



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 PASAL 15 E TAHUN 2009  
TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN RUMBAI  
KOTA PEKANBARU PERSPEKTIF FIQIH SIYASAH**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H)  
Fakultas Syariah dan Hukum



**OLEH**

**CINDY APRINA GUSLI**  
**NIM.12220424401**

**UIN SUSKA RIAU**

**PROGRAM STUDI HUKUM TATA NEGARA (SIYASAH)  
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU  
1447 H /2026 M**



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 "Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Pasal 15 E Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru Perspektif Fiqih Siyasah", yang ditulis oleh :

Nama : Cindy Aprina Gusli  
 NIM : 12220424401  
 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, 24 Desember 2025

Pembimbing Skripsi I

Dr. Darmawan Tia Indrajaya, M.Ag  
 NIP. 197209012005011005

Pembimbing Skripsi II

Basir, S.H.L., MH  
 NIPPPK: 198205152023211024



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

### PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul **"PELAKSANAAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 PASAL 15 E TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN RUMBAI KOTA PEKANBARU PESPEKTIF FIQH SIYASAH"** yang ditulis oleh :

Nama : Cindy Aprina Gusli  
NIM : 12220424401  
Program Studi : Hukum Tata Negara (Siyasah)

Telah dimunaqasyahkan pada :

Hari : Senin, 12 Januari 2026  
Tanggal : 08.00 WIB  
Tempat : Ruang Sidang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum

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

Pekanbaru, 19 Januari 2026  
**TIM PENGUJI MUNAQASYAH**

Ketua  
**Dr. Ade Fariz Fahrullah, M.Ag**

Sekretaris  
**Nurhasanah, S.E., M.M.**

Penguji I  
**Dr. H. Zul Ikromi, Lc, M.Sy**

Penguji II  
**Dr. H. Mohamad Abdi Almaktsur, M.A**

Mengetahui:

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



**Dr. H. Maghfirah, MA**  
NID. 197410252003121002





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

### LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **"PELAKSANAAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 PASAL 15 E TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN RUMBAI KOTA PEKANBARU PESPEKTIF FIQH SIYASAH"** yang ditulis oleh :

Nama : Cindy Aprina Gusli  
NIM : 12220424401  
Program Studi : Hukum Tata Negara (Siyasah)

Telah dimunaqasyahkan pada :

Hari : Senin, 12 Januari 2026  
Tanggal : 08.00 WIB  
Tempat : Ruang Sidang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum

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

Pekanbaru, 19 Januari 2026

**TIM PENGUJI MUNAQASYAH**

Ketua

**Dr. Ade Fariz Fahrullah, M.Ag**

Sekretaris

**Nurhasanah, S.E., M.M.**

Penguji I

**Dr. H. Zul Ikromi, Lc, M.Sy**

Penguji II

**Dr. H. Mohamad Abdi Almaktsur, M.A**

Mengetahui:

Wakil Dekan I

Fakultas Syariah dan Hukum

**Dr. Muhammad Darwis, S.HI, MH**

NIP. 19780227 200801 1 009



Hak

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

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Cindy Aprina Gusli  
 NIM : 12220424401  
 Tempat/ Tgl. Lahir : Pekanbaru / 24 April 2004  
 Fakultas : Syari'ah dan Hukum  
 Prodi : Hukum Tata Negara  
 Judul ~~Thesis/Skripsi/Proposal/Karya Ilmiah lainnya~~ \*:

**PELAKSANAAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 PASAL 15 E TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN RUMBAI KOTA PEKANBARU PERSPEKTIF FIQIH SIYASAH**

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan ~~Thesis/Skripsi/Proposal/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 ~~Thesis/Skripsi/Proposal/Karya Ilmiah lainnya~~ \*, dengan ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan ~~Thesis/Skripsi/Proposal/Karya Ilmiah lainnya~~ \* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan peraturan perundang-undangan.

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

Pekanbaru, 30 Desember 2025  
 Yang membuat pernyataan



Cindy Aprina Gusli  
 NIM : 12220424401

- 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.

**ABSTRAK**

**Cindy Aprina Gusli, (2025): PELAKSANAAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 PASAL 15 E TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN RUMBAI KOTA PEKANBARU PERSPEKTIF FIQIH SIYASAH**

Penulisan skripsi ini dilatar belakangi oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menjelaskan tugas pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam penyelenggaraannya terdapat kendala yang ada pada pelayanan Kantor Camat Rumbai tidak sesuai dengan implementasi asas dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di tingkat Kecamatan yang belum sepenuhnya optimal. Dalam perspektif siyasah dusturiyah, kondisi ini menuntut adanya perbaikan kebijakan administratif sebagai bentuk tanggung jawab pimpinanan instansi terkait untuk menyempurnakan pelayanan publik demi tercapainya tujuan syariat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan dan kendala menurut Undang-Undang Nomor 25 Pasal 15 E Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru, serta Untuk mengetahui Tinjauan Fiqih Siyasah terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru. Penelitian ini berbentuk penelitian kualitatif, sumber yang dipakai meliputi Sumber Data Primer yaitu: pihak Kantor Camat Rumbai, warga Rumbai, sumber data sekunder yaitu: buku dan jurnal terkait pembahasan penelitian, dan sumber data tersier yaitu: internet.

Hasil dari penelitian ini menjelaskan pelayanan publik di kantor Kecamatan Rumbai, dalam pelaksanaannya sudah sesuai asas pelayanan pebluk yang di atur dalam Undang-Undang Nomor 25 Pasal 15 E Tahun 2009 Tentang Pelayanan Pablik yaitu asas utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik ialah kepastian hukum, profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, kepentingan umum, non-diskriminasi, partisipatif, keterbukaan akses, keberlanjutan, efisiensi dan efektivitas. Namun ada kendala dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah kepastian hukum yaitu masyarakat kesulitan dalam mendapatkan informasi dan menimbulkan keraguan, karena tidak adanya keterangan syarat dalam pengurusan administrasi dengan jelas dan asas keterbukaan akses dimana informasi pada Kantor Camat Rumbai lewat teknologi informasi terkait pelayanan masih terbatas. Berdasarkan perspektif fiqih siyasah dusturiyah terdapat prinsip yang tidak sejalan dengan prinsip siyasah yang pertama al-adalah karena tidak ada kepastian hukum mengenai informasi di pengumuman sehingga masyarakat tidak mengetahui prosedur yang merupakan hak masyarakat untuk mendapatkan kejelasan dalam mendapatkan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan, dan al-amanah disebabkan kurangnya keterbukaan akses yang pembuat terhambatnya dalam pengurusan administrasi.

*Kata kunci: Pelayanan Publik, Kantor Kecamatan, Perspektif Fiqh Siyasah.*



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

*Assalamualaikum Warohmatullahi Wabarakatu*

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas limpahan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat merampungkan skripsi yang berjudul : **“PELAKSANAAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 PASAL 15 E TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN RUMBAI KOTA PEKANBARU PERSPEKTIF FIQIH SIYASAH”**, shalawat dan salam senantiasa dilimpahkan kepada Nabi Muhammad saw. beserta keluarga dan para sahabat beliau, yang dengan perjuangan atas nama Islam sehingga dapat kita nikmati sampai saat ini indahnya Islam dan manisnya iman.

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk melengkapi dan memenuhi sebagai persyaratan untuk meraih gelar Sarjana Hukum di Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum, Prodi Hukum Tata Negara (Siyasah) UIN SUSKA Riau.

Tidak dapat dipungkiri bahwa selama penulisan skripsi ini terdapat berbagai kendala yang dihadapi penulis. Akan tetapi berkat izin dan pertolongan Allah SWT, kemudian bantuan dari berbagai pihak, maka semua kendala tersebut dapat dilalui dengan semangat, ketulusan dan kesabaran. Oleh karena itu penulis patut menyampaikan penghargaan dan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak karena sedikit banyaknya bantuan mereka semua telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

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

Kemudian dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Ayahanda tercinta Agus Salim dan Ibunda tersayang Nurlely. Yang selalu menjadi penyemangat penulis sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia, yang tiada hentinya selalu memberikan kasih sayang, do'a, dan motivasi dengan penuh keikhlasan yang tidak terhingga kepada penulis. Serta Kakanda Uci Gusli Ramadhani, S.E, Adikanda Rafli Apri Gusli, Dan Rido Apri Gusli. Yang memberikan semangat untuk penulis.
2. Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti, MS., SE., AK, CA, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, beserta jajarannya.
3. Bapak Dr. H. Maghfirah, MA, Selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum, beserta Bapak Dr. M. Darwis, SHL., SH., MH. Wakil Dekan I, Ibu Dr. Nurnasrina, S.E., M.Si, Wakil Dekan II, Bapak Dr. M. Alpi Syahrin, S.H., M.H, Wakil Dekan III Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Darmawantia Indrajaya, M.Ag selaku Ketua Prodi Hukum Tata Negara (Siyasah), Dan Pembimbing I serta Ibu Martha Hasanah, SH., MH, selaku Sekretaris Jurusan Hukum Tata Negara (Siyasah).
5. Bapak Basir, SHL., MH selaku Pembimbing II yang tiada henti selalu meluangkan waktu, tenaga, pikiran dan memberikan kelancaran serta motivasi dalam membimbing dan mengarahkan penulis sehingga skripsi ini dapat terlaksana dengan baik.





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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. Bapak Irfan Zulfikar, M.Ag selaku Penasehat Akademis yang telah banyak membantu penulis selama perkuliahan.
7. Bapak Ibu Dosen Jurusan Hukum Tata Negara (Siyasah) Fakultas Syariah dan Hukum yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
8. Ibu Syarifah Hafizah, S.Sos berserta jajarannya selaku Kepala Pelayanan dan Administrasi Kecamatan Rumbai yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian di Kantor Camat Rumbai.
9. Keluarga besar Hukum Tata Negara (Siyasah), khususnya Hukum Tata Negara (Siyasah) Kelas A angkatan 2022 yang telah banyak memberikan saran kepada penulis selama belajar mengajar di bangku perkuliahan.
10. Kepada sahabat sahabat terbaik saya, Eka Putri Gus Syafrianti, Yulinda Syafitri, Mutiara Fadilah, Widya Dhana, Yuni Sabrina, Wena Afriana, Mutiara Sani, Mardiah Pohan, yang menjadi saksi hidup susah senang dalam dunia perkuliahan serta saling memberikan support satu sama lain,teman berbagi cerita dalam keadaan suka maupun duka, terimakasih telah mendengarkan keluh kesah dan berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini,memberikan dukungan,semangat,tenaga pikiran, materi, maupun bantuan dan senantiasa sabar menghadapi penulis, terimakasih telah menjadi bagian perjalanan penulis
11. Teman-teman serta saudara-saudari yang memberikan semangat serta motivasi untuk menyelesaikan skripsi.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Peneliti menyadari bahwa dalam penelitian skripsi ini masih banyak ditemukan kesalahan dan kekurangan serta masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu saran dan kritik dari berbagai pihak sangat diharapkan. Semoga tulisan ini bermanfaat bagi kita semua.

