir, Lc., MA
NIP. 197110062002121003



- a. Pengutipan ini hanya untuk keperluan penelitian, pengajaran, penyusunan karya ilmiah, penyusunan laporan, penelitian atau untuk tujuan yang bersifat akademis.
- 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.

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “ PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN TUAH MADANI KOTA PEKANBARU BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK PERSPEKTIF FIQH SIYASAH”, yang ditulis oleh :

Nama : Abdul Hamid
NIM : 12020415646
Program Studi : Hukum Tata Negara (Siyasah)

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

Pekanbaru, 18 Maret 2024

Pembimbing Skripsi I

Pembimbing Skripsi II

Dr. Hendri Sayuti, M.Ag

NIP. 19760829 200312 1 003

Dr. Svahpawi, S.Ag., M.Sh

NIP. 19730307 200701 1 032

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Abdul Hamid
NIM : 12020415646
Tempat/ Tgl. Lahir : Manggilang, 09 November 2000
Fakultas/Pascasarjana : Syariah dan Hukum
Prodi : Hukum Tata Negara (Siyasah)

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:

**PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN TUAH MADANI
KOTA PEKANBARU BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25
TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK PERSPEKTIF FIQH
SIYASAH.**

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

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

Pekanbaru, 22 Maret 2024

Yang membuat pernyataan


METERA
TEMPE
90CA3AKX483745403

ABDUL HAMID

NIM : 12020415646

- pilih salah satu sesuai jenis karya tulis



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.

MOTTO

“Jadikanlah Sabar Dan Sholat Sebagai Penolongmu, Dan Sesungguhnya Yang Demikian Itu Sungguh Berat, Kecuali Bagi Orang-Orang Yang Khusyu’.”

- *(QS. Al-Baqarah : 45)*

Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain).

- *(QS. Al-Insyirah : 6-7)*

“Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukku tidak akan pernah melewatkanmu.

- *Umar Bin Khattab*

“ *Terbentur, Terbentur, Terbentur, Terbentur*”

- *Tan Malaka*

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.

PERSEMBAHAN

~ Yang Utama dari Segalanya

Segala doa' dan syukur kepada Allah Subhanallahu Wa Ta'ala. Atas naungan rahmat, nikmat dan hidayah-Mu yang telah meliputiku. Sehingga dengan bekal ilmu pengetahuan yang telah Engkau anugerahkan kepadaku dan atas izin-Mu akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Sholawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada utusan-Mu Nabi Muhammad Shalallahu Alaihi Wassalam.

~ Aba dan Omak Tercinta

Kupersembahkan sebuah karya sederhana untuk Abah dan Amak tercinta. Sebagai tanda bukti, hormat dan terima kasih yang tiada hentinya. Kupersembahkan karya sederhana ini kepadamu. Yang tiada hentinya memberikan do'a, nasihat, dukungan dan kasih sayang sehingga kakak selalu semangat dan kuat menjalani rintangan kehidupan.

“Ya Allah Ya Rahman Ya Rahim, terimakasih Engkau karuniakan hamba kedua orangtua yang setiap waktu mendoakan hamba, ikhlas menjaga, mendidik, membimbing dengan baik, ya Allah berikan balasan yang setimpal syurga firdaus untuk mereka dan jauhkan mereka dari siksaanMu, Aamiin ya rabbal alaamiin.
Terima Kasih Abah... Terimakasih Amak....

~
Dosen Pembimbing ~ Bapak Dr. Hendri Sayuti, M.Ag selaku pembimbing I dan Bapak Dr. Syahpawi, S.Ag., M.Sh selaku pembimbing II, ananda mengucapkan terimakasih banyak atas sudinya bapak meluangkan waktu, tenaga serta pikiran untuk membimbing ananda dalam mengerjakan skripsi ini demi terwujudnya skripsi yang baik. Inilah karya sederhana yan dapat ananda persembahkan untuk bapak sebagai tanda terimakasih ananda kepada bapak. Semoga Allah senantiasa melindungi dan melimpahkan keberkahan dunia akhirat kepada bapak. Terima kasih atas bimbingan bapak selama ini.

Doakan semoga ilmu yang ananda dapatkan berkah dan berguna bagi banyak orang, menjadi insan yang selalu bahagia, sukses dunia dan akhirat. Aamiin Yaa Rabbal'aalamiin....

~Seluruh Dosen dan Pegawai Fakultas Syariah dan Hukum Skripsi yang sederhana ini ananda persembahkan sebagai tanda terimakasih saya kepada bapak dan ibu dosen atas segala ilmu yang disalurkan selama saya berada di bangku perkuliahan, saya ucapkan terimakasih banyak.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

ABSTRAK

Ahidul Hamid, (2024)

Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Studi Kasus Di Kantor Kelurahan Tuah Madani Kota Pekanbaru) Perspektif Fiqh Siyash

Penulisan skripsi ini dilatarbelakangi oleh diaturnya ketentuan mengenai Pelayanan Publik didalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Undang-Undang ini dimana berisi tentang Pelayanan Publik yang mana pelayanan publik yang diberikan instansi pemerintah merupakan perwujudan fungsi aparaturnegara sebagai abdi m asyarakat yang mana salah satu fokus perhatian adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan Bab IV Hak, kewajiban dan larangan. Adapun pokok permasalahan penelitian ini adalah : (1) Bagaimana Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Tuah Madani Kota Pekanbaru ? (2) Kendala-kendala apa saja dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Tuah Madani Kota Pekanbaru ? (3) Bagaimana Tinjauan Fiqh Siyash Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Tuah Madani Kota Pekanbaru ? Tujuan dari penelitian ini adalah untuk Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Tuah Madani Kota Pekanbaru Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Perspektif Fiqh Siyash.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*Field Research*). Lokasi Penelitian adalah di Kantor Kelurahan Tuah Madani Kota Pekanbaru, Populasi dan Sampel adalah Pegawai Kantor Kelurahan Tuah Madani dan Masyarakat setempat, Sumber Data dari penelitian ini adalah Data Primer dan Sekunder, Teknik Pengumpulan Data dengan menggunakan Observasi, Wawancara, Dokumentasi, Metode Analisis Data dengan cara menganalisis data penelitian, Teknik Penulisan dengan menggunakan metode deduktif, induktif, dan deskriptif dan terakhir Sistematika Penulisan Skripsi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Tuah Madani belum optimal. Kendalanya antara lain adalah kurangnya ketepatan waktu dalam penyelesaian dokumen layanan kepada masyarakat dan masih adanya kebutuhan untuk mendapatkan dokumen tambahan karena kurangnya sarana dan prasarana yang memadai. Keberadaan pegawai yang tidak konsisten dalam pelayanan juga menjadi kendala. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi kinerja pegawai untuk memastikan Pelayanan Publik sesuai aturan yang berlaku. Tinjauan dari perspektif Fiqh Siyash menunjukkan ketidaksesuaian dengan prinsip-prinsip fiqh siyash dan nilai-nilai Islam, terutama dalam hal amanah dan keadilan.

Kata Kunci :Pelayanan Publik, Kantor Kelurahan, Perspektif Fiqh Siyash.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji Syukur Kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat, hidayah serta anugerah-Nya penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah skripsi dengan judul “**Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Studi Kasus Di Kantor Kelurahan Tuah Madani Kota Pekanbaru) Perspektif Fiqh Siyasah**” untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Hukum Tata Negara (Siyasah) Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan alam Nabi Muhammad SAW.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih teramat jauh dari kata sempurna. Namun demikian, skripsi ini merupakan hasil usaha dan upaya maksimal dari penulis. Tidak sedikit hambatan, cobaan dan kesulitan yang ditemui. Banyak hal yang belum dapat penulis hadirkan dalam skripsi ini karena keterbatasan pengetahuan dan waktu. Namun patut disyukuri karena banyak pengalaman didapat dalam penulisan skripsi ini.

Untuk itu dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dalam berbagai bentuk kontribusi, baik secara moril maupun materil, penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada :

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. Kepada Ayahanda Muharni , Ibunda Syamsitar, selaku orangtua yang telah mendoakan, mencurahkan kasih sayang , cinta dan pengorbanan yang takkan mungkin sanggup penulis balas. Dan tak henti-hentinya mendoakan penulis dan memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

2. Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Bapak Prof. Dr. Hairunnas Rajab, M.Ag, Wakil Rektor I Ibu Prof. Dr. Hj. Helmiati, M.Ag, Wakil Rektor II Bapak Prof. Dr. H. Mas'ud Zein dan Wakil Rektor III Bapak Prof. Edi Erwan, S.Pt., M.Sc., Ph.D yang telah mendedikasikan waktunya untuk memajukan Universitas mencapai visi dan misinya.

3. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum Bapak Dr. Zulkifli, M.Ag, Wakil Dekan I Bapak Dr. H. Akmal Abdul Munir, Lc., MA, Wakil Dekan II Bapak Dr. H. Mawardi, M.Si dan Wakil Dekan III Ibu Dr. Hj. Sofia Hardani, M.Ag dan seluruh jajarannya.

4. Ketua Program Studi Hukum Tata Negara (Siyasah) Bapak Dr. Rahman Alwi, M.A dan Sekretaris Program Studi Bapak Irfan Zulfikar, M.Ag. terimakasih atas bantuan yang diberikan kepada penulis.

5. Bapak Dr. Hendri Sayuti, M.Ag selaku pembimbing I dan Bapak Dr. Syahpawi, S.Ag., M.Sh selaku pembimbing II skripsi yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta waktunya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Bapak Kamiruddin, M.Ag selaku Penasehat Akademik yang telah memberikan bimbingan serta arahan kepada penulis.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

7 Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Hukum Tata Negara (Siyasah) Fakultas Syariah dan Hukum yang telah sabar dan ikhlas memberikan banyak ilmu pengetahuan kepada penulis.

8 Bapak dan Ibu kepastakaan Al-Jami'ah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau beserta Staff yang telah memberikan fasilitas untuk melakukan studi kepastakaan.

9 Kepada Bapak Lurah Edi Wardila, S.Pd., M.Pd Kelurahan Tuah Madani beserta jajarannya yang telah mengizinkan penulis untuk meneliti di Kantor Kelurahan Tuah Madani Kota Pekanbaru.

