



**EFEKTIVITAS PEMERINTAN DAERAH KABUPATEN  
SIANGI NOMOR 13 TAHUN 2015 TENTANG PRINSIP  
PERKEMBANGAN PELAYANAN PUBLIK  
(STUDI KASUS : Kantor Camat Taling dan Kantor Camat Minas)**

**SKRIPSI**

*Untuk Dapat Menenuhi Sebagian Persyaratan  
Mendapatkan Gelar Sarjana (S.H)*

Oleh

**SEI BENGGI AMIRAH AMIRA PANE  
NIM. 201630007**

**PROGRAM STUDI HUKUM TATA NEGARA**

**FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HAIIDAR SYEHED AB DARY  
PADANGSIDIMPUAN  
2024**



**EFEKTIVITAS PERATURAN DAERAH KABUPATEN  
SIAK NOMOR 13 TAHUN 2015 TENTANG PRINSIP  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK  
(STUDI KASUS: Kantor Camat Tualang Dan Kantor Camat Minas )**

**SKRIPSI**

*Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Mendapatkan Gelar Sarjana ( S.H)*

Oleh:

**SRI NINGSIH NURUL AMIRA PANE**

NIM: 2010300007



**PROGRAM STUDI HUKUM TATA NEGARA**

**FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**

**SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY**

**PADANGSIDIMPUAN**

2024



**EFEKTIVITAS PERATURAN DAERAH KABUPATEN  
SIAK NOMOR 13 TAHUN 2015 TENTANG PRINSIP  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK  
(STUDI KASUS: Kantor Camat Tualang Dan Kantor Camat Minas)**

SKRIPSI

*Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Mendapatkan Gelar Sarjana ( S.H)*

Oleh:

**SRI NINGSIH NURUL AMIRA PANE**  
NIM: 2010300007

Pembimbing I

Dr. Zul Anwar Ajim Harahap, M.A  
NIP. 197705062005011006

Pembimbing II

Mustafid, M.H  
NIP. 199212072020121015

**PROGRAM STUDI HUKUM TATA NEGARA  
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY  
PADANGSIDIMPUAN  
2024**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM**

Jln. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733 Tlp (0634) 22080, Fax (0634) 24022

Website: <http://fasih.uinsyahada.ac.id> email: [fasih@uinsyahada.ac.id](mailto:fasih@uinsyahada.ac.id)

Hal : Skripsi

A.n Sri Ningsih Nurul Amira Pane

Padangsidimpuan, Juli 2024

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum  
UIN SYAHADA Padangsidimpuan

Di-

Padangsidimpuan

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi **Sri Ningsih Nurul Amira Pane** berjudul “ **Efektivitas Peraturan Daerah Kabupaten Siak Nomor 13 Tahun 2015 Tentang Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik ( Studi Kasus Kantor Camat Tualang dan Kantor Camat Minas Kabupaten Siak)**”. Maka kami menyatakan bahwa skripsi ini sudah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Hukum (S.H) dalam bidang Ilmu Hukum Tata Negara pada Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan. Seiring dengan hal di atas, maka saudari tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasyah untuk mempertanggung jawabkan skripsinya ini.

Demikianlah kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Pembimbing I

Dr. Zul Anwar Ajim Harahap, M.A  
NIP. 197705062005011006

Pembimbing II

Mustafid, M.H  
NIP. 199212072020121015

## PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Saya bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Sri Ningsih Nurul Amira Pane  
NIM : 2010300007  
Fakultas : Syariah dan Ilmu Hukum  
Program Studi : Hukum Tata Negara  
Jenis Karya : Skripsi

Dengan ini saya menyatakan bahwa,

1. Karya tulis Saya, skripsi dengan judul **“Efektivitas Peraturan Daerah Kabupaten Siak Nomor 13 Tahun 2015 Tentang Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik ( Studi Kasus Kantor Camat Tualang dan Kantor Camat Minas Kabupaten Siak”** adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik dari UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, penilaian, dan rumusan Saya sendiri tanpa bantuan tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat hasil karya orang lain kecuali dikutip secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan pada daftar rujukan.
4. Pernyataan ini Saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, Saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah Saya peroleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 23 Juli 2024  
Pembuat pernyataan,