Pekanbaru, Desember 2025

Penyusun

CINDY APRINA GUSLI

NIM. 12220424401

UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

## DAFTAR ISI

|   |             |
|---|-------------|
| <b>ABSTRAK .....</b>  | <b>i</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>  | <b>ii</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>  | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>   | <b>viii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                                     | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang.....  | 1           |
| B. Batasan Masalah .....  | 9           |
| C. Rumusan Masalah .....  | 10          |
| D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....                             | 10          |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>                                | <b>12</b>   |
| A. Kerangka Teoritis .....  | 12          |
| 1. Pelayanan Publik.....  | 12          |
| 2. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ... | 21          |
| 3. Fiqh Siyasah .....   | 22          |
| B. Penelitian Terdahulu .....                                     | 29          |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                            | <b>33</b>   |
| A. Jenis Penelitian .....   | 33          |
| B. Lokasi Penelitian.....   | 34          |
| C. Subjek dan Objek Penelitian .....                              | 34          |
| D. Informan Penelitian.....                                       | 34          |
| E. Sumber Data .....  | 35          |
| F. Teknik Pengumpulan Data.....                                   | 36          |
| G. Metode Analisis Data.....                                      | 36          |
| H. Teknik Penulisan.....  | 37          |





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

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

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

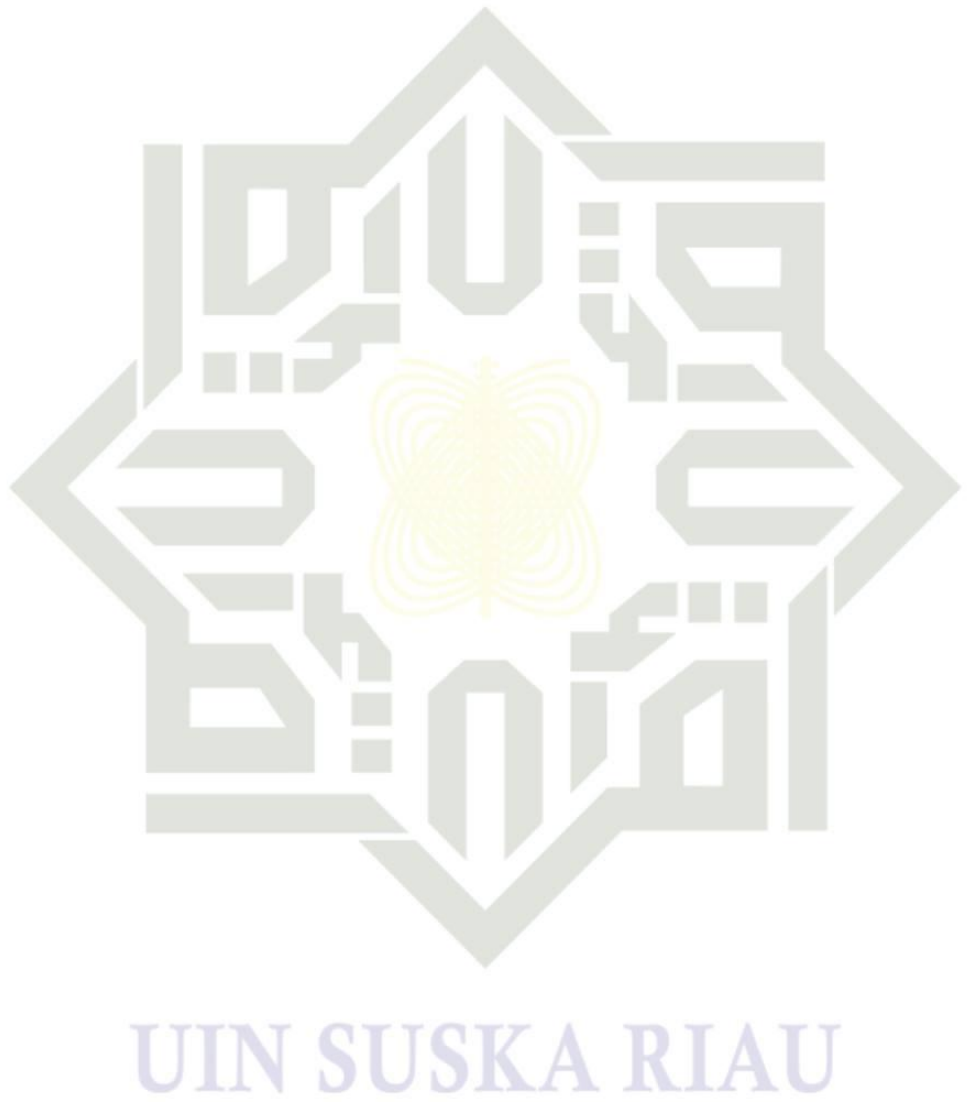
|  |           |
|--|-----------|
| I. Sistematika Penulisan .....   | 37        |
| J. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....   | 38        |
| 1. Sejarah Kecamatan Rumbai .....  | 38        |
| 2. Kelurahan di Kecamatan Rumbai .....   | 40        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>  | <b>41</b> |
| A. Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Pasal 15 E Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru ..... | 41        |
| B. Kendala-kendala pada Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru .....   | 49        |
| C. Tinjauan Fiqh Siyasah Dusturiyah Terhadap pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru .....                        | 53        |
| <b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>   | <b>57</b> |
| A. Kesimpulan .....  | 57        |
| B. Saran .....   | 58        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>  | <b>59</b> |

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**DAFTAR TABEL**

|   |    |
|---|----|
| Tabel 4.1 Tabel Total Penduduk Kecamatan Rumbai ..... | 40 |
|---|----|





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Pemerintah adalah badan yang bertanggung jawab untuk menyelesaikan proses pelayanan publik, dan memiliki tugas untuk memastikan bahwa setiap orang yang terlibat dalam interaksi pemerintah diberikan layanan sipil sehingga mereka dapat diberikan sesuai kebutuhan yang diperintah. Pemerintahan yang sebenarnya adalah usaha untuk hidup bersama secara baik dan benar dalam rangka mencapai tujuan yang diinginkan bersama. Sejumlah faktor penting, termasuk tindakan (dinamika), organisasi fungsional, serta tanggung jawab dan wewenang, dapat digunakan untuk melihat tata kelola.<sup>1</sup>

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, serta disiplin dan kejujurannya, demikian halnya dengan aparatur pemerintah yang berada pada tingkat kecamatan. Salah satu tugas pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai kegiatan yang bersifat jasa

---

<sup>1</sup> Muhadam Labolo, *Memahami Ilmu Pemerintahan*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada Rawali Pers, 2023), h.2.



Menurut Trisantosa & Kurniasih pada prinsipnya setiap pelayanan umum ini, senantiasa selalu ditingkatkan kualitasnya sesuai dengan keinginan klien atau masyarakat pengguna jasa. Tujuan pelayanan publik adalah memberikan kepuasan dan layanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Agar dapat mencapai target tersebut maka kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat harus menjadi target pemerintahan.<sup>2</sup>

<sup>2</sup> Nyoman Trisantosa dan Dewi Kurniasih, *Pelayanan Publik Berbasis Digital*, (Yogyakarta: Deepublish, 2022), h.5

<sup>3</sup> Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 15 E Tentang Pelayanan Publik.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Pemerintah diharapkan memberikan pelayanan publik yang berkualitas, cepat, efektif, efisien dan nyaman kepada masyarakat. Hal ini didukung dengan Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 10 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik yang menjelaskan pelayanan yang baik yaitu melayani setiap masyarakat dengan menyelenggarakan pelayanan publik secara terintegrasi dan berkesinambungan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dengan menerapkan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik.

Pelayanan yang baik memiliki aspek seperti memperlakukan orang lain secara bermartabat dan penuh keadilan serta peka terhadap kebutuhan orang lain. Pemerintah diharapkan dapat menjadi sarana yang efektif dalam menjalankan amanah, baik dalam meningkatkan keberhasilan program dari pemerintah maupun dalam menggerakkan partisipasi masyarakat. Selain melaksanakan tanggung jawab dari pemerintah, melayani masyarakat yang berada di wilayahnya dengan sebaik-baiknya merupakan tanggung jawab penting yang perlu dilakukan dengan optimal.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, khususnya Pasal 15 huruf (e), pada dasarnya sejalan dengan nilai-nilai siyasah dasturiyah. Asas kepastian hukum, akuntabilitas, transparansi, dan kepentingan umum yang diatur dalam undang-undang tersebut merupakan refleksi nilai-nilai Islam tentang keadilan, amanah, dan kemaslahatan. Dalam perspektif fiqh siyasah dasturiyah, kekuasaan pemerintahan merupakan amanah yang wajib dijalankan untuk mewujudkan kemaslahatan umat (*jalb al-mashalih*) dan mencegah kemudharatan (*daf' al-mafasid*). Pelayanan publik menjadi manifestasi konkret dari

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

manah tersebut, karena menyangkut pemenuhan hak-hak dasar rakyat oleh penguasa. Prinsip ini sejalan dengan firman Allah SWT dalam QS. Shad (38): 26 yang menegaskan kewajiban pemimpin untuk memutuskan perkara secara adil dan tidak mengikuti hawa nafsu, profesional, dan bertanggung jawab merupakan bagian dari implementasi keadilan dalam pelayanan tersebut.<sup>4</sup>