10. Kepada Sri Redjeki sebagai kekasih penulis yang telah memberikan dukungan dan setia menemani penulis sehingga bisa melangkah maju dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Semoga skripsi ini bermanfaat dan menambah ilmu pengetahuan bagi pembaca, pendengar dan peneliti selanjutnya. Demi tercapainya kesempurnaan skripsi ini, dengan segenap kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sifatnya membangun.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

UIN SUSKA RIAU
Pekanbaru, Juni 2024

Penulis,

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	vii
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	12
C. Rumusan Masalah	13
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	13
BAB II TEORI DAN KAJIAN PUSTAKA	15
A. Kerangka Teoritis.....	15
B. Penelitian Terdahulu	41
BAB III METODE PENELITIAN.....	44
A. Jenis Penelitian.....	44
B. Lokasi Penelitian	45
C. Subjek dan Objek Penelitian	45
D. Informan Penelitian.....	45
E. Sumber Data.....	46
F. Teknik Pengumpulan Data.....	47
G. Metode Analisis Data.....	47
H. Teknik Penulisan	48
I. Sistematika Penulisan	48
BAB IV PEMBAHASAN.....	50
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	50
B. Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Tuah Madani Kota Pekanbaru	52
C. Kendala-Kendala Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Tuah Madani Kota Pekanbaru	56
D. Perspektif Fiqh Siyasa Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Tuah Madani Kota Pekanbaru.....	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	64
A. Kesimpulan	64
B. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	66

- 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 Diindungi 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 I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Negara Indonesia adalah negara kesatuan yang berbentuk republik sebagaimana yang dijelaskan dalam pasal 1 Undang-Undang Dasar Republik Indonesia (UUD 1945). Dengan konsep negara kesatuan, semua daerah yang ada diwilayah Indonesia berada dalam satu kesatuan atau yang dikenal dengan pemerintah nasional. Yang mana hal tersebut dijelaskan dalam UUD 1945 pasal 18 ayat (1) yang menyebutkan bahwa “Negara Kesatuan Republik Indonesia di bagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah provinsi dibagi atas kabupaten dan kota, yang tiap-tiap provinsi, kabupaten dan kota itu mempunyai pemerintah daerah yang diatur dengan Undang-Undang.”¹

Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 18 ayat (1) bahwa dalam menjalankan pemerintahan, setiap daerah memiliki kewenangan. Sebagaimana yang terkandung dalam pasal 18 ayat (2) dan ayat (5) UUD 1945 menjelaskan bahwa pemerintah daerah provinsi, daerah kabupaten, dan kota mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dan pemerintahan daerah diberikan otonomi dan tugas pembantuan dan pemerintah daerah diberi otonomi

¹ Sekretaris Jendral MPR RI, *Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945*, (Jakarta: Sekretaris Jendral,2015), h.131

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

yang seluas-luasnya.² Indonesia adalah negara dengan sistem desentralisasi. Desentralisasi adalah istilah luas yang biasanya menyangkut masalah kekuasaan, biasanya berkaitan dengan desentralisasi atau peralihan kekuasaan dari pemerintah pusat kepada pejabat daerah untuk menjalankan urusan pemerintahan di daerah. Daerah otonom adalah daerah yang mempunyai kewenangan dan kewenangan mengurus dan mengurus keluarganya sendiri dibawah kepemimpinan kepala daerah. Otonomi daerah merupakan awal dari peningkatan kualitas hidup masyarakat dan peningkatan kesejahteraan dan kesejahteraan masyarakat. Pelaksanaan otonomi daerah yang berfokus pada daerah dan kota diawali dengan perpindahan banyak kekuasaan dari pusat ke daerah.

Dalam rangka terlaksananya tugas pemerintah secara baik, maka perlu terlaksana pengaturan pemerintah secara baik, termasuk yang menyangkut wewenang, bentuk, dan sistem pemerintah yang disepakati. Keberhasilan tersebut sangat ditentukan oleh aparatur pemerintah, oleh sebab itu idealnya seluruh aparatur pemerintah adalah orang yang berkualitas, baik dalam kepandaian yang dibutuhkan, sesuai dengan bidang tugasnya maupun motivasi, disiplin dan kejujurannya, demikian halnya dengan aparatur pemerintah yang berada pada kelurahan.

Mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 73 tahun 2005 tentang Kelurahan, Peraturan daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru.

² *Ibid*, h.132

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.

Ditetapkannya Peraturan Daerah yang memuat sebuah regulasi (aturan hukum) pembentukan kelurahan dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan masyarakat, melaksanakan fungsi pemerintahan, dan pemberdayaan masyarakat dalam rangka mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat.

Di bidang pemerintah masalah pelayanan memegang peran yang sangat besar karena menyangkut kepentingan umum, bahkan kepentingan masyarakat secara keseluruhan, karena peranan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah melibatkan seluruh aparat pegawai negeri.

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha/kegiatan yang bersifat jasa, yang mana peranannya sangat besar dalam upaya memberikan kepuasan kepada pelanggan, memperhatikan peran layanan yang semakin menonjol, maka tidak heran apabila pelayanan mendapat perhatian besar dan berulang kali dibicarakan ditengah masyarakat.

Memberikan pelayanan yang baik memiliki aspek seperti memperlakukan orang lain secara bermartabat dan penuh penghargaan, peka terhadap kebutuhan orang lain. Pemerintah diharapkan dapat menjadi sarana yang efektif, baik dalam meningkatkan keberhasilan program pemerintah maupun dalam menggerakkan partisipasi masyarakat, sebab selain melaksanakan berbagai program dari pemerintah astanya,

Hak Cipta Diindungi 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.

pemerintah dituntut untuk melayani masyarakat yang berada di wilayahnya dengan sebaik-baiknya.

Sebagaimana disebutkan dalam Pasal 1 ayat 5 Peraturan Pemerintah Nomor 73 tahun 2005 tentang Kelurahan, Kelurahan adalah wilayah kerja Lurah sebagai perangkat daerah kabupaten/kota dalam wilayah kerja kecamatan. Pada Pasal 3 disebutkan bahwa Kelurahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh Lurah yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati/Walikota melalui Camat.³

Dalam rangka melaksanakan fungsinya kepada pelayanan masyarakat, pemerintah kelurahan yang dipimpin oleh kepala kelurahan atau disebut dengan Lurah. Dalam Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah menegaskan bahwa kelurahan merupakan perangkat kecamatan yang dipimpin oleh Lurah. Lurah diangkat oleh Walikota atau Bupati atas usulan Camat dari Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang menguasai pengetahuan teknis pemerintah dan memenuhi persyaratan sesuai dengan perundang-undangan.⁴

Lurah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2) mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan. Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4, Lurah mempunyai tugas antara lain :

1. Pelaksanaan Kegiatan Pemerintahan Kelurahan
2. Pemberdayaan Masyarakat

³ Peraturan Pemerintah Nomor 73 tahun 2005 tentang Kelurahan.

⁴ Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

3. Pelayanan Masyarakat
4. Penyelenggaraan Ketentraman dan Ketertiban Umum
5. Pemeliharaan Prasarana dan Fasilitas Pelayanan Umum
6. Pembinaan Lembaga Kemasyarakatan

Kota Pekanbaru memiliki 15 Kecamatan dan 83 Kelurahan (dari total 169 Kecamatan dan 268 Kelurahan diseluruh Riau). Pada tahun 2017, jumlah penduduknya sebesar 886.226 jiwa dengan luas wilayah 632,27 km² dan sebaran penduduk 1.401 jiwa/km². Pada tahun 2021, jumlah penduduknya sebesar 1.045.039 jiwa dengan luas wilayahnya 638,33 km² dan sebaran penduduk 1.637 jiwa/km². Di antara banyaknya Kecamatan yang ada di Kota Pekanbaru, salah satunya adalah Kecamatan Tuah Madani. Tuah Madani adalah sebuah Kecamatan di Kota Pekanbaru yang merupakan pemekaran dari Kecamatan Tampan.⁵

Kecamatan Tuah Madani terbagi menjadi 5 Kelurahan yaitu, Kelurahan Air Putih, Kelurahan Sialang Munggu, Kelurahan Sidomulyo Barat, Kelurahan Tuah Karya dan Kelurahan Tuah Madani. Saat ini Kelurahan Tuah Madani dipimpin oleh Lurah yang bernama Edi Wardila, S.Pd., M.Pd . yang mana kelurahan ini dibentuk dari wilayah Kelurahan Tuah Karya dan Simpang Baru. Kelurahan Tuah Madani dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 4 tahun 2016

⁵ Wikipedia Eksiklopedia Bebas, *Tuah Madani, Pekanbaru*, diakses pada 08 April 2023 dan [Tuah Madani, Pekanbaru - Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas](#)

Hak Cipta Diindungi 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.

tentang Pembentukan Kelurahan Kota Pekanbaru.⁶ Secara administratif, Kelurahan Tuah Madani terbagi kedalam 8 RW dan 31 RT.

Kelurahan merupakan tahap awal yang biasanya dikunjungi dalam melakukan kegiatan pelayanan. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia.⁷ Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan : berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Oleh karena itu, pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan “pelayan” dan yang “dilayani” ke pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditujukan kepada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat kepada negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikanannya. Artinya, birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, kepala kelurahan bersama-sama perangkat kelurahan dalam memberikan

⁶ Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 4 tahun 2016 tentang Pembentukan Kelurahan Kota Pekanbaru.

⁷ L.P. Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta : Bumi Aksara,2006),h.3

Hak Cipta Diindungi 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.

pelayanan diharapkan tidak lebih memihak pada orang-orang tertentu, dengan tujuan agar pelayanan umum yang dilakukan oleh pemerintah bisa diberikan pada seluruh masyarakat. Pelayanan merupakan hak bagi seluruh masyarakat, namun ternyata hak masyarakat atau perorangan untuk memperoleh pelayanan dari aparat pemerintah terasa belum memenuhi harapan semua pihak.

Relatif rendahnya gaji yang diperoleh pegawai, pada umumnya terjadi pada negara-negara berkembang termasuk negara Indonesia, merupakan salah satu hal yang memungkinkan masih belum memadainya pelayanan yang diberikan pegawai kelurahan kepada masyarakat, akibatnya pegawai tidak tenang dalam bekerja, sehingga mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja dengan cara antara lain menjual jasa pelayanan.

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu melahirkan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan *image* organisasi sehingga citra organisasi dimata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula.⁸ Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

⁸ Nugraha Arif Ahaditya, Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat, *Jurnal Universitas Negeri Yogyakarta*, 2015.

Pemerintah Kelurahan sebagai Wilayah Administrasi Publik yang merupakan ujung tombak pemerintahan, berkewajiban memenuhi kebutuhan dan hak bagi setiap warga negara dalam bentuk layanan sipil yang tersedia hanya di kantor pemerintahan. Pada kenyataannya unit kerja tersebut masih belum maksimal dalam melaksanakan tugas dan fungsinya terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam kaitan pelayanan yang dilaksanakan oleh aparatur kelurahan merupakan pelaksanaan sistem administrasi pemerintahan melalui penyempurnaan sistem administrasi yang baik, tertib, serta teratur yang sesuai dengan aturan yang berlaku, diharapkan pelayanan publik dapat berjalan dengan efisien dan efektif.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan, bahwa pelayanan administrasi yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen.

Wajar apabila pelayanan yang diberikan pegawai/aparat kelurahan diharapkan dapat dilaksanakan secara baik, efektif dan efisien dan dapat dirasakan oleh seluruh masyarakat. Namun pada kenyataannya pelayanan yang diberikan aparat kelurahan kepada masyarakat belum memadai dan dirasakan kurang memberikan pelayanan secara efektif dan efisien.

Hak Cipta Diindungi 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.

Berdasarkan Prinsip Pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2004 yang dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid, dan reliable, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat yaitu prosedur pelayanan yang mana kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari kesederhanaan alur pelayanan, yaitu tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar dan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh yang meminta pelayanan, adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur atau tata cara pelayanan. Selanjutnya kejelasan petugas pelayanan yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan. Bahwa dalam hal ini penulis melihat masih kurang jelasnya petugas pelayanan dalam melayani pelayanan publik kepada masyarakat yang mana hal ini dapat dilihat ketika masyarakat hendak mengambil dokumen yang telah diurusnya di kantor kelurahan pada jadwal yang seharusnya tetapi pada realita nya ketika masyarakat sampai di kantor kelurahan petugas pelayanan tidak berada ditempat bahkan kantor kelurahan ditemukan tidak ada petugas. Hal ini membuat indeks kepuasan masyarakat terhadap pemberi pelayanan sangat tidak puas.