  
Sri Ningsih Nurul Amira Pane  
Nim. 2010300007

## SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Saya bertanda tangan di bawah ini,

**Nama** : Sri Ningsih Nurul Amira Pane

**NIM** : 2010300007

**Fakultas** : Syariah dan Ilmu Hukum

**Program Studi** : Hukum Tata Negara

**Jenis Karya** : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi peneliti menyetujui untuk memberikan kepada pihak Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan Hak Bebas Royalti Noneksklusif atas karya ilmiah peneliti yang berjudul **"Efektivitas Peraturan Daerah Kabupaten Siak Nomor 13 Tahun 2015 tentang Prinsip Penyelenggara Pelayanan Publik (studi kasus:kantor camat Tualang dan kantor camat Minas )"**, beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini pihak Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelolah dalam bentuk pangkalan data, merawat dan mempublikasikan karya ilmiah peneliti selama tetap mencantumkan nama peneliti sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini peneliti buat dengan sebenarnya.

Padangsidempuan, Juli 2024

nbuat pernyataan



  
Sri Ningsih Nurul Amira Pane  
Nim. 2010300007

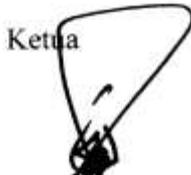


KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM  
Jln. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733 Tlp (0634) 22080, Fax (0634) 24022  
Website: <http://fasih.uinsyahada.ac.id> email: [fasih@uinsyahada.ac.id](mailto:fasih@uinsyahada.ac.id)

DEWAN PENGUJI  
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Nama : Sri Ningsih Nurul Amira Pane  
NIM : 2010300007  
Judul Skripsi : Efektivitas Peraturan Daerah Kabupaten Siak Nomor 13 Tahun 2015 tentang Prinsip Penyelenggara Pelayanan Publik (studi kasus:kantor camat Tualang dan kantor camat Minas)

Ketua

  
Dr. H. Zul Anwar Ajim Harahap, M.A  
NIP. 19770506 200500 1 006

  
Dr. H. Zul Anwar Ajim Harahap, M.A  
NIP. 19770506 200500 1 006

  
Hendra Gunawan, M.A  
NIP. 19871205 202012 1 003

Sekretaris

  
Dermina Dalimunthe, M.H.  
NIP. 19710528 200003 2 005

  
Dermina Dalimunthe, M.H.  
NIP. 19710528 200003 2 005

  
Abdul Aziz Harahap, M.A  
NIP. 19910212 202012 1 008

Anggota

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidempuan  
Hari/Tanggal : Selasa, 23 Juli 2024  
Pukul : 08.30 s/d 11.30 WIB  
Hasil/ Nilai : 85 (A)  
Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) : 3,66 (Tiga Koma Enam Puluh Enam)  
Predikat : Pujian



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM**

Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Kota Padangsidempuan 22733  
Telepon (0634) 22080 Faximili (0634) 24022

Website : <https://fasih.uinsyahada.ac.id> Email : [fasih@uinsyahada.ac.id](mailto:fasih@uinsyahada.ac.id)

**PENGESAHAN**

Nomor: B - 1470 /Un.28/D/PP.00.9/08/2024

JUDUL SKRIPSI : Efektivitas Peraturan Daerah kabupaten siak nomor 13 tahun 2015 tentang Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik (studi kasus kantor camat Tualang dan kantor camat Minas)"

NAMA : Sri Ningsih Nurul Amira Pane

NIM : 2010300007

Telah dapat diterima untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H)

Padangsidempuan, 12 Agustus 2024  
Dekan,



  
Prof. Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag.  
NIP 197311282001121001

## ABSTRAK

Nama : Sri Ningsih Nurul Amira Pane  
Nim : 2010300007  
Program Studi : Hukum Tata Negara  
Judul : Efektivitas Peraturan Daerah Kabupaten Siak Nomor 13 Tahun 2015 tentang Prinsip Penyelenggara Pelayanan Publik ( studi kasus:kantor camat Tualang dan kantor camat Minas)

Latar belakang masalah dalam penelitian ini Proses pelayanan publik pada kantor camat Tualang terlihat beberapa keluhan dari masyarakat mengenai proses pelayanan yang kurang efektif baik mengenai waktu, dan proses pelayanan menimbulkan berbagai rasa kekecewaan dari masyarakat yang mengakibatkan tidak seimbang nya rasa kepuasan dari masyarakat ketika mendapatkan pelayanan.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana efektivitas penyelenggara pelayanan publik pada kantor camat Tualang dan kantor Camat Minas kepada masyarakat, dan bagaimana Faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan prinsip penyelenggara pelayanan publik berdasarkan peraturan daerah kabupaten siak nomor 13 tahun 2015 pada kantor camat Tualang dan Kantor camat Minas. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui efektivitas dan permasalahan pelayanan publik yang terjadi pada kantor camat tualang dan minas kepada masyarakat.