Pelayanan publik 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. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pemerintah kecamatan yang dipimpin oleh kepala kecamatan atau disebut dengan Camat. Dalam Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah menegaskan bahwa camat adalah pimpinan wilayah kecamatan yang bertugas memimpin penyelenggaraan pemerintahan di tingkat kecamatan. Instansi pemerintah kecamatan merupakan salah satu contoh instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik. Kecamatan sebagai penyedia layanan publik mempunyai tugas pokok membantu Walikota dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah kecamatan serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) serta peningkatan kualitas pelayanan

---

<sup>4</sup> QS. Shad (38): 26



### Hak Cipta Ditanggung Undang-Undang

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

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

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

dalam bentuk jasa atau perijinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan. Adapun tugas lain dari kecamatan yaitu melayani dalam hal pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, Kartu Keluarga (KK), surat nikah, sertifikat tanah, Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Keterangan pindah, pertanahan, dan program keluarga harapan.<sup>5</sup>

Data pada Badan Pusat Statistik Kota Pekanbaru tercatat terdapat 15 kecamatan yang ada di Kota Pekanbaru, salah satunya yaitu Kecamatan Rumbai yang memiliki 6 kelurahan terdiri dari Kelurahan Meranti Pandak, Lembah Damai, Sri Meranti, Umban Sari, Palas, dan Limbungan Baru.<sup>6</sup> Pelayanan yang ada di Kecamatan Rumbai mencakup sebagai berikut:

1. Pendaftaran permohonan perizinan/non perizinan
2. Izin usaha mikro dan kecil
3. Surat pernyataan ahli waris
4. Izin riset/penelitian
5. Dispensasi surat nikah
6. Surat keterangan gangguan
7. Blangko Surat Pernyataan Ganti Rugi
8. Proses pertanahan dan pengaduan sengketa tanah

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu melahirkan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu

<sup>5</sup> Aulia Rakhman, "Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda" dalam *Ilmu Pemerintahan*, Volume 4, No 3, (2019). h 28

<sup>6</sup> Data Statistik Kota Pekanbaru artikel dari <https://pekanbarukota.bps.go.id/id/statistics-table/2/MjA4IzI=/jumlah-kelurahan-menurut-kecamatan.html> Diakses pada 18 Desember 2025

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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. Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia, artinya peranan manusia yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka. 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 Kecamatan kepada masyarakat belum memadai dan dirasakan kurang memberikan pelayanan secara efektif dan efisien.<sup>7</sup>

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada bab IV tentang Hak, Kewajiban dan Larangan yang mana pada pasal 15 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.<sup>8</sup> Beberapa asas utama dalam penyelenggaraan

<sup>7</sup>Al Fajr, et.al, “Standar Pelayanan Publik (Studi Tentang Pelayanan Kartu Keluarga di Kecamatan Samarinda Seberang)” dalam *eJournal Administrasi Publik*, Volume 8., No. 3., (2020). h.2.

<sup>8</sup>Robet Suwand, “Implementasi Asas Kepentingan Umum dalam Mewujudkan Kesejahteraan Rakyat (Studi Disdukcapil Kabupaten Bekasi)” dalam *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora*, Volume 4., No. 4., (2025), h.7.

pelayanan publik ialah kepastian hukum, profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, kepentingan umum, non-diskriminasi, partisipatif, keterbukaan akses, keberlanjutan, efisiensi dan efektivitas.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti dengan mengamati objek secara langsung untuk mengumpulkan data relevan terkait pelayanan di Kantor Camat Rumbai penulis melihat hasil kinerja pelayanan telah berjalan dengan baik, namun terdapat kesulitan warga dalam mengakses informasi terkait pelayanan. Hal ini terlihat dari adanya kotak pengaduan saran dan keluhan yang ditempatkan di meja pelayanan yang dapat diisi oleh warga dengan pilihan memuaskan, kurang baik, dan sangat tidak baik serta masukan dari hasil kotak saran pelayanan. Petugas mengaku masukan yang ditulis warga telah menggambarkan masyarakat merasa kesulitan karna adanya keterbatasan akses informasi lewat internet dan informasi pada papan pengumuman yang tidak lengkap.

Namun dalam penyelenggaraannya terdapat kendala yang ada pada pelayanan Kantor Camat Rumbai tidak sesuai dengan implementasi asas dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di tingkat Kecamatan yang belum sepenuhnya optimal. Dalam perspektif siyasah dusturiyah, kondisi ini menuntut adanya perbaikan kebijakan administratif sebagai bentuk tanggung jawab pimpinan instansi terkait untuk menyempurnakan pelayanan publik demi tercapainya tujuan syariat (*maqashid al-syariah*).<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup>Kana Akhsinawati dan Ahmad Fauzan, “Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Batang Perspektif Maqashid Syariah” dalam *Journal of Constitutional Law*. Volume 2., No. 2,m (2022), h.6.

#### 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.

Menurut Yudhiardana ketidak kepastian hukum berpotensi menyebabkan kesalahpahaman, maladministrasi, atau bahkan terhentinya roda pemerintahan karena sengketa atau konflik yang sebenarnya tidak perlu terjadi. Kendala ketidak pastian hukum yang pada Kantor Camat Rumbai yaitu masyarakat kesulitan dalam mendapatkan informasi dan menimbulkan keraguan dan kesalahpahaman, dikarenakan tidak adanya keterangan syarat dalam pengurusan administrasi dengan jelas pada papan pengumuman<sup>10</sup>.

Selain pada aspek kepastian hukum, kendala lain yang tidak sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik juga ditemukan pada aspek keterbukaan akses. Menurut Marwiyah adanya keterbukaan akses memberikan informasi kepada masyarakat secara jelas dan akurat, sehingga dalam sebuah pelayanan baik persyaratan, prosedur, biaya dan jangka waktu dapat diukur dan diketahui masyarakat tanpa mengalami kebingungan serta menuntut pengawasan masyarakat dalam penyelenggaraannya.<sup>11</sup> Menurut penelitian Ayyustia teknologi informasi dalam pelayanan publik diyakini mampu memberikan percepatan proses administrasi, memberikan keterbukaan akses layanan bagi seluruh lapisan masyarakat, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan, namun dalam penyelenggaraannya pelayanan Kantor Camat Rumbai belum mampu memudahkan masyarakat dengan memberikan keterbukaan akses melalui teknologi informasi, sehingga di zaman modern saat ini dimana segala hal

<sup>10</sup> Putu Andhika Yudhiardana, "Tanggung Gugat Pemerintah Provinsi Bali Sebagai Pemberi Izin Penggarap Tanah Negara" dalam *Jurnal Universitas Udayana Bali*. Volume 2., No. 1., (2022), h 5

<sup>11</sup> Siti Marwiyah, *Pelayanan Publik di Era Digitalisasi*, (Bandung: CV Mitra Ilmu, 2023). h 98

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

baik di akses lewat *gadget* keterbukaan akses informasi pada Kantor Camat Rumbai lewat teknologi informasi terkait pelayanan masih terbatas.<sup>12</sup>

Penyelenggaraan pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 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 uraian diatas mendorong penulis untuk melakukan kajian ilmiah penelitian dengan judul “PELAKSANAAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 PASAL 15 E TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN RUMBAL 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 kecamatan runbai Kota Pekanbaru Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 pada Bab IV Hak, Kewajiban dan Larangan bagi penyelenggara Pasal 15 huruf e.

<sup>12</sup> Rissa Ayyustia, “Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Publik melalui Inovasi Digital di Kelurahan Sunter Agung.” Dalam Jurnal Hukum, Administrasi Negara, dan Kebijakan Publik, Volume 2., No 2., (2025), h 24

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

### C. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Pasal 15 E Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru?
2. Apa kendala-kendala dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru?
3. Bagaimana Tinjauan Fiqh Siyasah Dusturiyah terhadap pelayanan Kantor Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru?

### D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

#### 1. Tujuan

- a. Untuk mengetahui Bagaimana pelaksanaan menurut Undang-Undang Nomor 25 Pasal 15 E Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui Kendala-Kendala dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru.
- c. Untuk mengetahui Tinjauan Fiqh Siyasah terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Rumbai 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 Kecamatan Rumbai 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 di Kecamatan Rumbai 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 Dilindungi Undang-Undang

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

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Kerangka Teoritis

##### 1. Pelayanan Publik

###### a. Pengertian Pelayanan

Menurut Marjoni pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan keputusan pelanggan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.<sup>13</sup>

Pendapat serupa juga dikemukakan oleh Rahman yang menyebutkan pelayanan merupakan tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak.<sup>14</sup>

Fungsi dasar dari setiap instansi birokrasi pemerintah adalah untuk memberikan suatu proses penyelenggaraan pelayanan atau penyelenggaraan pelayanan publik (*public services*) agar terwujudnya suatu bentuk kesejahteraan bagi rakyat (*public welfare*). Berkaitan dengan pernyataan diatas, maka pengertian

<sup>13</sup> Marjoni, *manajemen pelayanan publik*, (Samarinda: Tahta Media Group, 2021), h. 6.

<sup>14</sup> Rahman, *Birokrasi Dan Pelayanan Publik*, (Bandung: Unpad Press, 2016), h. 41.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 konsep pelayanan adalah suatu proses dalam rangka untuk memenuhi segala bentuk kebutuhan dari manusia sesuai dengan hak manusia atau masyarakat itu sendiri. Oleh karena itu, kata “umum” dalam “pelayanan” menunjukkan kepada unsur masyarakat, orang banyak, yang punya kepentingan, terjemahan dari Bahasa Inggris “*public*” jika dihubungkan dengan kata pelayanan maka menjadi pelayanan umum (*public service*) atau pelayanan publik.

Pelayanan berasal dari kata “*service*” yang berarti “melayani”. Pengertian lain dari konsep pelayanan adalah suatu bentuk dari aktivitas/manfaat yang ditawarkan oleh unsur organisasi atau perorangan kepada seluruh unsur konsumen (yang dilayani), yang dalam hal ini lebih bersifat tidak berwujud atau yang tidak dapat dimiliki. Dengan demikian, pelayanan dapat berarti suatu rangkaian dari aktivitas/kegiatan untuk melakukan sesuatu yang baik untuk orang lain atau masyarakat, baik yang bersifat dapat diraba maupun yang bersifat tidak dapat diraba yang diberikan oleh unsur pemberi pelayanan (pemerintah) kepada unsur penerima pelayanan yakni masyarakat. Atau pengertian pelayanan lainnya adalah suatu aktivitas/manfaat yang ditawarkan oleh unsur organisasi atau perorangan kepada unsur konsumen (yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud.<sup>15</sup>

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas melayani, membantu, menyiapkan, mengurus dan menyelesaikan keperluan yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan

<sup>15</sup> Sri Maulidiah, *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan*, (Bandung: PT Indra Prahasta, 2014), 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.

berupa organisasi atau lembaga perusahaan.<sup>16</sup> Pelayanan berkaitan erat dengan masyarakat. Sehingga pelayanan lebih dikenal dengan istilah pelayanan publik.