Hal tersebut tidak sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pada bab IV tentang Hak, Kewajiban dan Larangan yang mana pada pasal 15 huruf (e) “memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan

asas penyelenggaraan pelayanan publik”. Asas penyelenggaraan pelayanan publik adalah prinsip-prinsip dasar yang harus diikuti oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memastikan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berlangsung dengan baik, efisien, dan adil. Asas-asas ini biasanya tertuang dalam regulasi atau pedoman yang diterbitkan oleh pemerintah atau lembaga terkait. Di Indonesia, asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berikut adalah beberapa asas utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik:

1. **Kepastian Hukum** : Pelayanan publik harus dilakukan sesuai dengan hukum dan peraturan yang berlaku sehingga memberikan kepastian hukum kepada masyarakat.
2. **Profesionalitas** : Pelayanan harus diberikan oleh aparatur yang profesional, memiliki keahlian, dan kompetensi yang memadai dalam bidangnya.
3. **Akuntabilitas** : Penyelenggara pelayanan publik harus bertanggung jawab atas setiap tindakan dan keputusan yang diambil dalam pelaksanaan tugas pelayanan.
4. **Transparansi** : Proses dan informasi terkait pelayanan publik harus terbuka dan dapat diakses oleh masyarakat sehingga mencegah adanya penyalahgunaan wewenang.
5. **Kepentingan Umum** : Pelayanan publik harus memprioritaskan kepentingan umum di atas kepentingan pribadi atau golongan tertentu.

Hak Cipta Diindungi 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 Diindungi 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. Non-diskriminasi : Pelayanan harus diberikan tanpa membedakan latar belakang, suku, agama, ras, atau golongan masyarakat.
7. Partisipatif : Masyarakat harus diberi kesempatan untuk berpartisipasi dalam proses pelayanan publik, baik melalui konsultasi maupun umpan balik.
8. Keterbukaan Akses : Pelayanan publik harus dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok rentan atau yang memiliki kebutuhan khusus.
9. Efisiensi dan Efektivitas : Pelayanan publik harus dilaksanakan dengan cara yang efisien, meminimalkan biaya dan waktu, namun tetap efektif dalam mencapai tujuan pelayanan.
10. Keberlanjutan : Pelayanan publik harus direncanakan dan dilaksanakan dengan mempertimbangkan keberlanjutan, baik dari sisi lingkungan, sosial, maupun ekonomi.

Asas-asas tersebut bertujuan untuk membentuk pelayanan publik yang berkualitas, dapat dipercaya, dan memenuhi harapan masyarakat. Implementasi yang konsisten dari asas-asas ini diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik dan pemerintah secara keseluruhan.

Berdasarkan Observasi (pengamatan) peneliti, permasalahan yang terjadi pada kantor kelurahan tuah madani ialah dapat dilihat dari masyarakat yang mengurus surat menyurat seperti Surat Keterangan Tidak Mampu ataupun yang lainnya yang mana dalam hal ini prosedur 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.

yang kurang jelas, biaya yang harus dikeluarkan untuk memperbanyak surat pengantar kelurahan dikarenakan surat yang ada hanya satu sehingga membuat masyarakat harus me-fotocopy untuk keperluannya, dan waktu penyelesaian yang relatif lama sehingga masyarakat harus bersabar untuk menunggu, dan dalam jam kerja masih kurang kondusifnya pegawai kelurahan karena berbicara atau mengobrol dengan sesama pegawai.

Kedisiplinan petugas yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja tidak sesuai dengan kenyataannya begitupun tentang kecepatan pelayanan atau target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan. Fakta dilapangan dalam membuat surat menyurat yang seharusnya hanya memakan waktu tiga puluh menit namun kenyataannya hingga berjam-jam. Berdasarkan uraian diatas mendorong penulis untuk melakukan kajian ilmiah penelitian dengan judul **“PELAKSANAAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS DI KANTOR KELURAHAN TUAH MADANI KOTA PEKANBARU) PERSPEKTIF FIQH SIYASAH”**

B. Batasan Masalah

Agar penelitian ini terarah dan tidak menyimpang dari topik yang dijadikan permasalahan, maka penulis memberi batasan permasalahan pada Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Tuah Madani Kota

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.

Pekanbaru Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 pada Bab IV Hak, Kewajiban dan Larangan bagi penyelenggara Pasal 15 huruf e.

C. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang akan penulis bahas dalam proposal penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Tuah Madani Kota Pekanbaru?
2. Kendala-Kendala Apa saja dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Tuah Madani Kota Pekanbaru?
3. Bagaimana Tinjauan Fiqh Siyasah terhadap Pelayanan Publik di Kelurahan Tuah Madani Kota Pekanbaru?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan
 - a. Untuk mengetahui Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Tuah Madani Kota Pekanbaru.
 - b. Untuk mengetahui Kendala-Kendala Apa saja dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Tuah Madani Kota Pekanbaru.
 - c. Untuk mengetahui Tinjauan Fiqh Siyasah terhadap Pelayanan Publik di Kelurahan Tuah Madani Kota Pekanbaru.
2. Manfaat Penelitian
 - a. Bagi penulis selain untuk melengkapi persyaratan dalam mendapatkan gelar Sarjana Hukum di Fakultas Syariah dan Hukum

Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau juga sebagai wadah untuk merealisasikan ilmu yang diperoleh selama dibangku perkuliahan.

- b. Menambah wawasan penulis dalam bidang Hukum Tata Negara (Siyasah) mengenai Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Tuah Madani Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Perspektif Fiqh Siyasah
- c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pemerintah kelurahan yang ada di Kota Pekanbaru dalam hal menyelenggarakan urusan pelayanan masyarakat, terutama Kelurahan Tuah Madani agar lebih baik lagi dalam hal menyelenggarakan pelayanan masyarakat.
- d. Untuk kajian dan bahan informasi bagi penelitian berikutnya mengenai permasalahan yang hampir sama.

Hak Cipta Diindungi 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

TEORI DAN KAJIAN PUSTAKA

Kerangka Teoritis

1. Pengertian Pelayanan

Istilah Pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan Pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

Pelayanan merupakan salah satu kunci utama dalam upaya pemuasan pelanggan dan sudah menjadi suatu kewajiban bagi individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat.

Memahami pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan seseorang, sekelompok orang atau suatu badan yang tergabung dalam satu kepentingan umum sehingga arti pelayanan dan pelayanan umum pada dasarnya tidak jauh berbeda, keduanya mempunyai kepentingan yang sama yaitu, untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.⁹

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas melayani, membantu, menyiapkan, mengurus dan menyelesaikan keperluan yang

⁹ Litjan Poltak Sinambela, dkk, *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), h.35

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.

dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.¹⁰ Pelayanan berkaitan erat dengan masyarakat. Sehingga pelayanan lebih dikenal dengan istilah pelayanan publik.

2. Pengertian Pelayanan Publik

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, Pelayanan memiliki tiga makna, meliputi :

- a) Perihal atau cara melayani
- b) Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang)
- c) Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 Bab I Ketentuan Umum Pasal 1 ayat (1) Pelayanan Publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Lewis dan Gilman, mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik.¹¹ Pelayanan publik dilaksanakan secara

¹⁰ *Ibid*, h.36

¹¹ Lewis dan Gilman, *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*.Market Street, (SanFransisco : Jossey-Bass,2005), h.22

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.

bertanggungjawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada.

Menurut Sinambela Pelayanan Publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.¹²

Dalam hal ini, yang dimaksud penyelenggaraan pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang meliputi :

- 1) Satuan kerja/satuan organisasi kementerian
- 2) Departemen
- 3) Lembaga Pemerintah non Depertemen
- 4) Kesekretariatan lembaga tinggi dan tinggi negara
- 5) Badan hukum milik negara (BHMN)
- 6) Badan usaha milik negara (BUMN)
- 7) Badan usaha milik daerah (BUMD)
- 8) Instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk dinas-dinas dan badan.

3. Asas-Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik semata-mata dilakukan demi kepuasan pengguna jasa, dan dalam proses penyelenggaraannya tentunya harus didukung oleh asas-asas pelayanan publik. Yang artinya, suatu instansi pelayanan publik harus memperhatikan asas-asas pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Menurut

¹² Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, kebijakan dan implementasi*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara,2006), h.5

Keputusan Menpan Nomor 63/2003, asas-asas pelayanan publik terdiri dari :

- a. **Transparansi**, adalah bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, serta disediakan secara memadai dan mudah untuk dimengerti.
- b. **Akuntabilitas**, adalah bersifat dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- c. **Kondisional**, dapat disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan si pemberi dan penerima pelayanan namun tetap berpegang teguh pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. **Partisipatif**, mengikutsertakan peran masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan tetap memperhatikan kebutuhan, aspirasi, dan harapan masyarakat.
- e. **Kesamaan Hak**, memiliki sifat tidak diskriminatif dalam membedakan suku, agama, ras, gender, golongan dan status ekonomi.
- f. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban**, pihak pemberi dan penerima pelayanan publik harus tetap memenuhi hak serta kewajiban dari masing-masing pihak.

Asas-asas pelayanan publik ini harus dipenuhi dan dilaksanakan oleh aparatur negara dengan tepat agar pelayanan publik dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan.

Hak Cipta Diindungi 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.

4. Klasifikasi Pelayanan Publik

Menurut Mahmudi, pelayanan publik dapat diklasifikasi ke dalam dua kategori pelayanan, yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum¹³ :

- a. Pelayanan Kebutuhan Dasar, termasuk kepada kesehatan, pendidikan dasar dan bahan kebutuhan pokok.
- b. Pelayanan Umum, termasuk kepada Pelayanan Administratif, Pelayanan Barang dan Pelayanan Jasa.

5. Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik memiliki unsur-unsur yang termasuk didalamnya, menurut Saleh antara lain¹⁴ :

- a. Penampilan, dari segi personal dan fisik sangat penting guna dapat memberikan pelayanan yang terbaik, seperti misal di posisi pelayanan publik bagian depan resepsionis haruslah berpenampilan menarik, santun, tutur bahasa yang baik dan penuh percaya diri.
- b. Tepat waktu dan janji, para petugas pelayanan publik haruslah menepati janji dengan pelanggan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan sebelumnya dan tidak boleh mengingkarinya. Apabila waktu yang telah dijanjikan bisa terselesaikan dalam 3 hari maka harus dipenuhi.

¹³ Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya)*, (Yogyakarta : Penerbit Gava Media, 2011), h. 20-23

¹⁴ Ahmad Mumafik Saleh, *Publik Service Communication*, (Malang : UMM Press, 2010), h.106.

Hak Cipta Diindungi 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. Kesiediaan melayani, sebagai aparatur negara atau petugas pelayanan publik haruslah bersedia melayani para pelanggan sebagaimana fungsi dan wewenangnya.
- d. Pengetahuan dan keahlian, petugas pelayanan publik harus memiliki pengetahuan dan keahlian agar dapat melayani dengan baik.
- e. Kesopanan dan ramah tamah, petugas pelayanan publik dituntut untuk selalu ramah, tidak egois, sabar dan memiliki sopan santun dalam bertutur kata melayani pelanggan.
- f. Kejujuran dan kepercayaan, kedua hal ini sangat penting untuk menciptakan kepercayaan pelanggan.
- g. Kepastian hukum, semua hasil pelayanan harus mempunyai legitimasi atau kepastian hukum yang jelas agar kredibilitas dari tiap instansi pemerintah dapat dipertanggungjawabkan.
- h. Keterbukaan, diperlukan agar masyarakat memperoleh informasi dengan jelas agar suatu kegiatan dapat berjalan dengan baik karena tidak ada lagi hal-hal yang harus ditutupi.
- i. Efisien, dari berbagai aspek sumber data agar dapat menghasilkan biaya murah, waktu singkat, namun bisa menghasilkan kualitas yang tinggi.
- j. Biaya, penentuan biaya sangat penting dilihat dari daya beli masyarakat serta transparansi dalam pengeluaran biaya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Hak Cipta Diindungi 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.