Penelitian ini mengambil data pada kantor camat Tualang, Minas, dan Masyarakat yang menggunakan pelayanan dikantor Camat Tualang dan Minas. Penelitian ini bersifat kualitatif dan data yang digunakan ada dua jenis yaitu data primer dan sekunder. Adapun teknik pengecekan data adalah menggunakan metode observasi , dan dokumentasi, wawancara yang ditujukan kepada pegawai kantor camat, masyarakat. Uji validasi data menggunakan *credibility dan triangulasi*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas Pelayanan Publik pada kantor camat Tualang ada 7 point yang berjalan dengan efektif, sedangkan pada kantor camat Minas ada 6 point berjalan dengan efektif yang memenuhi standar pelayanan peraturan daerah kabupaten siak No 13 tahun 2015, hal ini dapat dilihat dari terpenuhinya beberapa indikator yang ditetapkan peneliti. Indikator-indikator tersebut mengacu pada prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun faktor Pendukung Pelayanan Kantor Camat Tualang yaitu disiplin, dan faktor penghambat di kantor camat Tualang yaitu kurangnya informasi kepada masyarakat, kurangnya kesadaran masyarakat. Sedangkan pada kantor camat Minas faktor pendukungnya yaitu sarana dan prasarana dan faktor penghambatnya yaitu kurangnya sosialisasi, kurang transparan dalam biaya pelayanan, dan kurangnya kesadaran.

**Kata Kunci:** Efektivitas, Peraturan daerah, Pelayanan publik.

## KATA PENGANTAR



**Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh Alhamdulillah,**

Puji syukur kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan waktu dan kesehatan dan kepada penulis untuk melakukan penelitian dan menuangkannya dalam skripsi ini. Sholawat dan salam kepada Nabi Muhammad Saw yang telah menuntun Umatnya kejalan yang benar. Skripsi ini berjudul **“Efektivitas Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2015 Tentang Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik ( Studi kasus Kantor camat Tualang dan kantor camat Minas )**. Ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat gelar Sarjana Hukum (S.H) pada program studi Hukum Tata Negara Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum (UIN SYAHADA) Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Ad-Dary Padangsidempuan. Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kata sempurna, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti berterimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Ad-Dary Padangsidempuan, Bapak Dr. Erawadi, M.Ag selaku Wakil Rektor I bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar, M.A selaku Wakil Rektor II Bidang administrasi umum dan perencanaan

keuangan, dan Dr. H. Bapak Ikhwanuddin Harahap, M.Ag selaku Wakil Rektor III Bidang Kemahasiswaan dan kerjasama beserta seluruh civitas akademika Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasa Ahmad Ad-Dary Padangsidempuan yang telah memberikan dukungan kepada penulis selama dalam proses perkuliahan.

2. Bapak Prof. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Ad-Dary Padangsidempuan, Bapak Dr. Ahmatnijar, M.Ag selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik, Ibu Asnah, M.A selaku Wakil Dekan II Bidang Administrasi Umum Perencanaan dan Keuangan.
3. Bapak Dr.H. Zul Anwar Ajim Harahap, M.A. selaku Pembimbing I dan Bapak Mustafid, M.H selaku Pembimbing II telah menyempatkan waktunya untuk menelaah dari Bab per Bab dalam pembuatan skripsi ini serta membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Khoruddin Manahan Siregar, M.H selaku Ketua Program Studi Hukum Tata Negar di Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Ad-Dary Padangsidempuan, Bapak Hendra Gunawan., M.H selaku Sekretaris Program Studi Hukum Tata Negara di Fakultas Sayariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Ad-Dary Padangsidempuan
5. Bapak Khoruddin Manahan Siregar, M.H selaku Dosen Penasihat Akademik dan Seluruh Bapak/Ibu Dosen di lingkungan Fakultas

Sayariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Ad-Dary Padangsidimpuan