#### b. Pengertian Pelayanan Publik

Salah satu tugas pokok terpenting pemerintah adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan pembiayaan maupun gratis guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

Ada tiga alasan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai mengembangkan dan menerapkan *good governance* di Indonesia, yaitu:

- 1) Pelayanan publik selama ini menjadi bagian penting di mana negara diwakili pemerintah berinteraksi dengan masyarakat. Keberhasilan dalam pelayanan publik akan mendorong tingginya dukungan masyarakat terhadap kinerja pemerintahan.
- 2) Pelayanan publik adalah tempat di mana berbagai aspek pemerintahan yang bersih dan *good governance* dapat diartikulasikan secara mudah.
- 3) Pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur pemerintahan, yaitu: pemerintah, swasta, masyarakat, dan mekanisme pasar.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam

<sup>16</sup>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.

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”.<sup>17</sup>

Tujuan pelayanan publik adalah memberikan kepuasan dan layanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Agar dapat mencapai target tersebut maka kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat harus menjadi target pemerintahan. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya pada kantor camat yang merupakan instansi pemerintahan yang memperhatikan kebutuhan masyarakat dan membantu kepentingan masyarakat khususnya dalam layanan administratif untuk kebutuhan masyarakat yang berkualitas, mudah, ketepatan waktu, ekonomis dan aman.<sup>18</sup>

#### c. Asas-Asas Pelayanan Publik

Susanto berpendapat 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

<sup>17</sup> Muhammad Fitri, *Pelayanan Publik*, (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020), h. 2.

<sup>18</sup> Joko Susanto, "Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin", dalam *Administrasi Negara*, Vol 25, No 2, (2019)., h. 121.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

elayanan kepada masyarakat. Berdasarkan Undang-undang No 25 Pasal 15 E Tahun 2009, asas-asas pelayanan publik terdiri dari :<sup>19</sup>

- a. Kepastian Hukum: Pelayanan publik harus dilakukan sesuai dengan hukum dan peraturan yang berlaku sehingga memberikan kepastian hukum kepada masyarakat.
- b. Profesionalitas: Pelayanan harus diberikan oleh aparatur yang profesional, memiliki keahlian, dan kompetensi yang memadai dalam bidangnya.
- c. Akuntabilitas: Penyelenggara pelayanan publik harus bertanggung jawab atas setiap tindakan dan keputusan yang diambil dalam pelaksanaan tugas pelayanan.
- d. Transparansi: Proses dan informasi terkait pelayanan publik harus terbuka dan dapat diakses oleh masyarakat sehingga mencegah adanya penyalahgunaan wewenang.
- e. Kepentingan Umum : Pelayanan publik harus memprioritaskan kepentingan umum di atas kepentingan pribadi atau golongan tertentu.
- f. Non-diskriminasi: Pelayanan harus diberikan tanpa membedakan latar belakang, suku, agama, ras, atau golongan masyarakat.
- g. Partisipatif: Masyarakat harus diberi kesempatan untuk berpartisipasi dalam proses pelayanan publik, baik melalui konsultasi maupun umpan balik.

<sup>19</sup> Eny Haryati, *Pengantar Pelayanan Publik*, (Batam: CV. Rey Media Grafika, 2024), h. 19.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- h. Keterbukaan Akses : Pelayanan publik harus dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok rentan atau yang memiliki kebutuhan khusus.
- i. Efisiensi dan Efektivitas : Pelayanan publik harus dilaksanakan dengan cara yang efisien, meminimalkan biaya dan waktu, namun tetap efektif dalam mencapai tujuan pelayanan.
- j. Keberlanjutan : Pelayanan publik harus direncanakan dan dilaksanakan dengan mempertimbangkan keberlanjutan, baik dari sisi lingkungan, sosial, maupun ekonomi.<sup>20</sup>

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.

#### d. Klasifikasi Pelayanan Publik

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

- 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.

#### e. Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan Publik

---

<sup>20</sup> *Ibid.*, h. 21.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

Kegiatan pelayanan publik dalam penyelenggaraannya lebih menunjukkan kepada hubungan timbal balik atau interaksi antara pemerintah sebagai unsur pemberi pelayanan dengan masyarakat selaku unsur yang menerima pelayanan atau unsur yang dilayani, untuk dapat memberikan pelayanan publik yang berkualitas, maka organisasi publik atau pemerintah harus mengetahui dan memahami segala tuntutan, keinginan, harapan atau tingkat kepuasan dari pelanggan atau masyarakatnya.

Secara praktis kualitas pelayanan publik akan terlaksana dengan baik dan dapat memuaskan masyarakat sebagai pelanggan dengan proses peningkatan kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan dengan baik apabila didukung oleh faktor-faktor dari pelayanan publik itu sendiri, yang antara lain adalah:

- a. Kesadaran dari pejabat atau pimpinan pemerintah.
- b. Kesadaran dari unsur pelaksana teknis pelayanan publik.
- c. Adanya aturan pelayanan publik yang memadai
- d. Organisasi dan mekanisme sistem pelayanan yang lebih dinamis.
- e. Pendapatan atau imbal jasa pegawai yang cukup memadai
- f. Kemampuan dan keterampilan pegawai yang sesuai dengan kebutuhan pelayanan.
- g. Tersedianya sarana dan prasarana penunjang pelayanan publik.<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup>Maulidiah Sri, *Pelayanan publik, layanan administrasi terpadu kecamatan Paten*, (Bandung: CV. Indra Prahasta, 2014), h.126.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

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

Kualitas dari proses pelayanan publik juga dapat diukur melalui kriteria umum, menurut Nurdin bahwa; untuk mengukur suatu kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh unsur publik, maka dapat diukur melalui kriteria umum yang dapat digunakan adalah sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan, yaitu prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat penerima layanan.
- b. Kejelasan dan Kepastian, yaitu pada Prosedur/tata layanan, persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif. Unit kerja atau pejabat yang berwenang bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan, Rincian biaya/tarif pelayanan, tata cara pembayarannya, dan Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
- c. Keamanan, pelayanan yang dapat memberi rasa aman, kenyamanan, dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.
- d. Keterbukaan, bahwa prosedur, tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi layanan, waktu penyelesaian, rincian biaya/tarif serta hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan publik wajib dinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat sebagai unsur penerima pelayanan publik, baik diminta maupun tidak diminta.
- e. Efisien, mengandung arti; Pertama, persyaratan pelayanan publik hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan yang tetap memperhatikan keterpaduan antara



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

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

persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan; Kedua, dicegah adanya pengulangan berbagai pemenuhan persyaratan dari suatu pelayanan, dalam hal proses pelayanan publik mempersyaratkan adanya kelengkapan.

- f. Keadilan yang merata, mengandung arti bahwa cakupan/jangkauan pelayanan publik harus seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan berlaku secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat, setiap warga masyarakat memiliki hak yang sama dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh unsur pemerintah.
- g. Ekonomis, mengandung arti bahwa adanya suatu pengenaan biaya pelayanan publik yang ditetapkan dengan suatu prinsip kewajaran, yaitu Tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi atau diluar batas kemampuan masyarakat, kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar dalam suatu proses pelayanan publik yang diberikan oleh lembaga birokrasi pemerintah sebagai suatu kewajiban, dan ketentuan dari suatu peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- h. Ketepatan Waktu, mengandung arti bahwa dalam pelaksanaan pemberian pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang terlalu ditentukan.
- i. Kriteria lain yang disesuaikan dengan karakter pelayanan yang diselenggarakan.<sup>22</sup>

<sup>22</sup> *Ibid.*, h. 128.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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. 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:<sup>23</sup>

- a. 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.
- b. 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.
- c. Bahwa sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas.
- d. Bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan

<sup>23</sup> Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 15 E Tentang 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.

dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya.

Berdasarkan uraian tersebut Undang-undang Nomor 25 Pasal 15 E Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik berperan sebagai landasan hukum yang menjamin hak-hak masyarakat sebagai penerima layanan dan menetapkan kewajiban serta tanggung jawab penyelenggara (pemerintah dan badan usaha terkait) dalam menyediakan pelayanan yang adil, transparan, akuntabel, dan berkualitas. Masyarakat juga diberikan hak untuk berpartisipasi dalam penyusunan standar pelayanan dan melakukan pengawasan serta pengaduan.

### 3. Fiqh Siyasah

Fiqh siyasah terdiri dari dua kata berbahasa Arab, fiqh dan siyasah. Agar diperoleh pemahaman yang pas apa yang dimaksud dengan Fiqh Siyasah, maka perlu dijelaskan pengertian masing-masing kata dari segi bahasa dan istilah. Secara etimologis (bahasa) fiqh adalah keterangan-keterangan tentang pengertian atau paham dari maksud ucapan si pembicara, atau pemahaman yang mendalam terhadap maksud-maksud perkataan dan perbuatan. Secara terminologis (istilah), menurut ulama-ulama syara, fiqh adalah pengetahuan tentang hukum-hukum yang sesuai dengan syara mengenai amal perbuatan yang diperoleh dari dalil yang tafshil



(terinci, yakni dalil-dalil atau hukum-hukum khusus yang diambil dari dasar-dasarnya dan sunah).<sup>24</sup>

Jadi fiqh adalah pengetahuan mengenai hukum agama islam yang bersumber dari al quran dan sunah yang disusun oleh mujtahid dengan jalan penalaran dan ijtihad. Secara harfiah (leksikal), fiqh mengandung arti tahu, paham, dan mengerti. Arti ini dipakai secara khusus dalam bidang hukum agama atau yurisprudensi Islam (menurut Ibnu al-Mandzur dalam Lisan al-'Arab. Menurut istilah, fiqh (fiqh) adalah ilmu atau pengetahuan tentang hukum-hukum syaria't, yang bersifat amaliah (praktis), yang digali dari dalil-dalilnya yang terperinci. Fiqh juga merupakan pengetahuan tentang hukum agama Islam yang bersumber dari Al-Qur'an dan al-Sunnah yang disusun dengan jalan ijtihad.