- k. Tidak Rasial, diwajibkan untuk tidak membeda-bedakan suku, ras, agama, politik dan sebagainya agar segala urusan dapat menjangkau dengan luas dan merata.
- l. Kesederhanaan, prosedur dan tata cara pelayanan kepada masyarakat harus benar-benar memperhatikan kemudahan dan tidak terlalu berbelit dalam proses pelaksanaannya.

6. Pengertian Kelurahan

Pasal 1 ayat (5) Peraturan Pemerintah Nomor 73 tahun 2005 tentang Kelurahan, mengartikan Kelurahan sebagai wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten/kota dalam wilayah kerja kecamatan. Dapat dikatakan bahwa daerah kabupaten/kota dalam wilayah kerja kecamatan. Dapat dikatakan bahwa kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten/kota diwilayah kerja kecamatan.

Kelurahan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota yang berkedudukan diwilayah kecamatan. Kelurahan sebagaimana dimaksud dipimpin oleh lurah yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada bupati/walikota melalui camat. Lurah sebagaimana diangkat oleh bupati/walikota atas usul camat dari Pegawai Negeri Sipil (PNS).

Sebagai PNS, Lurah tunduk pada aturan yang sama yang mengatur mengenai Aparat Sipil Negara. Syarat-syarat seseorang dapat diangkat menjadi Lurah meliputi :

Hak Cipta Diindungi 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) Pangkat/golongan minimal penata (iii/c)
- 2) Masa kerja minimal 10 tahun
- 3) Kemampuan teknis di bidang administrasi pemerintahan dan memahami sosial budaya masyarakat setempat

Kelurahan adalah suatu wilayah yang ditempati oleh sejumlah penduduk yang mempunyai organisasi pemerintah terendah langsung dibawah Camat, yang tidak berhak menyelenggarakan rumah tangganya sendiri. Masyarakat Kelurahan (perkotaan) hanya merasa satu ikatan dengan anggota perkumpulannya (profesi, olahraga, hobi, dan lainnya). Masyarakat seperti ini disebut juga dengan masyarakat patembayan (*gesellschaft*).

7. Struktur Organisasi Kelurahan

Dalam menyelenggarakan pemerintahan Kelurahan. Lurah di bantu perangkat kelurahan. Perangkat kelurahan terdiri dari Sekretaris Kelurahan dan Seksi sebanyak-banyaknya 4(empat) Seksi serta jaatan fungsional. Dalam melaksanakan tugasnya, perangkat kelurahan bertanggungjawab kepada Lurah. Perangkat Kelurahan diisi dari Pegawai Negeri Sipil yang diangkat oleh Sekretaris Daerah Kabupaten/kota atas usul Camat. Struktur Kelurahan terdiri dari :

- a. Lurah
- b. Sekretaris kelurahan
- c. Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum
- d. Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Pembangunan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

- e. Seksi Kesejahteraan Masyarakat
- f. Seksi Pelayanan Umum

Di kelurahan dapat dibentuk lembaga kemasyarakatan. Pembentukan lembaga kemasyarakatan, dilakukan atas prakarsa masyarakat melalui musyawarah dan mufakat. Lembaga kemasyarakatan mempunyai tugas membantu Lurah dalam pelaksanaan urusan pemerintahan, pembangunan, social kemasyarakatan dan pemberdayaan masyarakat.

8. Fungsi Kelurahan

Dalam melaksanakan tugasnya, kelurahan menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

- a. Pelaksanaan kegiatan pemerintahan kelurahan
- b. Pelaksanaan program dan kegiatan pemberdayaan masyarakat
- c. Penyelenggaraan pelayanan masyarakat di wilayah kelurahan
- d. Penyelenggaraan dan pembinaan ketentraman dan ketertiban wilayah
- e. Pelaksanaan pemeliharaan prasarana dan fasilitas peningkatan pertumbuhan ekonomi masyarakat di wilayah kelurahan.
- f. Penyusunan dan sinkronisasi usulan program dan kegiatan pembangunan dan kemasyarakatan
- g. Pembinaan lembaga sosial kemasyarakatan dan swadaya gotong royong masyarakat

Hak Cipta Diindungi 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. Pelaksanaan tugas lainnya yang diberikan oleh atasab/pimpinan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Dalam konteks Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014, hubungan pembinaan camat kepada lurah sudah merupakan kewajiban yang melekat pada dirinya, mengingat lurah adalah bawahan camat. Aparat Pemerintah yang terdepan sebagai ujung tombak pemerintahan negara desa/kelurahan.

9. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang atau Legislasi adalah Hukum yang telah disahkan oleh badan legislatif atau unsur ketahanan yang lainnnya. Undang-undang adalah setiap peraturan yang dibentuk oleh alat perlengkapan negara yang berwenang melalui tata cara dan prosedur yang berlaku.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatakan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945.

Bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Hak Cipta Diindungi 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.

10. Pengertian Fiqh Siyasah

a) Pengertian Fiqh siyasah

Kata fiqh berasal dari *faqaha-yafqahu-fiqhan*.¹⁵ Fiqh adalah semua kumpulan ijtihad para ulama tentang hukum syara', secara bahasa fiqh adalah "paham yang mendalam", Imam al-Turmudzi seperti dikutip Amir Syarifudin, menyebutkan "fiqh tentang sesuatu" berarti mengetahui batinnya sampai kepada kedalamannya. Kata "*faqaha*" diungkapkan dalam Al-Qur'an sebanyak 20 (dua puluh) kali, 19 (sembilan belas) kali yang berarti "kedalaman ilmu yang dapat diambil manfaat darinya."¹⁶

Secara terminologi al-Jurjani mendefinisikan bahwa fiqh mengetahui hukum-hukum syara' yang berkaitan dengan perbuatan melalui dalil-dalil yang terperinci. Fiqh adalah ilmu yang dihasilkan oleh pikiran serta ijtihad dan memerlukan pemikiran dan perenungan, oleh karena itu Allah tidak dapat disebut "faqih" karena bagi-Nya tidak ada sesuatu yang tidak jelas.

Sedangkan menurut etimologi Imam Muhammad Abu Zahroh mendefinisikan bahwa Fiqh adalah pemahaman yang

¹⁵ Muhammad Iqbal, *Fiqh Siyasah Kontektualisasi Doktrin Politik Islam*, (Jakarta: KENCANA, 2014), h.2

¹⁶ *Ibid*, h.3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

mendalam tentang tujuan suatu ucapan dan perbuatan.¹⁷ Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa fiqh adalah upaya sungguh-sungguh dari para ulama (mujtahid) untuk menggali hukum-hukum syara' sehingga dapat diamalkan oleh umat islam. Fiqh disebut juga dengan hukum Islam. Karena fiqh bersifat ijtihadiyah, pemahaman terhadap hukum syara' tersebut pun mengalami perubahan dan perkembangan sesuai dengan perubahan dan perkembangan situasi dan kondisi manusia itu sendiri.

Kata “siyasah” yang berasal dari sasa, berarti mengatur, mengurus dan memerintah; atau pemerintahan, politik dan pembuatan kebijaksanaan. Pengertian kebahasaan ini mengisyaratkan bahwa tujuan siyasah adalah mengatur, mengurus dan membuat kebijaksanaan atas sesuat yang bersifat politis untuk mencakup sesuatu.

Secara terminologi siyasah berarti; Pertama: hukum-hukum syara' yang berkaitan dengan penunaian amanah dalam kekuasaan dan kekayaan (negara) serta penegakan hukum secara adil baik yang berhubungan dengan hak-hak manusia.¹⁸ Kedua: sesuatu yang dilakukan oleh pemimpin negara berupa ijtihad dalam urusan rakyat yang mengarahkan mereka lebih dekat pada

¹⁷ Ahmad Sanusi dan Sohari, *Ushul Fiqh*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada,2015),

¹⁸ Rapung Sammuddin, *Fiqh Demokrasi*, (Jakarta: Gozian Press, 2013), h.50

Hak Cipta Diindungi 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.

maslahat dan jauh dari mafsadat, kendati tidak terdapat padanya nash-nash syar'i (Al-Qu'an dan as-Sunnah), selama ia berjalan dengan perwujudan al-maqasid as syariah dan tidak bertentangan dengan dalil-dalil yang sifatnya terperinci. Dan ketiga: ta'zir, ancaman dan hukuman.¹⁹

Fiqh siyasah adalah ilmu tata negara Islam yang 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. Defenisi Siyasah dipertegas oleh Abdurrahman Taj yang merumuskan Siyasah Syar'iyah sebagai hukum-hukum yang mengatur kepentingan negara, mengorganisasi permasalahan umat sesuai dengan jiwa (semangat) syariat dan dasar-dasarnya yang bersifat universal demi terciptanya tujuan masyarakat.²⁰

Makna al-siyasah untuk penggunaan pada zaman modern saat ini, adalah sebagai berikut:

¹⁹ *Ibid*, h.51

²⁰ Abd al-Rahman Taj, *Fiqh Siyasah Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam*, (Jakarta:Primedia Grup Edisi Pertama: 2014), h.5-6.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- a. Pengetahuan tentang ilmu yang berkaitan dengan hukum dan peraturan daulah (negara), serta hubungannya dengan dunia luar.
- b. Al-siyasah adalah ilmu tentang negara, yang meliputi kajian akan aturan-aturan Negara, undang-undang dasar, aturan hukum, serta aturan sumber hukum. Termasuk didalamnya, kajian tentang aturan interen negara serta segala perangkat yang digunakan dalam aturan-aturan interen tersebut misalnya undang-undang tentang partai politik pada siklus pergantian mengatur negara atau metode-metode agar sampai pada tampuk kekuasaan.
- c. Adapun istilah al-siyasah al syar'iyah termasuk dalam kategori istilah yang tidak digunakan untuk menunjukan makna satu perkara. Oleh karena itu, para ulama baik klasik maupun kontemporer, memberi definisi beragam mengenai al-siyasah syar'iyah diantaranya: Ibnu Aqil al-hambali mengatakan, "al-siyasah syar'iyah adalah perbuatan-perbuatan yang membawa manusia lebih dekat pada kebaikan dan jauh dari kerusakan, kendati keterangan tentangnya tidak disyari'atkan oleh Rasulullah saw dan tidak pula diturunkan melalui wahyu.

Ibnu Taimiyah mendefenisikan Siyasah sebagai ilmu yang dapat mencegah kerusakan di dunia dan mengambil

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.

manfaat darinya.²¹ Sementara para fuqaha mendefinisikan siyasat syar'iyah sebagai kewenangan penguasa/ pemeintah untuk melakukan kebiakan-keijakan poitik yang mengacu kepada kemaslahatan melalui peraturan yang tidak bertentangan dengan dasar-dasar agama, walaupun tidak terdapat dalil-dalil yang kusus untuk itu.

Definisi yang dipaparkan oleh tokoh-tokoh tersebut menghasilkan dua metode dalam pemberian definisi. Pertama, metode yang mengedepankan sisi akhlak dan sosial. Kedua, metode fiqh syar'i yang memberi petunjuk bagi para pemimpin dan ulil amri, berupa kaidah-kaidah dan dhawabitnya. Dan dengan menganalisis definisi-definisi yang dikemukakan para ahli di atas dapat ditemukan hakikat siyasah syar'iyah, yaitu :

- a. Bahwa siyasah syar'iyah berhubungan dengan pengurusan dan pengaturan kehidupan manusia.
- b. Pengurusan dan pengaturan ini dilakukan oleh pemegang kekuasaan (ulil amri).
- c. Tujuan pegaturan tersebut adalah untuk menciptakan kemaslahatan dan menolak kemudharatan (jalb almashalih wa daf-nafasid).
- d. Pengaturan tersebut tidak boleh bertentangan dengan roh atau semangat syariat islam yang universal.