6. Bapak kepala perpustakaan dan seluruh pegawai perpustakaan Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Ad-Dary Padangsidimpuan yang telah membantu penulisan dalam menyediakan buku-buku yang berkaitan dengan pembahasan penelitian ini.
7. *Superhero* dan panutanku Ayahanda tercinta ‘‘Asman Pane’’ karena selalu mengusahakan pendidikan anak-anakmu dengan penuh kasih sayang, terima kasih sudah menemani penulis ke lokasi penelitian, terima kasih untuk selalu menjadi penyemangat di hidup saya sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia. Yang tiada hentinya memberikan motivasi dan materil serta do’a ayah sehingga saya bisa berada dititik ini. Sehat selalu dan hiduplah lebih lama lagi ayah harus selalu ada disetiap perjalanan dan pencapaian di hidup saya. dan terima kasih sudah menjadi cinta pertama untuk putrimu ini.
8. Berjuta-juta terima kasih untuk mama tercinta ‘‘Sunani’’, wanita hebat yang melahirkan saya, Terima kasih karena selalu menjadi penyemangat hidup anak-anakmu, terima kasih sudah mendo’akan setiap saat, sehingga penulis (putrimu) bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini. Sehat selalu dan hiduplah lebih lama lagi mama harus selalu ada disetiap perjalanan dan pencapaian di hidup saya.

9. Terima kasih kepada adik tersayang, “Hana Akifah Almira Pane” yang selalu memberikan kasih sayang yang hangat untuk saya, terima kasih sudah menjadi *support system* saya dalam penulisan skripsi ini.
10. Terima kasih Untuk sahabat saya di perantauan, Khadijah fitri Heriadi, Dewi Rahmayanti Siregar, Husnul Safrina Siagian, Dwi Diah Listi Siregar, Riya Datul Hayani Batubara, yang selalu membuat saya bahagia diperantauan ini yang menemani hari-hari baik dan buruk saya yang menerima kecengengan saya, keluh kesah saya. *I'm so lucky to be your best friends, I hope we can meet again after chasing our respective dreams.*
11. Kakak Tingkat saya Indah Permatasari Tanjung, S.H., terima kasih karena selalu mendukung dan memberikan motivasi untuk selalu semangat dalam menjalankan semua proses ini dan terima kasih karena selalu mendengarkan curahan hati saya dalam pengerjaan skripsi..
12. Terima Kasih Kepada teman-teman seperjuangan di kelas Hukum Tata Negara 1, dan juga teman-temanku di kelas Hukum Tata Negara 1, yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu persatu, Terimakasih saya ucapkan atas dukungan, motivasi, serta saran yang kalian berikan kepada saya selaku penulis.
13. Kepada Sahabat kecil saya “Lola Veneta” , terima kasih telah memberi semangat kepada saya, Terimakasih saya ucapkan atas dukungan, motivasi yang diberikan kepada saya.

14. Kepada Abang Beni Armadhi, Terima kasih telah berkontribusi banyak dalam penulisan karya tulis ini, baik waktu maupun materi kepada saya, menemani, mendukung ataupun menghibur dalam kesedihan mendengar keluh kesah memberi semangat untuk pantang menyerah. Terima kasih atas segala bantuan, *support* dan kebaikan yang diberikan kepada penulis disaat masa sulit mengerjakan skripsi ini.
15. Kepada Pihak Kantor Camat Tualang /kantor Camat Minas dan Masyarakat Tualang/minas telah membantu dan menyelesaikan skripsi ini.
16. Terimakasih atas bantuan dan kerjasama semua pihak yang telah membantu dan menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
17. Terakhir, Terimakasih kepada diri saya sendiri “ Sri Ningsih Nurul Amira Pane” Terima kasih untuk tidak menyerah, terima kasih sudah bertahan sampai sejauh ini, terima kasih untuk selalu mau diajak berperang dengan isi kepala, dan terima kasih sudah bisa membuktikan bahwa kamu bisa melewati semuanya.

Disini penulis mengucapkan rasa syukur kepada Allah Swt, karena atas karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Harapan penulis semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan penulis. Aamiin ya Robbalalamin.

Penulis menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada diri penulis. Penulis menyadari bahwa skripsi

ini jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya kepada Allah penulis berserah diri atas segala usaha dan do'a dalam penyusunan skripsi ini. Semoga tulisan ini memberikan manfaat bagi kita semua.