Karena fiqh sebagai ilmu dan merupakan produk pemikiran dan ijtihad para mujtahid yang digali dan dirumuskan dari pokok-pokok atau dasar-dasar (ushul) syariat, maka ia bukan pokok atau dasar. Sebab spesialisasi fikih adalah di bidang furu (cabang-cabang) dari ajaran dasar atau pokok. Dengan begitu berdasarkan pendapat Sayuthi ilmu fikih terdiri dari dua unsur, yaitu unsur ajaran pokok dan unsur furu. Karena itu pula ia dapat menerima perubahan sejalan dengan perkembangan dan kepentingan (mashalih) masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan.

<sup>24</sup> Wahijul Kadri, "Siyasah Syariyah & Fiqih Siyasah, Jabung Barat", dalam *Hukum Tata Negara*, Vol 5, Edisi II, (2022)., h. 60.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

Siyasah berasal dari kata sasa yang bermakna mengatur, mengurus dan memerintah. Bahkan lebih jauh siyasah bermakna memimpin, membuat kebijakan pemerintahan dalam politik. Sedangkan secara istilah siyasah adalah mengatur atau memimpin sesuatu negara dengan metode yang membawa kepada kebaikan atau kemashalatan. Pengertian yang lebih spesifik bahwa fiqih siyasah merupakan ilmu tata negara Islam yang membahas mengenai aturan kepentingan umat manusia dan lebih khusus kepentingan negara, yang berkaitan dengan penetapan hukum, kebijakan oleh pemimpin kekuasaan yang sesuai dengan ajaran Islam untuk memberikan kemashalatan bagi manusia dan menjauhi kemudharatan yang ditimbulkan dalam kehidupan masyarakat, bernegara dan berbangsa.

Siyasah juga memiliki makna pengaturan, pengasuhan, pendidikan karakter dan perbaikan. Perkataan siyasah mengikut ta'rif di atas memiliki persamaan dengan pengertian politik yang digunakan oleh penduduk dunia sampai hari ini. Kalau politik selalu terkait dan dikaitkan dengan pengurusan negara, pemerintah, rakyat, dan hubungan luar negeri maka pengertian siyasah juga mengandung makna serupa. Itulah sebabnya para pakar khususnya pakar politik Islam menyepakati istilah siyasah berposisi sama dengan istilah politik. siyasah resmi dan sah menjadi rumusan politik dalam Islam yang gerakan politiknya selalu terkait dengan tauhid, syari'ah dan akhlak karimah, dan sangat terikat dengan al-ahkam al-khamsah yaitu halal, haram, sunat, makruh, dan mubah.

Fiqih siyasah merupakan salah satu cabang dari hukum Islam yang mengkaji tentang kehidupan dan kemashalatan manusia. Fiqih siyasah tidak akan pernah selesai dalam berproses, karena selalu berkaitan dengan pergumulan social

dan hudaya dan juga sebagai solusi dalam berbagai persoalan pemerintahan yang bersifat kontekstual, terkait dengan mewujudkan keadilan, kemashalatan, menghindari kemudharatan, rahmat dan hikmah.

Menurut Mustafid fiqh siyasah adalah cabang ilmu fiqh yang membahas tentang hukum-hukum yang berkaitan dengan pemerintahan dan politik dalam Islam. Dalam Fiqh Siyasah, terdapat prinsip-prinsip etika politik yang harus diterapkan oleh pemerintah dan politisi sebagai pemegang kekuasaan dalam suatu negara. Beberapa prinsip etika politik Islam yang penting antara lain adalah kekuasaan sebagai amanah, musyawarah, keadilan sosial, persamaan, pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia, peradilan bebas kepentingan, perdamaian dan keselamatan, kesejahteraan, dan ketaatan rakyat Selain itu, etika politik dalam Islam juga mencakup prinsip-prinsip seperti akuntabilitas, transparansi, keterbukaan. Prinsip-prinsip ini diambil dari kaidah-kaidah fiqh dalam pemerintahan dan prinsip pemerintahan yang baik dalam Islam.<sup>25</sup>

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

---

<sup>25</sup> Mustafid, "Etika Pemerintahan Berbasis Fiqih Siyasah Di Era Digital", Padang, dalam *Hukum Islam Dan Sosial*, Vol 2, No 1, (2024)., h. 32.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



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

- 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.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

Ibnu Taimiyah mendefinisikan Siyasah sebagai ilmu yang dapat mencegah kerusakan di dunia dan mengambil manfaat darinya.<sup>26</sup> 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.

---

<sup>26</sup> Zada Khamazi, *Fiqh Siyasah Doktrin dan Pemikiran Politik Islam*, (Jakarta: Erlangga, 2008), hal. 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.

Kewenangan utama fiqh siyasah adalah kebijakan dan tindakannya harus didasarkan pada pencapaian kemaslahatan (kepentingan umum) umat, artinya semua kebijakan yang dikeluarkan oleh *waliyul amri* harus bertujuan untuk mewujudkan kemaslahatan, baik dalam urusan duniawi maupun ukhrawi, dan mencegah kemudaratannya bagi rakyat. *Waliyul amri* memiliki tanggung jawab besar untuk menegakkan keadilan dalam menetapkan hukum dan mengurus urusan rakyatnya.

Cabang fiqh siyasah yang fokus pada hukum dan perundang-undangan negara (konstitusi) dalam Islam sesuai dengan topik yang diteliti penulis disebut Fiqh Dusturiyah yaitu bagian fiqh siyasah yang membahas masalah kebijakan dari Negara agar sejalan dengan nilai-nilai syari'at. Artinya, undang-undang itu mengacu terhadap konstitusinya yang tercermin dalam prinsip-prinsip Islam dalam hukum-hukum syari'at yang disebutkan di dalam al-Qur'an dan yang dijelaskan sunnah Nabi, baik mengenai akidah, ibadah, akhlak, muamalah maupun berbagai macam hubungan yang lain. Dalam pelayanan publik prinsip fiqh siyasah dusturiyah mengacu pada hal-hal sebagai berikut:<sup>27</sup>

- a. Amanah, Secara bahasa, amanah berarti titipan atau kepercayaan. Dalam konteks pemerintahan dan pelayanan, ini berarti kekuasaan dan jabatan publik adalah titipan (amanah) dari Allah SWT dan rakyat yang harus

---

<sup>27</sup> Syariati Ali, Ummah dan Immah: *Kontruksi Sosiologi Pengetahuan dalam Autentisitas 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.

dijalankan dengan sebaik-baiknya, bukan sebagai hak milik pribadi atau sumber keuntungan.

- b. Keadilan, Tujuan utama fiqh siyasah, termasuk dusturiyah, adalah mencapai kemaslahatan umum (kesejahteraan) bagi umat. Pelayanan publik yang adil harus dirancang untuk memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi masyarakat. Tanpa memandang status sosial, ras, atau latar belakang ekonomi. Diskriminasi dalam pelayanan sangat dilarang.
- c. Mempermudah, segala kebijakan yang berpotensi menimbulkan kerugian atau mempersulit rakyat harus dihindari. Dalam konteks pelayanan, ini berarti prosedur yang rumit, pungutan liar, atau pelayanan yang lambat harus dihilangkan demi kemaslahatan umat.

#### B. 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. Skripsi milik Nelvi Salim dengan judul Kinerja Aparat dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Duampanua Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

Hasil penelitian ini menunjukkan 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, Responbilitas Kerja dan 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.<sup>28</sup> Persamaan penelitian diatas dengan penelitian yang dilakukan peneliti yaitu sama-sama membahas tentang pelayanan publik, sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi.

2. 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.<sup>29</sup> Persamaan penelitian diatas dengan penelitian yang dilakukan peneliti yaitu sama sama membahas

<sup>28</sup> Nelvi Salim, Kinerja Aparat dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Duampanua Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang, (Skripsi : Universitas Hasanuddin, 2022)

<sup>29</sup> Abdurohman, Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Tegalbunder Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon, ( Skripsi : Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, 2011)

tentang pelayanan publik, perbedaannya terletak pada fokus pembahasan kualitas dan lokasinya.

3. Skripsi milik Donna Eriza Kharisma dengan judul Implementasi Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pespektif Fiqh Siyash.

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 siyash 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. Persamaan penelitian diatas dengan penelitian yang dilakukan peneliti yaitu sama-sama membahas tentang pelayanan



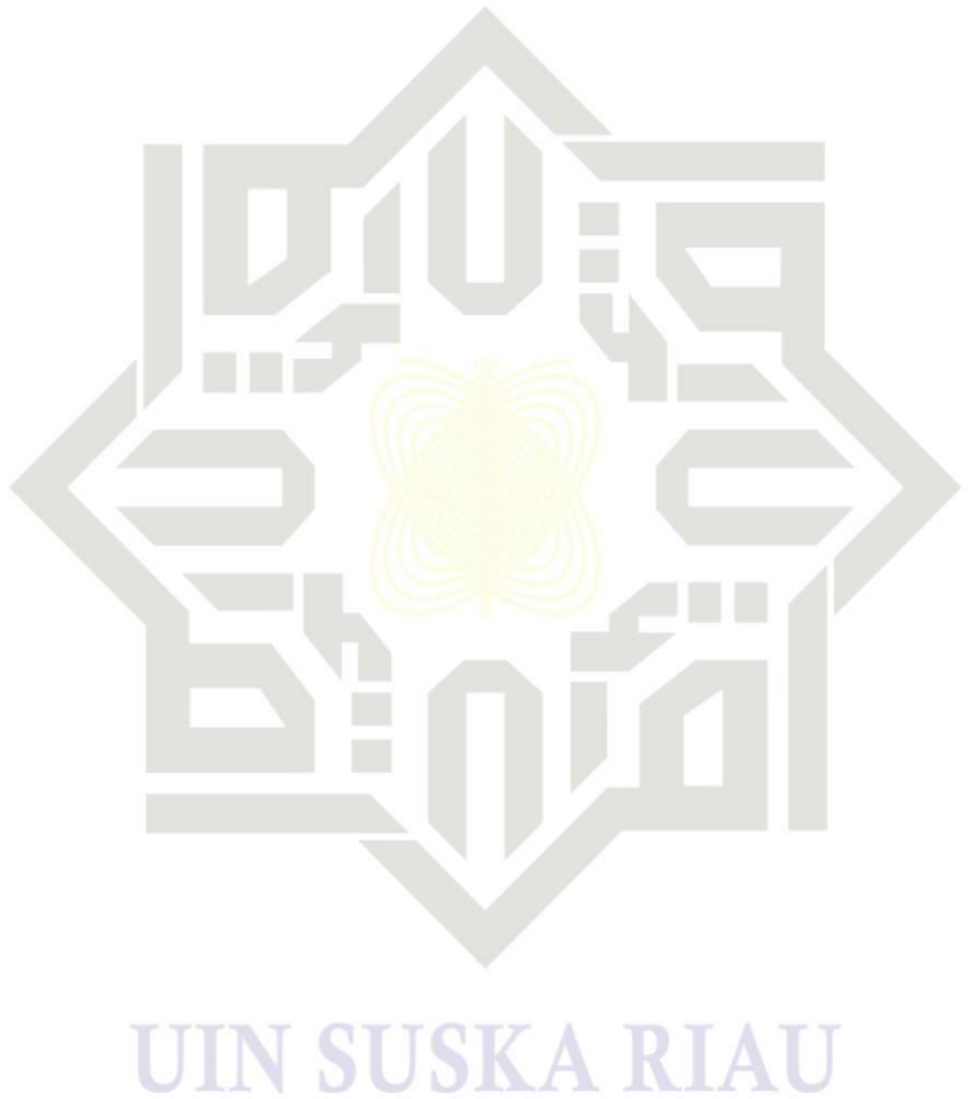
publik, perbedaannya terletak pada fokus pembahasan implementasi dan lokasi penelitian.<sup>30</sup>