²¹ Khamazi Zada, *Fiqh Siyasah Doktrin dan Pemikiran Politik Islam*, (Jakarta: Elingga, 2008), h. 17

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Dari segi prosedur, pembuatan peraturan perundang-undangan tersebut harus dilakukan secara musyawarah. Implementasi dari siyasah syar'iyah dalam masyarakat harus memenuhi kriteria-kriteria sebagai berikut :

- a. Sesuai dan tidak bertentangan dengan syariat islam.
- b. Meletakkan persamaan kedudukan manusia di depan hukum dan pemerintahan (*al-musawwah*).
- c. Tidak memberatkan masyarakat yang melaksanakannya (*adam al-haraj*).
- d. Menciptakan rasa keadilan dalam masyarakat (*tahqiq al-adalah*).
- e. Menciptakan kemaslahatan dan menolak kemudharatan (*jalb al-mashalih wa da'f almafasiid*).

Islam sebagaimana dikenal, mulai dari Madinah merupakan negara dan sebagai negara tentunya harus mempunyai lembaga hukum, untuk mengatur hidup kemasyarakatan warganya. Hukum yang dipakai dalam islam berdasar pada wahyu, dan kalau diperhatikan sejarah turunya wahyu, akan kelihatan bahwa ayat-ayat yang mengandung soal-soal hidup kemaslahatan memang diturunkan di Madinah.

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.

Ayat-ayat yang mengandung dasar hukum, baik ibadah maupun hidup kemasyarakatan, disebut ayat ahkam.²²

Agama islam, tidak hanya masalah ubudiyah dan Ilahiyah saja yang dibahas. Akan tetapi tentang kemaslahatan umat juga dibahas dan diatur dalam islam, dalam kajian ini salah satunya adalah politik islam yang dalam bahasa agamanya disebut fiqh siyasah.

Fiqh siyasah dalam konteks terjemahan diartikan sebagai materi yang membahas mengenai ketatanegaraan islam (Politik islam). Secara bahasa fiqh adalah mengetahui hukum-hukum islam yang bersifat amali melalui dalil-dalil yang terperinci. Sedangkan siyasah adalah pemerintahan, pengembalian keputusan, pembuatan kebijaksanaan, pengurusan dan pengawasan.²³

b) Ruang Lingkup Fiqh Siyasah

Ruang lingkup Fiqh Siyasah menurut Al Mawardi dalam kitabnya Al-Ahkam al-Sulthaniyah ada 5 (lima) macam:

- a) Siyasah dusturiyah (siyasah perundang-undangan)
- b) Siyasah Maliyah (siyasah keuangan)
- c) Siyasah Qadhiyah (siyasah peradilan)

²² Moch Fachrurroji, "Trilogi Kepemimpinan Islam : Analisis Teroritik Terhadap Konsep Khilafah, Imamah dan Imarah", Jurnal Ilmu Dakwah Vol 4 No. 12 Juli-Desember 2008), h.298.

²³ Ali Syariati, *Ummah dan Immah: Kontruksi Sosiologi Pengetahuan dalam Antentisitas Ideologi dan Agama*, (Yogyakarta: Rausyan Fikr Institue, 2012), cet.2, h.3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- d) Siyasah harbiyah (siyasah berperangan)
- e) Siyasah idariyah (siyasah administrasi)

Sedangkan Hasbi Ash-Shiddieqy membagi bidang fiqh siyasah menjadi 8 (delapan):

- a) Siyasah dusturiyah syar'iyah (politik perundang-undangan),
- b) Siyasah tasyri'iyah syar'iyah (politik hukum),
- c) Siyasah qadhariyah syar'iyah (politik peradilan),
- d) Siyasah maliyah syar'iyah (politik ekonomi dan moneter),
- e) Siyasah idariyah syar'iyah (politik administrasi negara),
- f) Siyasah khorijiyah syar'iyah/siyasah dauliyah (politik hubungan internasional),
- g) Siyasah tanfiedziyah syar'iyah (politik pelaksanaan perundang-undangan),
- h) Siyasah harbiyah syar'iyah (politik peperangan).

Pembidangan yang beragam tersebut dapat dipersempit menjadi 4 (empat) bidang saja. Pertama, bidang fiqh siyasah dustriyah mencakup siyasah tasyri'iyah syar'iyah yaitu mengenai penetaan hukum yang sesuai dengan syariat, siyasah qadhiah syar'iyah mengenai peradilan yang sesuai menurut syariat, siyasah idariyah syar'iyah mengenai administrasi yang

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.

sesuai dengan syariat dan siyasah tanfidziyah syar'iyah mengenai pelaksanaan syariat.²⁴

a. Fiqh Siyasah dusturiyah mencakup bidang kehidupan yang sangat luas dan kompleks yang meliputi bidang sebagai berikut:

- 1) Persoalan imamah, hak dan kewajiban,
- 2) Persoalan rakyat, statusnya, dan hak-haknya,
- 3) Persoalan bai'at,
- 4) Persoalan waliyatul ahdi,
- 5) Persoalan perwakilan,
- 6) Persoalan wizarah dan perbandingannya.²⁵

b. Fiqh Siyasah Dauliyah, hubungan internasional dalam Islam didasarkan pada sumber-sumber normatif tertulis dan sumber-sumber praktis yang pernah diterapkan umat islam dalam sejarah. Sumber normatif tertulis berasal dari Al-Qur'an dan Hadist Rasulullah saw. Dari kedua sumber ini kemudian ulama menuangkan ke dalam kajian fiqh al-siyar aljihad (hukum internasional tentang perang dan damai).²⁶

Dan ruang lingkup pembahasannya meliputi :

²⁴ J. Suyuti Pulungan, M.A. Prof. J, *Fiqh Siyasah; Ajaran Sejarah dan pemikiran*, (Yogyakarta, Ombek, 2014), h. 43

²⁵ Dzajuli, *Fiqh Siyasah; Implementasi Kemaslahatan Umat dalam Rambu-rambu Syariah*, (Jakarta: Perdana Media Group, 2007), h.32

²⁶ Muhammad Iqbal, *Fiqh Siyasah Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam*, (Jakarta: KENCANA, 2014). h.251

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

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

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

- 1) Persoalan internasional,
 - 2) Territorial ,
 - 3) Nasionality dalam fiqh Islam,
 - 4) Pembagian dunia menurut fiqh Islam,
 - 5) Masalah penyerahan penjahat,
 - 6) Masalah pengasihan dan pengusiran,
 - 7) Perwakilan asing, tamu-tamu negara, orang-orang dzimmi
 - 8) Hubungan muslim dengan non muslim dalam akad timbal balik, dalam akad sepihak, dalam sembelian, dalam pidana hudud dan dalam pidana qishah.²⁷
- c. Fiqh Siyasa Maaliyah, kebijakan politik keuangan negara dalam perspektif islam tidak terlepas dari AlQuran, Sunnah Nabi, praktik ang dikembangkan oleh al-khulafa" al-Rasyidin, dan pemerintahan Islam sepanjang sejarah.
- 1) Sumber-sumber pembendaharaan Negara,
 - 2) Pengeluaran dan belanja Negara,
 - 3) Baitul mal dan fungsinya.²⁸
- d. Fiqh Siyasa Harbiyah
- 1) Kaidah-kaidah peperangan dalam Islam,

²⁷ J. Suyuthi Puluungan, M.A. Prof. J, *Fiqh Siyasa; Ajaran, Sejarah dan Pemikiran*, (Pogyakarta: Ombek, 2014), h.44

²⁸ *Ibid.*

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) Masalah mobilisasi umum dan hak-hak jaminan keamanan serta perlakuan dalam peperangan ,
- 3) Tawanan perang, ghaimah, harta peperangan,
- 4) Mengakhiri peperangan menuju perdamaian.

c) Tujuan Fiqh Siyasah

Fiqh Siyasah merupakan tarkib idhafi atau kalimat majemuk yang terdiri dari dua kata, yakni fiqh dan siyasah. Secara etomologi, fiqh merupakan bentuk masdhar dari tafsiran kata faqiha-yafqahu-fiqhan yang berarti pemahaman yang mendalam dan akurat sehingga dapat memahami tujuan ucapan dan atau tindakan tertentu. Sedangkan secara terminologi, fiqh populer didefinisikan sebagai ilmu hukum-hukum syara“ yang bersifat pembuatan yang dipahami dari dalil-dalilnya yang rinci.²⁹

Pada penelitian ini kajian fiqh siyasah yang digunakan adalah dusturiyah. fiqh siyasah dusturiyah adalah hubungan antara pemimpin disuatu pihak dan rakyatnya dari pihak lain serta kelembagaan-kelembagaan yang ada di dalam masyarakat. Sudah tentu ruang lingkup fiqh siyasah dusturiyah biasanya dibatasi hanya membahas tentang perundang-undangan yang dituntun oleh hal ketenegaraan dari segi kesesuaian dengan prinsip-prinsip agama dan merupakan

²⁹ Ibnu Syarif, Mujar dan Zada, Khamami, *Fiqh Siyasah: Doktrin dan Pemikiran Politik Islam*, (Jakarta: Erlangga, 2008), h.31

Hak Cipta Diindungi 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.

realisasi ke maslahatan manusia serta memenuhi kebutuhannya.

Dusturiyah mencakup bidang kehidupan yang sangat luas dan kompleks, sekalipun demikian secara umum, disiplin ini meliputi :

- a. Persoalan dan ruang lingkup (pembahasan),
- b. Persoalan imamah, hak dan kewajiban,
- c. Persoalan rakyat, statusnya dan hak-haknya,
- d. Persoalan bai'at,
- e. Persoalan waliyul ahdi,
- f. Persoalan ahlul ahli wal aqdi,
- g. Persoalan wazarah dan perbandingannya.

Keseluruhan persoalan tersebut dan fiqh dusturiyah umumnya tidak dapat dilepaskan dari dua hal pokok:

- a. Dalil kulliy, baik ayat-ayat Al-Quran maupun Hadist, maqasidu syariah, dan ajaran islam di dalam mengatur masyarakat, tidak berubah bagaimanapun perubahan masyarakat. Karena dall-dalil kulliy menjadi unsur dinamisator di dalam mengubah masyarakat.
- b. Aturan-aturan yang dapat berubah karena situasi dan kondisi, termasuk di dalam hasil ijtihad para ulama, meskipun tidak seluruhnya.

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.

Berdasarkan uraian diatas, penulis menarik kesimpulan bahwa mengarah kepada fiqh siyasah dustruriyah. Yang mana hal ini dikarenakan fiqh siyasah dusturiyah merupakan penetapan undang-undang yang dijadikan rujukan dalam menegakkan hukum. Pembahasan tentang perundang-undangan disuatu negara berkaitan untuk diterapkan dengan baik, baik bersumber dari materiil, sumber perundang-undangan maupun sumber sejarah.³⁰

Semua persoalan fiqh siyasah dusturiyyah umumnya tidak terlepas dari dua hal yakni Al-Qu'an dan Hadist yang dijadikan sebagai landasan dalam segala bidang untuk mengatur tatanan kehidupan umat termasuk dalam berbangsa dan bernegara. Kebijakan ulil amri/pemimpin dasar pertimbangan ulama dalam menentukan suatu hukum yang berdasarkan situasi dan kondisi perkembangan zaman untuk mengatur tatanan kehidupan bernegara dan bermasyarakat agar dapat tercapainya kemaslahatan.