Padangsidempuan, Juli 2024

**SRI NINGSIH NURUL AMIRA PANE**  
**NIM: 2010300071910200042**

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

### 1. Konsonan

Fonem Konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf latin:

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak Dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	H	Kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Esdanya
ص	šad	š	Es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	žā	ž	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Komaterbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	..'	Apostrof

## 2. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monofthong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

- a. Vokal Tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	Fathah	A	A
	Kasrah	I	I
	Dommah	U	U

- b. Vokal Rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan taraharkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
ي.....	<i>Fathah</i> dan ya	Ai	a dan i
..... و	<i>Fathah</i> dan wau	Au	a dan u

- c. *Maddah* adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
...َ... ا	<i>Fathah</i> dan alif atau ya	<u>a</u>	a dan garis atas

...ي...ِ	<i>Kasrah</i> dan ya	<u>i</u>	I dan garis di bawah
...و...ُ	<i>Dommah</i> dan wau	<u>u</u>	u dan garis di atas

### 3. Ta Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua:

- a. Ta marbutah hidup, yaitu Ta Marbutah yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah*, dan *dommah*, transliterasinya adalah /t/.
- b. Ta Marbutah mati, yaitu Ta Marbutah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya tamar butah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

### 4. Syaddah (Tasydid)

*Syaddah* atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda tasydid. Dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

### 5. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu:ﻻ. Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

- a. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.
- b. Kata sandang yang diikuti huruf qamariah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

## **6. *Hamzah***

Dinyatakan didepan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa *hamzah* ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan diakhir kata. Bila *hamzah* itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa *alif*.

## **7. Penulisan Kata**

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, maupun *huruf*, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut biasa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

## **8. Huruf Kapital**

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama

diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

## **9. Tajwid**

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Sumber : Tim Puslitbang Lektur Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab Latin, Cetakan Kelima*, Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama, 2003.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

LEMBAR DEWAN PENGUJI SIDANG MUNAQASYAH

LEMBAR PENGESAHAN DEKAN

**ABSTRAK ..... i**

**KATA PENGANTAR ..... ii**

**PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN ..... viii**

**DAFTAR ISI..... xiii**

**BAB I PENDAHULUAN ..... 1**

A. Latar Belakang Masalah ..... 1

B. Fokus Masalah..... 8

C. Batasan Istilah ..... 8

D. Rumusan Masalah ..... 10

E. Tujuan Penelitian..... 10

F. Manfaat Penelitian..... 10

G. Penelitian Terdahulu ..... 11

H. Sistematika Pembahasan ..... 14

**BAB II LANDASAN TEORI ..... 16**

A. Efektivitas hukum ..... 16

B. Pengertian Pelayanan Publik ..... 19

C. Peraturan Daerah ..... 27

D. Kantor Kecamatan..... 30

E. Camat ..... 31

F. Peraturan Daerah Kabupaten Siak Nomor 13 Tahun 2015 Tentang Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik..... 33

G. Konsep Fiqh Siyasah tentang Pelayanan Publik .....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>39</b>
A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	39
B. Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian.....	39
C. Subjek dan Objek Penelitian .....	40
D. Sumber Data .....	41
E. Teknik Pengumpulan Data .....	42
F. Teknik Pengecekan Keabsahan Data .....	43
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>45</b>
A. Temuan Umum Hasil Penelitian .....	45
1. Sejarah Berdirinya Kantor Camat Tualang .....	45
2. Letak Geografis Kantor Camat Tualang.....	50
3. Geologi Kantor Camat Tualang.....	52
4. Tugas Pokok dan Fungsi Pelayanan Administrasi Terpadu Kantor Camat Tualang.....	52
5. Sejarah Kecamatan Minas .....	53
6. Letak Geografis dan Administratif Kantor Camat Minas .....	54
7. Pemerintahan Kantor Camat Minas.....	55
B. Temuan Khusus Hasil Penelitian .....	56
1. Efektivitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tualang dan Kantor Camat Minas Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Siak NO 13 Tahun 2015. ....	56
a. Kantor Camat Tualang.....	56
b. Kantor Camat Minas.....	64
2. Faktor Pendukung dan Penghambat pelayanan di Kantor Camat Tualang dan Minas .....	70
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>83</b>
A. Kesimpulan.....	83
B. SARAN .....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pelayanan Publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa atau pelayanan administratif yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap administratif yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi, penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.<sup>1</sup>

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintahan, baik ditingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan.<sup>2</sup>

Setiap lembaga publik pastinya bersentuhan dengan aspek pelayanan publik atau berhubungan langsung dengan masyarakat, sebagai bagian utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan mengatur

---

<sup>1</sup>Muhammad Mustanir, *Pelayanan Publik* (Parsuruan: CV Penerbit Qiara Media, 2022), hlm. 19.