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.



<sup>30</sup> 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 Dilindungi Undang-Undang

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

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. 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.<sup>31</sup>

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 dijangkau 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 menguraikan tentang Pelayanan Publik di Kantor Camat Rumbai Kota Pekanbaru.

<sup>31</sup> A Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan Penelitian Gabungan*, (Jakarta : Prenada Media Group, 2014), h.351



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 Camat Rumbai Kota Pekanbaru, karena lokasi tersebut memiliki permasalahan yang menarik untuk diangkat dalam penelitian terkait pelayanan publik.

### C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek dari penelitian ini adalah Pegawai Kantor Camat Rumbai Kota Pekanbaru dan Masyarakat yang mengurus surat menyurat di Kantor Camat Rumbai.
2. Objek dari penelitian ini adalah Pelayanan Publik berdasarkan Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Kantor Camat Rumbai 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. Untuk menentukan informan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan sampel kategori *Probability Sampling* (sampel probabilitas), karena setiap anggota populasi mempunyai peluang sama untuk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta dimiliki UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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



terpilih menjadi informan. Teknik sampel yang digunakan yaitu *Simple Random Sampling* (Acak Sederhana), karena setiap individu dalam populasi memiliki peluang yang sama dan adil untuk terpilih menjadi bagian dari sampel, tanpa memperhatikan strata atau karakteristik tertentu. Dengan teknik sampel tersebut peneliti memutuskan informan dalam penelitian ini yaitu Pegawai Kantor Camat 2 (dua) orang dan masyarakat yang mengurus surat menyurat 7 (tujuh) orang, jadi total keseluruhan sampel sebagai informan adalah 9 (Sembilan) orang.

#### E. 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. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data primer adalah data yang diperoleh langsung dari, yaitu:

- a) Kepala Seksi Pelayanan dan Administrasi Terpadu Kecamatan Rumbai
- b) Staff Pelayanan Kecamatan Rumbai
- c) Tujuh orang Masyarakat yang mengurus surat menyurat di Kantor Camat Rumbai

##### 2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang telah dikumpulkan untuk menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari bahan kepustakaan. Biasanya digunakan untuk 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.

## F. 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.<sup>32</sup>
4. Dokumentasi, Dokumentasi adalah mencari data dan informasi dari benda benda tertulis, seperti buku, dokumen peraturan-peraturan, jurnal dan lainnya.

## G. Metode Analisis Data

Metode Analisis Data adalah cara untuk menganalisis data penelitian, dalam hal ini analisis data kualitatif yaitu ketika semua data sudah terkumpul maka penulis

<sup>32</sup> Lexy J.Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya,2014),

akan menjelaskan secara rinci dan sistematis sehingga dapat tergambarkan secara utuh dan bisa dipahami secara jelas kesimpulannya.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## B. Teknik Penulisan

1. Metode Deduktif, adalah menarik kesimpulan dari keadaan-keadaan umum, menemukan yang khusus dari yang umum.<sup>33</sup>
2. Metode Induktif, adalah cara mempelajari sesuatu yang bertolak dari hal-hal atau peristiwa khusus untuk menemukan hukum. 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.

## I. Sistematika Penulisan

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

### 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 Kecamatan, Struktur Organisasi Kecamatan, Fungsi Kecamatan,

<sup>33</sup> W.J.S Poerwadarminta, "Kamus Umum Bahasa Indonesia", (Balai Pustaka, 2006),h.273.

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

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



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 Camat Rumbai Kota Pekanbaru, serta perspektif fiqh siyasah terhadap Pelayanan Publik di Kantor Camat Rumbai.

### **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.

## **J. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

### **1. Sejarah Kecamatan Rumbai**

Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru merupakan salah satu dari Perangkat Daerah di Kota Pekanbaru, sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu serta melaksanakan kewenangan otonomi daerah. Melaksanakan kewenangan Pemerintah yang dilimpahkan oleh Walikota Pekanbaru untuk menyelenggarakan tugas umum pemerintahan yang lebih terarah,

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

tepat waktu, tepat sasaran dalam rangka mendukung dan mepercepat terwujudnya Visi Pemerintah Kota Pekanbaru.

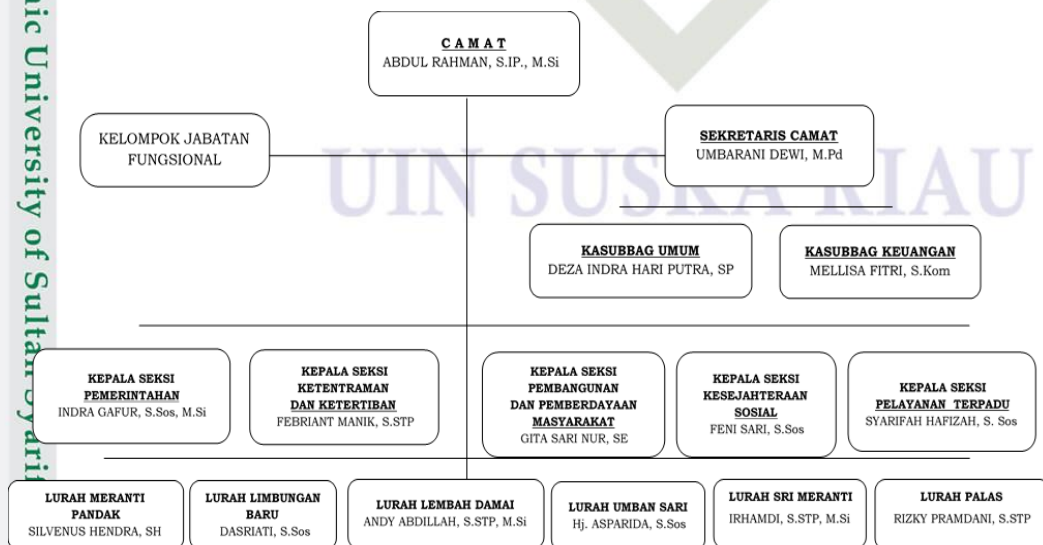
Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru terbentuk melalui Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 2 Tahun 2020 tentang Penataan Kecamatan. Luas wilayah Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru adalah 54.761 km<sup>2</sup>. Secara administratif Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru berbatasan langsung dengan :

- Sebelah Selatan : Kecamatan Payung Sekaki dan Kabupaten Kampar
- Sebelah Utara : Kecamatan Rumbai Barat
- Sebelah Timur : Kecamatan Rumbai Timur
- Sebelah Barat : Kabupaten Kampar

Kecamatan Rumbai adalah satu di antara 15 (lima belas) Kecamatan yang ada di Kota Pekanbaru Propinsi Riau, dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 2 Tahun 2020 tentang Penataan Kecamatan. Adapun struktur organisasi Kecamatan Rumbai adalah sebagai berikut:

**Gambar 4.1**

### Struktur Organisasi Kecamatan Rumbai



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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. Kelurahan di Kecamatan Rumbai

Kecamatan Rumbai terdiri Dari Enam (6) Kelurahan dengan luas masing-masing antara lain:

- Kelurahan Meranti Pandak Dengan Luas 7.29 Km<sup>2</sup>
- Kelurahan Limbungan Baru Dengan Luas 2.35 Km<sup>2</sup>
- Kelurahan Lembah Damai Dengan Luas 13.05 Km<sup>2</sup>
- Kelurahan Sri Meranti Dengan Luas 9.019 Km<sup>2</sup>
- Kelurahan Umban Sari Dengan Luas 9.154 Km<sup>2</sup>
- Kelurahan Meranti Pandak Dengan Luas 13.898 Km<sup>2</sup>

Berdasarkan informasi yang di dapat dari Kantor Kecamatan Rumbai menjelaskan bahwa total penduduk adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.1**  
**Tabel Total Penduduk Kecamatan Rumbai**

| No | Kelurahan      | Luas Wilayah | Jumlah |    |           |           | Jumlah Jiwa |
|----|----------------|--------------|--------|----|-----------|-----------|-------------|
|    |                |              | RT     | RW | Laki-Laki | Perempuan |             |
| 1  | Meranti Pandak | 7,29         | 54     | 13 | 6.626     | 6.351     | 12.977      |
| 2  | Limbungan Baru | 2,35         | 78     | 16 | 10.510    | 10.635    | 21.145      |
| 3  | Lembah Damai   | 13,05        | 34     | 9  | 4.298     | 4.221     | 8.519       |
| 4  | Umban Sari     | 9,154        | 54     | 13 | 10.948    | 10.967    | 21.915      |
| 5  | Sri Meranti    | 9,019        | 90     | 20 | 13.740    | 13.309    | 27.049      |
| 6  | Palas          | 13,898       | 26     | 9  | 6.919     | 6.446     | 13.365      |
| 7  | Jumlah         | 54,761       | 336    | 78 | 53.041    | 51.929    | 104.970     |



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

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

1. Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru masih belum optimal, yang dapat dilihat dari kurangnya keterbukaan akses dan ketidak pastian hukum dalam pelayanan berupa informasi yang tidak tertera di papan pengumuman mengenai waktu penyelesaian dokumen layanan kepada masyarakat dan persyaratan administrasi.
2. Kendala-Kendala yang dialami dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru meliputi keterbatasan akses yaitu teknologi informasi terkait pelayanan belum tersedia dan kepastian hukum yaitu Informasi yang tidak tertera pada papan pengumuman dalam mengurus administrasi. Hal ini mengakibatkan ketidak nyamanan bagi mereka yang membutuhkan layanan publik.
3. Perspektif Fiqh Siyasah dusturiyah terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru telah memenuhi unsur-unsur keadilan. Dalam studi tentang hukum politik, siyasah dusturiyah menunjukkan bahwa pelayanan yang disediakan oleh pemerintah dan birokrasi yang bertanggung jawab haruslah bersifat mengutamakan kesamaan hak dan kewajiban bagi masyarakat. Dalam konteks Siyasah Dusturiyah, pelaksanaan tugas di

Kantor Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru telah cukup memadai karena telah menyediakan berbagai jenis layanan yang sesuai dengan hak masyarakat dan telah berkewajiban melayani warga secara adil.