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini tampak dalam QS. Sad (38) : 26

³⁰ Muhammad Iqbal, *Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam*, (Jakarta : Kencana,2014),h.177-178

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.

يَا دَاوُدُ إِنَّا جَعَلْنَاكَ خَلِيفَةً فِي الْأَرْضِ فَاحْكُم بَيْنَ النَّاسِ بِالْحَقِّ وَلَا تَتَّبِعِ
 الْهَوَىٰ فَيُضِلَّكَ عَن سَبِيلِ اللَّهِ إِنَّ الَّذِينَ يَضِلُّونَ عَن سَبِيلِ اللَّهِ لَهُمْ عَذَابٌ
 شَدِيدٌ يَوْمَ الْحِسَابِ □

Terjemahan : (Allah berfirman,) “Wahai Daud, sesungguhnya Kami menjadikanmu khalifah (penguasa) di bumi. Maka, berilah keputusan (perkara) di antara manusia dengan hak dan janganlah mengikuti hawa nafsu karena akan menyesatkan engkau dari jalan Allah. Sesungguhnya orang-orang yang sesat dari jalan Allah akan mendapat azab yang berat, karena mereka melupakan hari Perhitungan.”³¹

Pada ayat ini, Allah menjelaskan pengangkatan Nabi Daud sebagai penguasa dan penegak hukum di kalangan rakyatnya.

Allah mengangkat Daud sebagai pemimpin yang harus menjalankan kekuasaannya dengan keputusan yang adil, melayani masyarakat dengan baik, dan berpedoman kepada hidayah Allah. Ini mencerminkan prinsip-prinsip kepemimpinan dalam Islam.

Selain itu, terdapat tiga kaidah fikih yang berkaitan dengan pelayanan publik dalam Islam:

1. Ad-dhararu yuzalu (kemudaran harus dihilangkan): Ini berarti bahwa pemimpin harus berupaya menghilangkan atau mencegah kerugian dan bahaya bagi masyarakat.
2. Jalbul mashalih wa daf'ul mafasid (meraih kemaslahatan dan menolak kemudaran): Pemimpin harus berusaha untuk mencapai kemaslahatan umum dan menghindari atau mengatasi kerugian.

³¹ QS. Sad (38) : 26

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

3. Al-mashlahul ‘ammah muqaddamah ‘alal mashlahatil khasshah (kemaslahatan publik didahulukan daripada kemaslahatan individu): Ini menggarisbawahi pentingnya kemaslahatan umum di atas kepentingan pribadi atau kelompok.

Ketiga kaidah fikih ini menegaskan bahwa pemimpin memiliki tanggung jawab besar untuk memastikan bahwa masyarakat yang dipimpinnya tetap terlayani dengan baik dan bahwa kepentingan umum diutamakan.³² Ini adalah prinsip-prinsip penting dalam kepemimpinan Islam yang menekankan pelayanan kepada masyarakat dan keadilan.

Penyelenggaraan pelayanan publik dalam konteks fiqh siyasah harus didasari oleh prinsip transparansi dan keterbukaan terhadap masyarakat dalam segala hal yang tidak berhubungan dengan perubahan hukum dasar negara. Hubungan timbal balik yang baik antara pemerintah dan masyarakat penting untuk menghindari pemikiran negatif antara keduanya.

Kinerja pelaksana pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan konsep good governance (tata kelola yang baik) yang berorientasi pada pencapaian tujuan nasional dan pemerintahan yang efisien dan efektif. Penyelenggaraan pemerintahan

³² Yusuf Al-Qardhawy Al-Asyi, Pelayanan Publik Menurut Islam, diakses dari <https://aceh.tribunnews.com/2015/11/06/pelayanan-publik-menurut-islam?page=2> pada tanggal 27 October 2023 Pukul 00.25.

seharusnya diarahkan untuk memberikan pelayanan publik yang baik.

Untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang baik, diperlukan pemenuhan norma-norma seperti partisipasi masyarakat, efisiensi, keadilan dan kepastian hukum, akuntabilitas, transparansi, responsifitas, dan visi yang jelas.

Dengan mengintegrasikan prinsip-prinsip tersebut dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diharapkan bahwa pemerintah dapat memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat dan menciptakan tata kelola pemerintahan yang mendukung terwujudnya tujuan nasional yang efisien dan efektif.

Penyelenggaraan pelayanan publik dalam konteks siyasah dusturiyah merupakan pelayanan yang disediakan oleh pemerintah dan birokrasi, dan pelayanan ini harus bersifat terbuka dan keterbukaan tersebut harus mencakup semua masalah yang tidak berhubungan dengan perubahan hukum dalam undang-undang dasar Negara. Untuk mencapai hal ini, penting adanya hubungan timbal balik yang baik dan transparansi antara pemerintah dan warga dalam sistem pelayanan publik. Hal ini bertujuan untuk mencegah terjadinya pandangan negatif antara penyelenggara pelayanan dan masyarakat.

Hak Cipta Diindungi 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.

Dengan demikian, menekankan pentingnya pelayanan publik yang terbuka, transparan, dan berdasarkan hubungan timbal balik yang positif antara pemerintah dan masyarakat, sehingga menciptakan kepercayaan dan kerja sama yang lebih baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penelitian Terdahulu

Tinjauan penelitian terdahulu merupakan salah satu acuan dalam melakukan penelitian sehingga penulis bisa memperbanyak konsep yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang akan dilakukan. Didalam tinjauan penelitian terdahulu tidak ada ditemukan penelitian yang sama dengan penelitian penulis. Namun penulis menjadikan beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperbanyak bahan kajian yang akan ditulis. Dan berikut ini adalah penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal terkait dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis.

1. Adapun penelitian terdahulu yang menjadi acuan pertama adalah skripsi milik Nelvi Salim dengan judul Kinerja Aparat dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Duampanua Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bahwa kinerja dalam pelayanan publik pada bidang pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Duampanua Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang menggunakan 5 indikator ukuran kinerja dalam birokrasi publik menurut Agus Dwiyanto yaitu Produktivitas Kerja, Kualitas Layanan, Responsivitas Aparat, Responibilitas Kerja dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Diindungi 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.

akuntabilitas Kerja secara umum cukup baik. Hal ini dilihat dari produktivitas Kerja, Responsivitas Aparat, dan Responbilitas Kerja sudah baik. Sementara untuk 2 indikator lainnya yang meliputi ; Kualitas Layanan dan Akuntabilitas Kerja belum terlihat baik.³³

Persamaan penelitian diatas dengan penelitian yang dilakukan peneliti yaitu sama-sama membahas tentang pelayanan publik yang ada di kantor kelurahan, sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi.

2. Penelitian kedua adalah skripsi milik Abdurohman dengan judul Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Tegalbunder Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kelurahan tegalbunder Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon dikategorikan baik, karena mencapai angka 75,65%. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik di Kelurahan Tegalbunder Kecamatan Puewakarta Kota Cilegon kurang dari atau sama dengan 75% diterima.³⁴ Persamaan penelitian diatas dengan penelitian yang dilakukan peneliti yaitu sama-sama membahas tentang pelayanan publik, perbedaannya terletak pada fokus pembahasan kualitas dan lokasinya.
3. Penelitian ketiga adalah skripsi milik Donna Eriza Kharisma dengan judul Implementasi Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang

³³ Nelvi Salim, *Kinerja Aparat dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Dampnua Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang*, (Skripsi : Universitas Hasanuddin, 2022)

³⁴ Abdurohman, *Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Tegalbunder Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon*, (Skripsi : Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, 2011)

Pelayanan Publik dalam Perspektif Fiqh Siyasah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung 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 Oprasional Pelayanan), serta seluruh pembuatan akta maupun dokumen tidak dipungut biaya atau gratis. Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung 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. Pelayanan publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung tersebut juga telah sesuai dengan fiqh siyasah karena sudah memenuhi SOP dan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Hal ini ditunjang dengan adanya inovasi terhadap pelayanan publik bahkan mampu bekerja sama dengan lembaga lain.³⁵ Persamaan penelitian diatas dengan penelitian yang dilakukan peneliti yaitu sama-sama membahas tentang pelayanan publik, perbedaannya terletak pada fokus pembahasan implementasi dan lokasi penelitian.

³⁵ Donna Eriza Kharisma, *Impelementasi Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Perspektif Fiqh Siyasah*, (Skripsi: UIN Raden Intan Lampung, 2019)

Hak Cipta Diindungi 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 mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi 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

Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang bersifat memaparkan tentang situasi dan peristiwa, datanya dinyatakan dalam keadaan sewajarnya atau bagaimana adanya. Biasanya penelitian kualitatif ini menggunakan pengamatan, wawancara dan penelaah dokumen dan datanya berupa kata-kata, gambar bukan angka-angka.³⁶

Dalam melakukan penelitian untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini maka penulis menyusun metode penelitian, yang mana penelitian ini termasuk dalam penelitian kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (*Field Research*) yaitu penelitian yang mengadakan pengamatan tentang suatu fenomena yang terjadi.

Pada umumnya alasan menggunakan metode kualitatif karena, permasalahan belum jelas, holistik, kompleks, dinamis dan penuh makna sehingga tidak mungkin data pada situasi sosial tersebut dijaring dengan metode penelitian kuantitatif dengan instrumen seperti test, kuisioner, pedoman wawancara.

Selain itu peneliti bermaksud memahami situasi sosial secara mendalam menemukan pola, hipotesis, teori. Dimana penelitian ini

³⁶ A Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan Penelitian Gabungan*, (Jakarta : Prenada Media Group, 2014), h.351

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.

menguraikan tentang Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Tuah Madani Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru. Untuk itu, Pendekatan Deskriptif Kualitatif adalah prosedur Penelitian yang menghasilkan data-data yang bersifat deskriptif dalam bentuk kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian ini adalah tempat dimana peneliti melakukan penelitian dan mengumpulkan data serta informasi maupun objek penelitian yang diteliti. Pada penelitian penulis memilih lokasi di Kantor Kelurahan Tuah Madani Kota Pekanbaru dan merupakan tempat yang mudah dijangkau oleh penulis tujuannya agar mempermudah jalannya penelitian.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek dari penelitian ini adalah Pegawai Kantor Kelurahan Tuah Madani Kota Pekanbaru dan Masyarakat yang mengurus surat menyurat di Kantor Kelurahan Tuah Madani.
2. Objek dari penelitian ini adalah Pelayanan Publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Tuah Madani Kota Pekanbaru.

D. Informan Penelitian

Informan adalah orang yang diminta untuk memberikan keterangan tentang suatu fakta atau pendapat dan merupakan sumber informasi yang digali untuk mengungkapkan fakta di lapangan. Adapun yang dijadikan

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.

informan dalam penelitian ini yaitu Sekretaris Lurah 1 (satu) orang, Pegawai Kantor Kelurahan 2 (dua) orang dan masyarakat yang mengurus surat menyurat 6 (enam) orang, jadi total keseluruhan sampel adalah 9 (sembilan) orang.

Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

1. Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari masyarakat baik yang dilakukan melalui wawancara, observasi dan alat lainnya.³⁷ Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data primer adalah data yang diperoleh langsung dari, yaitu :

- a.) Sekretaris Lurah Kelurahan Tuah Madani
- b.) Pegawai Kantor Kelurahan Tuah Madani
- c.) Masyarakat yang mengurus surat menyurat di Kantor Kelurahan Tuah Madani

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang telah dikumpulkan untuk menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi. Data ini dapat ditemukan dengan cepat. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari atau berasal dari bahan kepustakaan. Biasanya digunakan untuk

³⁷ Joko Subagyo, *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktik*, (Jakarta: rineka Cipta,2006), h.87

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.

melengkapi data primer, mengingat bahwa data primer dapat dikatakan sebagai data praktek yang ada secara langsung dalam praktek lapangan.