<sup>2</sup>Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2017), Hlm 1.

proses dan tata cara pemberian pelayanan yang baik sesuai dengan standar yang ditentukan.

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 dan perubahannya dengan jelas menjamin hak warga negara untuk memperoleh pelayanan pendidikan dan kewajiban negara-negara menyelenggarakan pelayanan kesehatan serta menyantuni fakir miskin.<sup>3</sup> Sebagaimana telah diatur oleh Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan Publik.

Di daerah juga mengatur Pelayanan publik yang diatur didalam Peraturan Daerah khususnya daerah yang akan diteliti yaitu kecamatan Tualang dan Minas Kabupaten Siak dimana daerahnya memiliki peraturan mengenai pelayanan publik atau disebut juga dengan Peraturan Daerah (PERDA) yang diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Siak nomor 13 tahun 2015 tentang pelayanan publik pasal 1 ayat (1) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>4</sup>

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan, sebagai mana yang dimaksud pada pasal 11 ayat (1) PERDA Nomor 13 Tahun 2015 Tentang prinsip penyelenggara pelayanan publik meliputi pelaksanaan

---

<sup>3</sup>Neneng and Siti Maryam, "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik" 6 No 1 (2017): Hlm 1.

<sup>4</sup>Peraturan Daerah Kabupaten Siak Nomor 13 Tahun 2015. Diakses Pada Tanggal 9 Juni 2023 Pukul 19.40 WIB.

pelayanan, pengolahan pengaduan masyarakat, pengelola informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat dan pelayanan konsultasi.

Pemerintah Daerah Kabupaten Siak mengoptimalkan fungsinya dilaksanakan oleh unsur pelaksanaan yang terdiri dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Kecamatan sebagai salah satu OPD yang menjalankan fungsi tersebut mendapatkan delegasi wewenang yang bertujuan untuk mempermudah akses masyarakat dalam mengurus perizinan dan non perizinan. Kantor camat Tualang dan Minas merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Siak harus mampu meningkatkan penerapan prinsip penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan indikator masyarakat itulah sebagai dasar untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Melihat keadaan bangsa sekarang, ketentuan dan persyaratan penerima pelayanan tentunya juga diatur sedemikian rupa, sehingga pelayanan yang dilakukan sesuai dengan harapan bersama baik dari kualitasnya maupun kuantitasnya, karena semakin bertambah jumlah penduduk, maka semakin meningkat pula kesejahteraan dan semakin berkembang pembangunan daerah<sup>5</sup>.

Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai tata tertib dan acuan pengukuran kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas,

---

<sup>5</sup> Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*, (Yogyakarta: Gaya Media.), hlm. 12.

mudah, terjangkau, dan teratur, dengan adanya peraturan daerah, daerah dituntut untuk melakukan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat yang ada pada daerahnya.

Proses pelayanan publik oleh daerah mencakup obyek yang luas seperti: pengurusan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, berbagai macam perizinan, penyediaan air bersih dan sebagainya. Keseluruhan pelayanan yang dilakukan oleh masyarakat mencakup pelayanan-pelayanan yang sangat penting kepada masyarakat pengguna jasa.

Standar Pelayanan Publik diwujudkan pada aspek di antaranya biaya, waktu, persyaratan, prosedur, informasi, petugas yang berwenang dan mekanisme pengaduan masyarakat, bertanggung jawab, standar, dan lokasi pelayanan. Sehubungan akan itu, perlu penjabaran secara rinci mengenai Standar Pelayanan Publik, karena pelaksanaan Publik akan lebih meningkatkan kinerja pelayanan publik. Adapun aspek manajemen pelayanan publik, meliputi kebijakan. Perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, atau pengendalian, dan laporan hasil kinerjanya.<sup>6</sup>

Salah satu organisasi pemerintahan yang bertugas melaksanakan tugas pemerintahan secara umum adalah pemerintah kecamatan. Kecamatan merupakan organisasi pemerintahan yang dibentuk di wilayah Kabupaten/ Kota yang dipimpin oleh seorang Camat yang diangkat oleh Bupati/ Walikota atas usul Sekretaris Daerah Kabupaten/ Kota dari Pegawai Negeri Sipil yang menguasai pengetahuan teknis pemerintahan dan memenuhi persyaratan sesuai dengan peraturan

---

<sup>6</sup> Annie Sailendra, *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP* (Yogyakarta: Trans Idea Publishing, 2015), hlm.11.

perundang-undangan yang mana dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh sebagian wewenang Bupati/ Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.