## B. Saran

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

1. Kantor Kecamatan Rumbai sebaiknya menampilkan informasi lengkap terkait persyaratan administrasi atau info bantuan sosial secara rinci dan menampilkan kontak pengaduan untuk pertanyaan administrasi di papan pengumuman agar masyarakat memahami dengan jelas terkait tata cara pengurusan surat.
2. Diharapkan instansi menyediakan pelayanan melalui teknologi informasi agar pelayanan lebih mudah, cepat, efisien, transparan, dan dapat diakses tanpa harus datang langsung ke kantor dengan 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.  
Diharapkan pihak instansi dapat mengikuti hukum berdasarkan Fiqih Dusturiyah yang berpedoman Al-quran dan Sunnah mencakup al-adalah dan al-amanah.

## DAFTAR PUSTAKA

# Buku

- Ali Syariati dan Immah. *Kontruksi Sosiologi Pengetahuan dalam Autentisitas Ideologi dan Agama*, Yogyakarta: Rausyan Fikr Institue, 2012.
- Dzajuli. *Fiqh Siyasah: Implementasi Kemaslahatan Umat dalam Rambu-rambu Syariah*, Jakarta: Perdana Media Group, 2007.
- Fitri Muhammad. *Pelayanan Publik*, Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020.
- Haryati Eny. *Pengantar Pelayanan Publik*, Batam: CV. Rey Media Grafika, 2024.
- Hasanuddin, Siyasah dan Jinayah dalam Bingkai Syari'ah, (Aceh: Bandar, 2019)
- Iqbal Muhammad. *Fiqh Siyasah Kontektualisasi Doktrin Politik Islam*, Jakarta: kencana, 2014.
- Khamazi Zada. *Fiqh Siyasah Doktrin dan Pemikiran Politik Islam*, Jakarta: Erlangga, 2008.
- Labolo Muhadam. *Memahami Ilmu Pemerintahan*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada Rajawali Pers, 2023.
- Marjoni. *Manajemen Pelayanan Publik*, Samarinda: Tahta Media Group. 2021.
- Moleong Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2014.
- Mujar Ibnu dan Zada Khamami. *Fiqh Siyasah: Doktrin dan Pemikiran Politik Islam*, Jakarta: Erlangga, 2008.
- Priluungan Suyuthi. *Fiqh Siyasah; Ajaran, Sejarah dan Pemikiran*, Yogyakarta: Ombek, 2014.
- Rahman, *Birokrasi Dan Pelayanan Publik*, (Bandung: Unpad Press, 2016).
- Sambela Litjan Poltak, et., al, *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*, Jakarta: Bumi Aksara, 2011.
- Sul Maulidiah. *Pelayanan publik, layanan administrasi terpadu kecamatan Paten*, Bandung: CV. Indra Prahasta, 2014.
- Sebagyo Joko. *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktik*, Jakarta: rineka Cipta, 2006.





Tiasantosa Nyoman dan Kurniasih Dewi, *Pelayanan Publik Berbasis Digital*, Yogyakarta: Deepublish, 2022.

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

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

## B. Jurnal

Fachruroji Moch, "Trilogi Kepemimpinan Islam : Analisis Teroritik Terhadap Konsep Khilafah, Imamah dan Imarah", *Jurnal Ilmu Dakwah*, Volume 4. No. 12 (Juli-Desember 2008). h. 13-14

Kadri Wahijul, "Siyasah Syariyah & Fiqih Siyasah, Jabung Barat", *Jurnal Hukum Tata Negara*, Volume 5. No.4, Edisi II (Agustus 2022). h. 5

Mustafid, "Etika Pemerintahan Berbasis Fiqih Siyasah Di Era Digital", Padang, *Jurnal Hukum Islam Dan Sosial*, Volume 2. No 1, (Maret: 2024). h. 10-11

Rahmatullah Dimas, "Peran Kecamatan Dalam Pembinaan Dan Pengawasan pemerintahan Desa Study Kasus Kecamatan Panceng Kabupaten Gresik Malang", *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, Volume 8. No 2, (Januari 2020): h. 2-5

Rakhman Aulia, "Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda", *eJournal Ilmu Pemerintahan*, Volume 4. No 3, (Juni 2019): h 1-13

Ssanto Joko, "Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin", *Jurnal Administrasi Negara*, Volume 25. No 2, (Juli 2019): h. 5-6

## i. Skripsi

Abdurohman. "Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Tegalbunder Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon", Skripsi: Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, 2011.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 UIN Suska Riau

Sate Islamic University of Sultan Sharif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

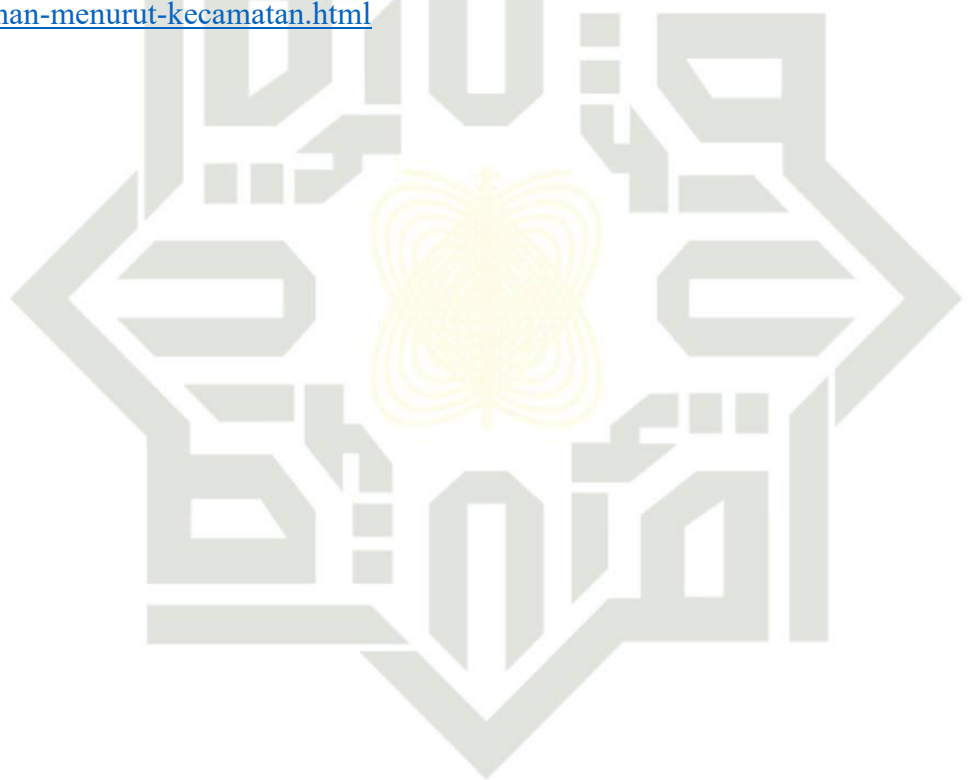
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

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

### Peraturan Perundang-Undangan

Undang-undang (UU) No. 25 Tahun 2009 diakses pada 17 Desember 2025 dari <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>

Data Badan Pusat Statistik Kota Pekanbaru diakses pada 17 Desember 2025 dari <https://pekanbarukota.bps.go.id/id/statistics-table/2/MjA4IzI=/jumlah-kelurahan-menurut-kecamatan.html>



UIN SUSKA RIAU



## PEDOMAN WAWANCARA

### A. Judul Skripsi

Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Pasal 15 E Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru Perspektif Fiqih Siyasah.

### B. Tujuan

Pedoman wawancara ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Pasal 15 E Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru perspektif fikih siyasah

### C. Identitas Diri

Nama Informan : Syarifah hafizah, S.Sos

Jabatan / Pekerjaan : Kepala Seksi Pelayanan dan Administrasi Terpadu  
Kecamatan Rumbai

Tanggal Wawancara : 14 Desember 2025

### D. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana Anda memastikan bahwa setiap layanan yang diberikan sudah sesuai dengan aturan dan prosedur berlaku (SOP)?
2. Bagaimana Anda menyampaikan informasi prosedur, biaya, dan waktu layanan agar masyarakat merasa yakin bahwa aturan dipenuhi secara konsisten?





3. Apa langkah yang Anda ambil jika menemukan aturan yang tidak jelas, tumpang tindih,

atau tidak sinkron?

Bagaimana penyesuaian pendidik terakhir petugas pelayanan dengan topoksi sebagai kepala seksi pelayanan?

Bagaimana Anda memberikan informasi yang jelas dan terbuka kepada masyarakat terkait prosedur, biaya, dan waktu layanan?

Bagaimana Anda memastikan bahwa masyarakat memperoleh informasi lengkap, benar, dan mudah diakses mengenai prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu penyelesaian layanan?

Bagaimana partisipasi organisasi masyarakat dalam berkontribusi untuk pelayanan publik?

Bagaimana Anda memastikan bahwa masyarakat memperoleh informasi lengkap, benar, dan mudah diakses mengenai prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu penyelesaian layanan?