3. Sumber Data Tersier

Data tersier adalah bahan-bahan materi penjelasan terhadap data primer dan sekunder. Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini adalah internet.

Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Metode Observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki.

2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, percakapan ini dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.³⁸

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data dan informasi dari benda-benda tertulis, seperti buku, dokumen peraturan-peraturan, jurnal dan lainnya.

Metode Analisis Data

³⁸ Lexy J.Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya,2014),

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.

Metode Analisis Data adalah cara untuk menganalisis data penelitian, dalam hal ini analisis data kualitatif yaitu ketika semua data sudah terkumpul maka penulis akan menjelaskan secara rinci dan sistematis sehingga dapat tergambarkan secara utuh dan bisa dipahami secara jelas kesimpulannya.

Teknik Penulisan

1. Metode Deduktif, adalah menarik kesimpulan dari keadaan-keadaan umum, menemukan yang khusus dari yang umum.³⁹
2. Metode Induktif, adalah cara mempelajari sesuatu yang bertolak dari hal-hal atau peristiwa khusus untuk menemukan hukum.⁴⁰ Dengan menggambarkan data-data yang bersifat khusus yang berkaitan dengan masalah yang diteliti sehingga memperoleh kesimpulan secara umum.
3. Metode Deskriptif, adalah menggambarkan secara tepat dan benar masalah yang dibahas sesuai dengan data-data yang diperoleh, kemudian dianalisa sehingga dapat ditarik kesimpulannya.

Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini maka penulis membaginya menjadi 5 bab, adapun sistematika penulisannya sebagai berikut :

³⁹ W.J.S Poerwadarminta, “Kamus Umum Bahasa Indonesia”, (Balai Pustaka, 2006),h.273.

⁴⁰ *Ibid*, h.444

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 I : PENDAHULUAN

Pada bab ini mencakup latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penulisan.

BAB II : TEORI DAN KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini akan dijelaskan tentang pengertian Pelayanan, Pelayanan Publik, Pengertian Kelurahan, Struktur Organisasi Kelurahan, Fungsi Kelurahan, Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Pengertian Fiqh Siyasah serta ruang lingkupnya dan Penelitian terdahulu.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan dijelaskan tentang jenis penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, subjek dan objek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, metode analisis data dan sistematika penulisan.

BAB IV : PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Tuah Madani Kota Pekanbaru, serta perspektif fiqh siyasah terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Tuah Madani.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Di bab terakhir ini termuat kesimpulan berupa rumusan singkat sebagai jawaban dari permasalahan yang terdapat dalam penulisan dan juga saran yang berkaitan dengan penulisan.

DAFTAR PUSTAKA

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

Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian penulis di lapangan serta pembahasan yang disampaikan diatas maka dapat ditarik kesimpulan :

1. Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Tuah Madani Kota Pekanbaru masih belum optimal, yang dapat dilihat dari kurangnya akurasi waktu dalam menyelesaikan dokumen layanan kepada masyarakat, yang tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.
2. Kendala-Kendala yang dialami dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Tuah Madani Kota Pekanbaru meliputi ketidaktersediaan pegawai pada waktu yang dibutuhkan, kelalaian dalam penyelesaian administrasi, dan ketidakpastian ketersediaan pegawai. Hal ini mengakibatkan peningkatan waktu tunggu bagi masyarakat yang mengurus administrasi serta ketidaknyamanan bagi mereka yang membutuhkan layanan publik.
3. Perspektif Fiqh Siyash Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Tuah Madani Kota Pekanbaru tidak memenuhi unsur-unsur keadilan. Dalam studi tentang hukum politik, siyash dusturiyah menunjukkan bahwa pelayanan yang disediakan oleh pemerintah dan birokrasi yang bertanggung jawab haruslah bersifat transparan dan terbuka bagi masyarakat. Untuk mencapai pelayanan publik yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

memenuhi aspek tersebut, diperlukan penerapan beberapa nilai yang terdapat dalam Al-Quran dan Sunnah Nabi Muhammad SAW. Dalam konteks Siyasa Dusturiyah, pelaksanaan tugas di Kantor Kelurahan Tuah Madani Kota Pekanbaru telah cukup memadai karena telah menyediakan berbagai jenis layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, walaupun pada satu sisi telah cukup memadai dalam menyediakan berbagai jenis layanan sesuai kebutuhan masyarakat.

Saran

Berdasarkan hasil dari apa yang telah dipaparkan dan disimpulkan, penulis ingin menyampaikan saran yakni sebagai berikut :

1. Kantor Kelurahan Tuah Madani sebaiknya melakukan evaluasi terhadap kinerja pegawai dan jadwal kerja mereka agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan dengan optimal.
2. Diharapkan Pemerintah Pusat dapat memperhatikan kebutuhan akan sarana dan prasarana di Kantor Kelurahan Tuah Madani, sehingga pelayanan publik kepada masyarakat dapat berjalan lancar tanpa hambatan.
3. Kantor Kelurahan Tuah Madani seharusnya memanfaatkan laman web resmi sebagai platform untuk menyampaikan segala informasi kepada masyarakat, termasuk tentang pendaftaran administrasi, pengumuman bantuan sosial, dan lain sebagainya. Hal ini bertujuan agar seluruh masyarakat dapat mengakses informasi tersebut tanpa terkecuali dan meningkatkan transparansi dalam pelayanan publik.



DAFTAR PUSTAKA

- Adurohman, (2011), *Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Tegalbunder Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon*, (Skripsi : Universitas Sultan Ageng Tirtayasa)
- Rahman Taj Abd, (2014), *Fiqh Siyash Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam*, (Jakarta:Primedia Grup Edisi Pertama)
- Ajif Ahaditya Nugraha, (2015), Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat, *Jurnal Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Dzajuli, (2007), *Fiqh Siyash; Implementasi Kemaslahatan Umat dalam Rambu-rambu Syariah*, (Jakarta: Perdana Media Group)
- Eriza Kharisma Donna, (2019), *Impelementasi Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Perspektif Fiqh Siyash*, (Skripsi: UIN Raden Intan Lampung)
- Fachruroji Moch, (2008), “*Trilogi Kepemimpinan Islam : Analisis Teroritik Terhadap Konsep Khilafah, Imamah dan Imarah*”, *Jurnal Ilmu Dakwah* Vol 4 No. 12 Juli-Desember.
- Hardiansyah, (2011), *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya)*, (Yogyakarta : Penerbit Gava Media)
- Iqbal Muhammad, (2014), *Fiqh Siyash Kontektualisasi Doktrin Politik Islam*, (Jakarta: KENCANA)
- J Moleong Lexy, (2014), *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya)
- Lewis dan Gilman, (2005), *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*.Market Street, (SanFransisco : Jossey-Bass)
- Mumafik Saleh Ahmad,(2010), *Publik Service Communication*, (Malang : UMM Press)
- Muslehuddin Muhammad, (1991), *Filsafat Hukum Islam Dan Pemikiran Orientalis* (Yogyakarta: Tiara Wacana Yogya.
- Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 4 tahun 2016 tentang Pembentukan Kelurahan Kota Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

Peraturan Pemerintah Nomor 73 tahun 2005 tentang Kelurahan.

Perwadarminta W.J.S, (2006), "*Kamus Umum Bahasa Indonesia*", (Balai Pustaka)

Poltak Sinambela Litjan, dkk, (2011), *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*, (Jakarta: Bumi Aksara)

Pulungan J. Suyuti, M.A. Prof. J, (2014), *Fiqh Siyasah; Ajaran Sejarah dan pemikiran*, (Yogyakarta, Ombek)

Salim Nelvi, (2022), *Kinerja Aparat dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Duampanua Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang*, (Skripsi : Universitas Hasanuddin)

Sammuddin Rapung,(2013), *Fiqh Demokrasi*, (Jakarta: Gozian Press)

Sanusi Ahmad dan Sohari, (2015), *Ushul Fiqh*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada)

Sekretaris Jendral MPR RI, (2015), *Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945*, (Jakarta: Sekretaris Jendral)

Sinambela L.P, (2006), *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta : Bumi Aksara)

Subagyo Joko, (2006), *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktik*, (Jakarta: rineka Cipta)

Sugiyono, (2015), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta)

Suariati Ali,(2012), *Ummah dan Immah: Kontruksi Sosiologi Pengetahuan dalam Autentisitas Ideologi dan Agama*, (Yogyakarta: Rausyan Fikr Institue)

Syarif Ibnu, Mujar dan Zada, Khamami, (2008), *Fiqh Siyasah: Doktrin dan Pemikiran Politik Islam*, (Jakarta: Erlangga)

Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah.

Wikipedia Eksiklopedia Bebas, *Tuah Madani, Pekanbaru*, diakses pada 08 April 2023 dari : [Tuah Madani, Pekanbaru - Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas](#)

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.

Yusuf A Muri, (2014), *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan Penelitian Gabungan*, (Jakarta : Prenada Media Group)

Yusuf Al-Qardhawy Al-Asyi, Pelayanan Publik Menurut Islam, diakses dari <https://aceh.tribunnews.com/2015/11/06/pelayanan-publik-menurut-islam?page=2> pada tanggal 27 Oktober 2023 Pukul 00.25.

Zada Khamazi, (2008), *Fiqh Siyasaah Doktrin dan Pemikiran Politik Islam*, (Jakarta: Erlangga)



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.

PEDOMAN WAWANCARA

PELAKSANAAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS DI KANTOR KELURAHAN TUAH MADANI KOTA PEKANBARU) PERSPEKTIF FIQH SIYASAH

Terima kasih atas partisipasi yang bapak/ibu responden untuk kesediaan waktunya untuk menjawab beberapa pertanyaan yang diajukan oleh :

Nama : Abdul Hamid
NIM : 12020415646
Program Studi : Hukum Tata Negara (Siyasah)
Universitas : UIN SUSKA RIAU

Untuk menunjang penelitian dalam rangka penulisan skripsi program sarjana. Informasi yang bapak/ibu berikan hanya untuk kepentingan akademis dan akan dijaga kerahasiaannya. Atas bantuan dan kerja sama bapak/ibu saya ucapkan terima kasih.

Identitas Narasumber

1. Nama :
2. Usia :
3. Jabatan :
4. Alamat :

PETUNJUK WAWANCARA

1. Ucapan terima kasih kepada informan atas kesediaannya diwawancarai.
2. Perkenalkan diri dan jelaskan topik wawancara serta tujuan wawancara dilakukan.
3. Jelaskan bahwa informan bebas menyampaikan pendapat, pengalaman, harapan atau saran yang berkaitan dengan topik wawancara.
4. Catat seluruh pembicaraan.
5. Mintalah waktu lain jika informan hanya memiliki waktu yang terbatas saat itu.
6. Dokumentasi dengan Narasumber.