Dalam mengembangkan tugas-tugas pemerintahan yang dibebankan oleh pemerintahan tingkat atasnya, pemerintah Kecamatan. Kecamatan dipimpin oleh Camat yang dalam pelaksanaannya tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang Bupati atau Walikota untuk menangani sebagai urusan Peraturan Daerah.

Dari tugas dan fungsi Camat tersebut, salah satunya adalah melaksanakan pelayanan masyarakat, untuk melaksanakan itu semua pemerintah Kecamatan yang dalam hal ini Camat beserta para pegawainya dituntut untuk mempunyai loyalitas yang tinggi guna pencapaian tujuan yang ditetapkan sebelumnya serta berupaya meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat, untuk itu diperlukan adanya pemerintahan yang harus benar-benar berfungsi sebagai pelayan masyarakat dan bukan sekedar menjadi alat pemerintah.

Pelayanan publik sering kita jumpai di instansi pemerintahan dalam hal pelayanan kepada masyarakat. Mengenai pelayanan publik untuk memudahkan masyarakat dalam membantu proses layanan yang dibutuhkan contoh dalam mengurus surat-surat atau dokumen lainnya.

Kinerja pelayanan publik menjadi kunci utama takaran yang sangat baik dalam memberi nilai berhasil atau tidaknya suatu otonomi daerah yang memilih

kuasa besar kepada kota atau kabupaten mengagendakan aktivitas pelayanan publik dan pemerintah.<sup>7</sup>

Pada kenyataanya tidak memberikan dampak yang seharusnya diberikan sehingga menimbulkan permasalahan antara pelayan dan konsumen, konsumen yang dimaksud adalah masyarakat yang berkunjung dan memanfaatkan jasa layanan kantor kecamatan tersebut berupa " pelayanan publik"

Masyarakat sebagai pengguna jasa layanan dapat diartikan sebagai konsumen karena pada dasarnya arti dari konsumen menurut Undang-undang NO 8 Tahun 1999 pasal 1 ayat 2 tentang perlindungan konsumen adalah setiap orang memakai barang/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Sementara pelayan termasuk sebagai penyedia jasa karena memberikan pelayanan yang dapat dimanfaatkan orang lain.<sup>8</sup>

Efektivitas yang baik dan berjalan dengan lancar sangat dibutuhkan oleh masyarakat dan pemberi layanan, dengan banyaknya kegiatan yang berjalan dengan lancar maka keefektivitasan dalam pelayanan berjalan semana mestinya. Dalam operasional pelayanan tersebut pemerintah masih mengandalkan pada wewenang dari pada terhadap kebutuhan masyarakat.<sup>9</sup>

Selama masa penelitian, penulis melihat beberapa permasalahan pada proses pelayanan publik di kantor camat Tualang dan Kantor camat Minas. Pada kantor camat Tualang terlihat beberapa keluhan dari masyarakat mengenai proses

---

<sup>7</sup> Badu Ahmad, *Pelayanan Publik Teori Dan Praktik* (Bandung: Manggu Makmur Tanjung Lestari, n.d.), hlm 27.

<sup>8</sup> Undang-undang NO 8 Tahun 1999 pasal 1 ayat 2 tentang perlindungan konsumen

<sup>9</sup> Ismail Maulida, *Kualitas Pelayanan Publik* (Surabaya: Media Sahabat Cendekia,.), hlm.67.

pelayanan yang kurang efektif baik mengenai waktu, dan proses pelayanan menimbulkan berbagai rasa kekecewaan dari masyarakat yang mengakibatkan tidak seimbangnya rasa kepuasan dari masyarakat ketika mendapatkan pelayanan.<sup>10</sup>

Pada kantor camat Minas masyarakat mengeluh mengenai kurangnya transparan dalam biaya pelayanan, Dalam proses pengurusan surat tanggungan, surat ahli waris, serta permasalahan kecil yang terlihat dalam Proses pelayanan publik di kantor camat Minas.<sup>11</sup>