Bagaimana pelayanan di kantor camat rumbai mencapai tujuan dengan menggunakan waktu, biaya, tenaga yang optimal untuk masyarakat?

Apakah program kerja di bidang pelayanan masih berjalan optimal hingga saat ini?



## PEDOMAN WAWANCARA

### A. Judul Skripsi

Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Pasal 15 E Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru Perspektif Fiqih Siyasah.

### B. Tujuan

Pedoman wawancara ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Pasal 15 E Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru perspektif fikih siyasah

### C. Identitas Diri

Nama Informan : Ririn Tri Helmi, S.H  
Jabatan / Pekerjaan : Staff Pelayanan Kecamatan Rumbai  
Tanggal Wawancara : 14 Desember 2025

### D. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana Anda memastikan bahwa setiap layanan yang diberikan sudah sesuai dengan aturan dan prosedur berlaku (SOP)?
2. Bagaimana Anda menyampaikan informasi prosedur, biaya, dan waktu layanan agar masyarakat merasa yakin bahwa aturan dipenuhi secara konsisten?
3. Apa langkah yang Anda ambil jika menemukan aturan yang tidak jelas, tumpang tindih, atau tidak sinkron?



4. Bagaimana penyesuaian pendidik terakhir petugas pelayanan dengan topoksi sebagai

kepala seksi pelayanan?

Bagaimana Anda memberikan informasi yang jelas dan terbuka kepada masyarakat terkait

prosedur, biaya, dan waktu layanan?

Bagaimana Anda memastikan bahwa masyarakat memperoleh informasi lengkap, benar,

dan mudah diakses mengenai prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu penyelesaian

layanan?

Bagaimana partisipasi organisasi masyarakat dalam berkontribusi untuk pelayanan publik?

Bagaimana Anda memastikan bahwa masyarakat memperoleh informasi lengkap, benar,

dan mudah diakses mengenai prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu penyelesaian

layanan?

Bagaimana pelayanan di kantor camat rumbai mencapai tujuan dengan menggunakan

waktu, biaya, tenaga yang optimal untuk masyarakat?

Apakah program kerja di bidang pelayanan masih berjalan optimal hingga saat ini?

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

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

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

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





## PEDOMAN WAWANCARA

### Judul Skripsi

Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Pasal 15 E Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru Perspektif Fiqih Siyasah

#### A. Tujuan

Pedoman wawancara ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Pasal 15 E Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru perspektif fikih siyasah

#### B. Identitas Diri

Nama Informan : -  
Jabatan / Pekerjaan : Masyarakat  
Tanggal Wawancara : 14 Desember 2025

#### C. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana anda mendapatkan informasi prosedur, biaya, dan waktu layanan agar masyarakat merasa yakin bahwa aturan dipenuhi secara konsisten?
2. Apakah aturan administrasi yang berlaku di Kantor Camat Rumbai sudah jelas, tidak tumpang tindih, dan sudah sinkron?
3. Apakah informasi yang didapatkan sudah jelas dan terbuka kepada masyarakat terkait prosedur, biaya, dan waktu layanan?



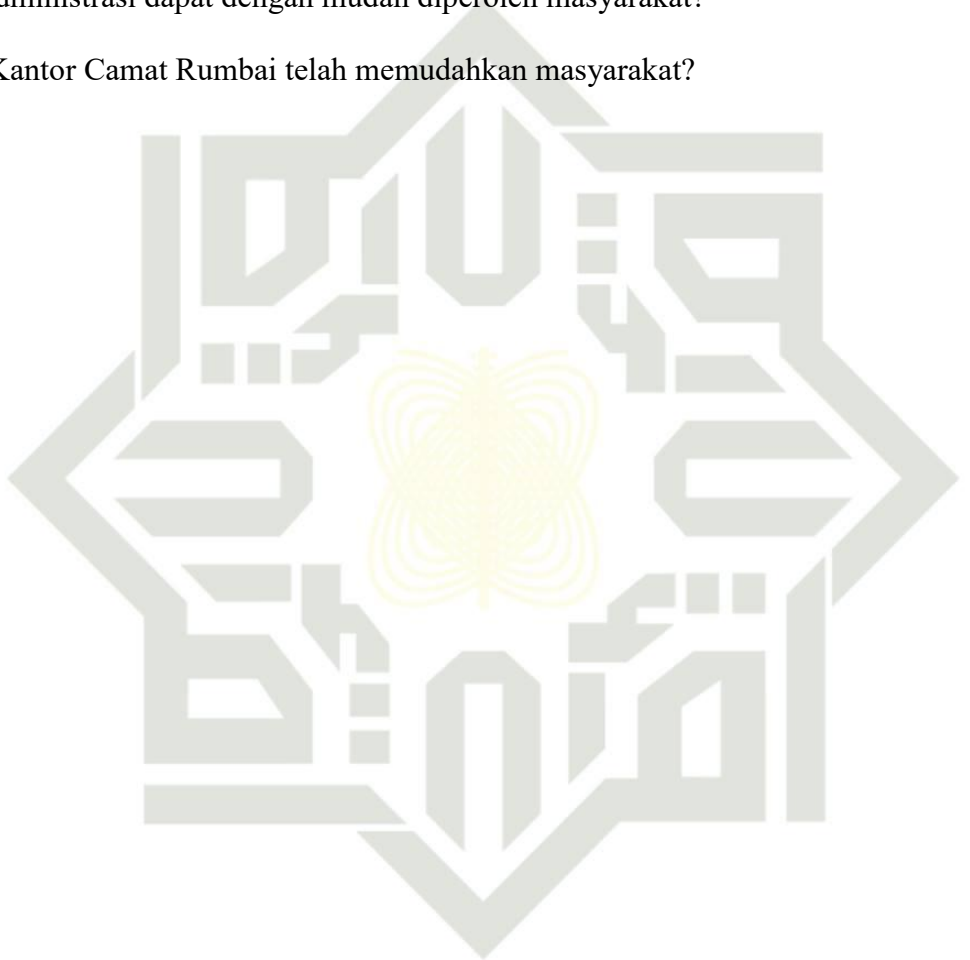
4. Apakah pelayanan di kantor camat Rumbai dikenakan biaya ketika pengurusan surat?

5. Apakah petugas pelayanan telah melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab dengan mengesampingkan kepentingan pribadi?

6. Apakah petugas pelayanan di Kantor Camat Rumbai telah melayani masyarakat secara adil dan setara untuk semua orang tanpa membedakan suku, agama, ras, gender?

7. Apakah informasi administrasi dapat dengan mudah diperoleh masyarakat?

8. Apakah pelayanan Kantor Camat Rumbai telah memudahkan masyarakat?



## LAMPIRAN

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

### Keterangan



Wawancara Bersama Ibu Faridah S,Sos selaku Staf Pelayanan dan Administrasi Kecamatan Rumbai



Wawancara Bersama Ibu Syarifah Hafizah, S.Sos selaku Kepala Pelayanan dan Administrasi Kecamatan Rumbai



Wawancara Bersama Ibu Meri selaku warga yang mengurus surat Alih Waris di Kantor Camat Rumbai

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau





© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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



Wawancara Bersama Ibu Ria selaku warga yang mengurus surat Izin Usaha di Kantor Camat Rumbai



Wawancara Bersama Ibu Ria selaku warga yang mengurus surat Izin Usaha di Kantor Camat Rumbai



Wawancara Bersama Ibu Gita selaku warga yang mengurus surat Izin Usaha di Kantor Camat Rumbai



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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



Wawancara Bersama Ibu Suci selaku warga yang mengurus pemecahan Kartu Keluarga di Kantor Camat Rumbai



Wawancara Bersama Ibu Tengku selaku warga yang mengurus Surat Izin Usaha di Kantor Camat Rumbai



Wawancara Bersama Ibu Rosi selaku warga yang mengurus Surat Rekomendasi Nikah di Kantor Camat Rumbai

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau





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 : 10967/Un.04/F.I/PP.00.9/11/2025  
Sifat : Biasa  
Lamp. : 1 (Satu) Proposal  
Hal : Mohon Izin Riset

07 November 2025

Kepada Yth.  
CAMAT Rumbai  
Pekanbaru

*Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

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

Nama : CINDY APRINA GUSLI  
NIM : 12220424401  
Jurusan : Hukum Tata Negara (Siyasah) S1  
Semester : VII (Tujuh)

Bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul :  
Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Pasal 15 E Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik  
di Kantor Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru Perspektif Fiqih Siyasah

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

Demikian disampaikan, terima kasih.



Dekan  
Dr. H. Maghfirah, M.A

NIP. 19741025 200312 1 002

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





## PEMERINTAH KOTA PEKANBARU KECAMATAN RUMBAI

Jalan Sembilang Ujung No. 2 Kel. Meranti Pandak Kec. Rumbai  
Call Center 0813 7232 8518  
Pekanbaru-(28266), Email : kecamatanrumbai2021@gmail.com

Pekanbaru, 11 Desember 2025

Nomor : B.000.9.2/Kec.Rumbai-PATEN/438/2025  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Persetujuan Izin Riset

Yth. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum  
UIN SUSKA Riau  
di -  
Pekanbaru

Menindaklanjuti surat dari Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Kasim Riau Nomor : 10967/Un.04/F.I/PP.00.9/11/2025 tanggal 07 November 2025 perihal Mohon Izin Riset.

Sehubungan dengan hal di atas, bersama ini kami sampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa pada prinsipnya kami menyetujui Mahasiswi di bawah ini untuk melaksanakan riset di wilayah kerja Kecamatan Rumbai, dengan data sebagai berikut :

|                  |   |
|------------------|---|
| Nama             | : CINDY APRINA GUSLI  |
| NIM              | : 12220424401   |
| Fakultas         | : Syariah dan Hukum   |
| Jurusan          | : Hukum Tata Negara (Siyasah)   |
| Jenjang          | : S1  |
| Judul Penelitian | : Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Pasal 15 E Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru Perspektif Fiqih Siyasah. |

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang diberikan diucapkan terima kasih.

a.n. CAMAT RUMBAI  
Sekretaris

u.b.

Kepala Seksi Pelayanan  
Administrasi Terpadu Kecamatan,



SYARIFAH HAFIZAH, S.Sos  
Penata Tingkat I  
NIP. 19720806 200801 2 009

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