PERTANYAAN WAWANCARA

1. Menurut bapak/ibu apakah Kantor Kelurahan Tuah Madani memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang ditetapkan?
2. Menurut bapak/ibu berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam mengurus administrasi ?
3. Menurut bapak/ibu apakah waktu yang diberikan sudah cukup ?
4. Apakah pegawai Kantor Kelurahan Tuah Madani selalu bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ?
5. Menurut bapak/ibu apakah ada kendala yang ditemukan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi di kantor Kelurahan Tuah Madani? Dan apa upaya yang dilakukan untuk mengatasi masalah tersebut ?
6. Apakah ada biaya yang dipungut dalam pengurusan administrasi di kantor kelurahan ?
7. Apakah prosedur dalam pelayanan publik di kantor kelurahan mudah dipahami masyarakat ?
8. Apakah di kantor kelurahan Tuah Madani sudah menggunakan pendaftaran administrasi berbasis online?
9. Dari pukul berapa pegawai kelurahan bertugas di kantor kelurahan ?
10. Apakah pegawai kelurahan selalu ada di kantor kelurahan ?
11. Apakah ketika masyarakat mengurus administrasi surat yang dibutuhkan keluar tepat waktu ?
12. Apakah pegawai Kelurahan Tuah Madani memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan ?
13. Apakah pegawai Kelurahan Tuah Madani selalu cepat dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ?
14. Apakah sarana dan prasarana yang tersedia di Kantor Kelurahan Tuah Madani sudah mendukung didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
15. Apakah lingkungan di Kantor Kelurahan sudah memberikan kenyamanan kepada masyarakat?
16. Apakah pegawai Kantor Kelurahan selalu mengawasi dan memberikan himbauan kepada masyarakat untuk mengikuti setiap peraturan yang telah ditetapkan ?
17. Apakah pegawai Kantor Kelurahan Tuah Madani sudah melakukan tugasnya sesuai dengan jabatan dan fungsi yang ditetapkan ?
18. Apakah Kantor Kelurahan sudah melakukan pengawasan pada saat memberikan pelayanan kepada publik?
19. Apakah ada hambatan-hambatan yang terjadi pada saat melakukan pelayanan kepada masyarakat?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

DOKUMENTASI WAWANCARA

Keterangan



Wawancara bersama Bapak Jumedi, S.Sos selaku Sekretaris Lurah Kelurahan Tuah Madani Kota Pekanbaru



Wawancara bersama Ibu Ade Safitri selaku Kasi PMK Kelurahan Tuah Madani Kota Pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Wawancara bersama Bapak Kiki Kurniawan selaku Umum Kelurahan
Tuah Madani Kota Pekanbaru

4



Wawancara bersama Ibu Meyози Putri Chania selaku masyarakat yang
pernah mengurus administrasi di Kantor Kelurahan Tuah Madani

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.



Wawancara bersama Ibu Netti Delvianti selaku masyarakat yang pernah mengurus administrasi di Kantor Kelurahan Tuah Madani



Wawancara bersama Ibu Rini Maulina Sari selaku masyarakat yang pernah mengurus administrasi di Kantor Kelurahan Tuah Madani

Hak Cipta Diindungi 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.



Wawancara bersama Ibu Erni Siswanti selaku masyarakat yang pernah mengurus administrasi di Kantor Kelurahan Tuah Madani



Wawancara bersama Ibu Ida selaku masyarakat yang pernah mengurus administrasi di Kantor Kelurahan Tuah Madani

© Hak cipta milik UIN Suska Riau



Wawancara bersama Bapak Rijal Efendi selaku masyarakat yang pernah mengurus administrasi di Kantor Kelurahan Tuah Madani

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



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

كلية الشريعة و القانون
 FACULTY OF SHARIAH AND LAW

Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.15 Tuah Madani - Pekanbaru 28298 PO Box. 1004 Telp/Fax. 0761-562052
 Web. www.fasih.uin-suska.ac.id, Email: fasih@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.I/PP.00.9/2804/2024
 Sifat : Biasa
 Lamp. : 1 (Satu) Proposal
 Hal : **Mohon Izin Riset**

Pekanbaru, 04 Maret 2024

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 : ABDUL HAMID
 NIM : 12020415646
 Jurusan : Hukum Tata Negara (Siyasah) S1
 Semester : VIII (Delapan)
 Lokasi : Kelurahan Tuah Madani Kota Pekanbaru

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul : Pelayanan Publik di Kantor Kel Tuah Madani Kota Pekanbaru Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Perspektif Fiqh 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.

am. Rektor

 Dr. Zulkarnain M. Ag
 NIP. 1974062005011005

Tembusan :
 Rektor UIN Suska Riau

1. Untuk yang bersangkutan sebagai atau seluruh atau hanya untuk lainya terimakasih dan terimakasih semuanya.
 - a. Penguatipn hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
 - b. Penguatipn 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.

**Tak Upta Uinraungi Ungaang-Ungaang**

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.



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
KECAMATAN TUAH MADANI
KELURAHAN TUAHMADANI
ALAMAT : JL. KUBANG RAYA/JL SAUDARA NO. 23 PEKANBARU

Nomor : 42/TM/III/2024
Lampiran: -
Perihal : Izin Penelitian/Riset

Pekanbaru, 15 Maret 2024
Kepada Yth:
REKTOR UIN SUSKA RIAU
di -
Tempat

Menindaklanjuti Surat Keterangan Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru Nomor: BL.04.00/Kesbangpol/801/2024 dan Surat Camat Tuah Madani Nomor: PN.01/Kec.TM-Umum/07/2024 tanggal 15 Maret 2024, maka bersama ini kami sampaikan bahwa pada prinsipnya kami tidak keberatan dan memberikan Izin / Rekomendasi Penelitian/Riset Kepada:

Nama : **ABDUL HAMID**
NIM : 120201415646
Fakultas : Syariah dan Hukum UIN SUSKA Riau
Jurusan : S1 Hukum Tata Negara (SYIYASAH)
Judul : Pelayanan Public Dikantor Kelurahan Tuahmadani Kota Pekanbaru
Berdasarkan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Perspektif Fiqh Siyisah

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.


EDY WARDILA, S.Pd., M.Pd
NIP. 19711007 199504 1 001

Tembusan : Disampaikan kepada Yth :
1. Camat Tuah Madani Kota Pekanbaru
2. Ketua Forum RT/RW Kelurahan Tuahmadani
3. Ketua LPM Kelurahan Tuahmadani
4. Pertinggal.



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
KECAMATAN TUAH MADANI
ALAMAT : JALAN H.R SUBRANTAS KM.14,5 PEKANBARU

Pekanbaru, 15 Maret 2024

Nomor : PN.01/Kec.TM-Umum/07/2024
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Izin Riset / Penelitian

Kepada
Yth. Lurah Tuahmadani
di-
Pekanbaru

Berkenaan dengan Surat Keterangan Penelitian dari Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru Nomor: BL.04.00/Kesbangpol/801/2024 tanggal 06 Maret 2024, maka bersama ini Kami minta Saudara kiranya dapat memfasilitasi dan membantu kelancaran penelitian:

N a m a : **ABDUL HAMID**
NIM : 12020415646
Fakultas : SYARIAH DAN HUKUM UIN SUSKA RIAU
Jurusan : HUKUM TATA NEGARA (SIYASAH)
Jenjang : S1
Judul Penelitian : **PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN TUAH MADANI KOTA PEKANBARU BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 PERSPEKTIF FIQH SIYASAH**

Demikian disampaikan, atas perhatian dan bantuannya diucapkan terima kasih


Dr. NURHASMINSYAH, S.STP, M.Si
Pejabat Tk. I
NIP. 19820420 200112 1 002

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.



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
GEDUNG LIMAS KAJANG LANTAI III KOMP. PERKANTORAN PEMKO. PEKANBARU
JL. ABDUL RAHMAN HAMID KOTA PEKANBARU



SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : BL.04.00/Kesbangpol/801/2024



- a. Dasar : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah.
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian.
5. Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru.
- b. Menimbang : Rekomendasi dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, nomor 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISSET/63515 tanggal 5 Maret 2024, perihal pelaksanaan kegiatan Penelitian Riset/Pra Riset dan pengumpulan data untuk bahan Skripsi.

MEMBERITAHUKAN BAHWA :

1. Nama : **ABDUL HAMID**
2. NIM : **12020415646**
3. Fakultas : **SYARIAH DAN HUKUM UIN SUSKA RIAU**
4. Jurusan : **HUKUM TATA NEGARA (SIYASAH)**
5. Jenjang : **S1**
6. Alamat : **KOTO BANAH DESA KOTO ALAM KEC. PANGKALAN KOTO BARU
KAB. LIMA PULUH KOTA-SUMATERA BARAT**
7. Judul Penelitian : **PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN TUAH MADANI
KOTA PEKANBARU BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25
TAHUN 2009 PERSPEKTIF FIQH SIYASAH**
8. Lokasi Penelitian : **KANTOR KECAMATAN TUAH MADANI KOTA PEKANBARU**

Untuk Melakukan Penelitian, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan kegiatan Riset/Pra Riset/ Penelitian dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan kegiatan Riset/Pra Riset/ Penelitian ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal Surat Keterangan Penelitian ini diterbitkan.
3. Berpakaian sopan, mematuhi etika Kantor/Lokasi Penelitian, bersedia meninggalkan foto copy Kartu Tanda Pengenal.
4. Melaporkan hasil Penelitian kepada Walikota Pekanbaru c.q Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru, paling lambat 1 (satu) minggu setelah selesai.

Demikian Rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 6 Maret 2024

a.n. **KERANJA BADAN KESATUAN BANGSA
DAN POLITIK KOTA PEKANBARU**

Sekretaris
HADI SANJOYO, AP, M.Si
REMBINA TINGKAT I
NIP. 19740410 199311 1 001

Tembusan

- Yth : 1. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN SUSKA Riau di Pekanbaru.
2. Yang Bersangkutan.



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/DPMPPTSP/NON IZIN-RISET/63515
T E N T A N G



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

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.I/PP.00.9/2804/2024 Tanggal 4 Maret 2024**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

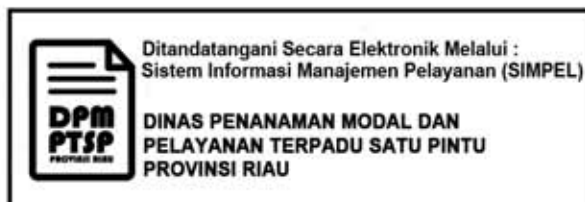
1. Nama : **ABDUL HAMID**
2. NIM / KTP : 12020415646
3. Program Studi : HUKUM TATA NEGARA SIYASAH
4. Jenjang : S1
5. Alamat : PEKANBARU
6. Judul Penelitian : **PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN TUAH MADANI KOTA PEKANBARU BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 PERSPEKTIF FIQH SIYASAH**
7. Lokasi Penelitian : KELURAHAN TUAH MADANI KOTA PEKANBARU

Dengan ketentuan sebagai berikut:

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

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 5 Maret 2024



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Walikota Pekanbaru
Up. Kaban Kesbangpol dan Linmas di Pekanbaru
3. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan



DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS

Penulis bernama Abdul Hamid lahir di Manggilang pada tanggal 09 November 2000. Anak ke-empat dari tiga bersaudara yang merupakan buah hati dari Ayahanda Muharni dan Ibunda Syamsitar. Pendidikan formal yang ditempuh oleh penulis adalah dimulai dari SDN 02 Koto Alam, MTSN 2 Kota Payakumbuh, SMKN 4 Payakumbuh dan melanjutkan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan Program Studi Hukum Tata Negara (Siyasah) Fakultas Syariah dan Hukum.

Selama di bangku perkuliahan telah melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di Penghubung Komisi Yudisial Wilayah Riau. Selain itu penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata di Desa Tibawan Kecamatan Rokan IV Koto Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau. Dalam melaksanakan tugas akhir, penulis menyelesaikan Studi S1 dengan judul “ **Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Studi Kasus Di Kantor Kelurahan Tuah Madani Kota Pekanbaru) Perspektif Fiqh Siyasah.**”

Hak Cipta Diindungi 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.