Ketidaksesuaian dalam kinerja aparat dalam melaksanakan pemberian pelayanan publik di Indonesia menurut Rasyid dan Thoir adalah masalah yang kerap kali terjadi pada proses berjalannya kegiatan pelayanan publik antara masyarakat dan pemerintah, hal ini terlihat jika dengan adanya birokrasi pemerintah selama ini kurang menjalankan bahwa fungsinya yaitu sebagai pelayanan dari masyarakat, akan tetapi ini dilayani oleh masyarakat.<sup>12</sup>

Berdasarkan latar belakang di atas tersebut penulis tertarik untuk meneliti tentang " EFEKTIVITAS PERATURAN DAERAH KABUPATEN SIAK NOMOR 13 TAHUN 2015 TENTANG PRINSIP PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

---

<sup>10</sup> Ibu Yani, Masyarakat Tualang, wawancara ( Tualang:27 Maret 2024. Pada pukul 19. 40 WIB).

<sup>11</sup> Ibu Diyah, Masyarakat Minas, Wawancara ( Minas, 1 Februari 2024 )

<sup>12</sup> Sri Maulinda, *Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan* (Bandung: CV Perkasa, n.d.), hlm. 162.

## **B. Fokus Masalah**

Penelitian ini membatasi ruang lingkup masalah yang akan diteliti sehingga lebih terarah dan terfokus pada permasalahan yang dikaji. Pada Indikator-indikator mengacu pada prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan latar belakang masalah diatas dapat diidentifikasi atas beberapa masalah sebagai berikut pada Peraturan Daerah Kabupaten Siak Nomor 13 tahun 2015 mengenai prinsip penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Camat Tualang dan Kantor Camat Minas. Yang bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan yang diberikan pegawai sesuai dengan PERDA Kabupaten Siak, demi mewujudkan kesejahteraan masyarakat Kabupaten Siak terutama daerah Kecamatan Tualang dan Minas.

## **C. Batasan Istilah**

Adapun batasan istilah yang terdapat dalam proposal penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Efektivitas Hukum adalah unsur untuk mencapai tujuan yang sudah ditentukan sebelumnya.<sup>13</sup>
2. Pelayanan Publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan administratif yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-undang

---

<sup>13</sup>Laudya Tyasara, Liputan 6, ( 2022, 27 Januari). Diakses pada tanggal 23 Oktober 2023 dari artikel ilmiah: <https://www.liputan6.com/hot/read/487070774/pengertian-efektivitas-adalah-unsur-mencapai-tujuan>.

untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.<sup>14</sup>

3. Peraturan Daerah merupakan fungsi yang bersifat atribusi dan sekaligus perwujudan dari peraturan otonom (*autonome satzuang*).<sup>15</sup>
4. Kantor Kecamatan merupakan *line office* dari pemerintah daerah yang berhadapan langsung dengan masyarakat dan mempunyai tugas membina desa/kelurahan. Kecamatan merupakan sebuah organisasi yang hidup dan melayani kehidupan masyarakat. Dalam menjalankan tugas-tugas pemerintahan perangkat kecamatan melaksanakan fungsi-fungsi pemerintahan seperti penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, kemasyarakatan termasuk didalamnya melaksanakan tugas pelayanan serta melaksanakan tugas yang didelegasikan oleh bupati.<sup>16</sup>
5. Camat merupakan perangkat daerah melaksanakan tugas pokok penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan, dan pelayanan masyarakat berdasarkan pelimpahan sebagian wewenang pemerintah dari Bupati.<sup>17</sup>

---

<sup>14</sup>Ahmad Mustanir, *Pelayanan Publik* (Jawa Timur: CV Penerbit Qiara Media, 2022), Hlm 18.

<sup>15</sup>Ida Zuraida, *Teknik Penyusunan Peraturan Daerah* (Jakarta: Sinar Grafika, 2012), hlm 24.

<sup>16</sup><https://id.wikipedia.org/wiki/Kecamatan>. Diakses pada tanggal 9 November 2023 Pukul 15.16 WIB.

<sup>17</sup><http://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/6246/bab%20ii.pdf?sequence=3&isAllowed=y>. Diakses pada tanggal 08 November 2023 Pukul 23.17 WIB.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan diatas maka peneliti merumuskan masalah yaitu:

1. Bagaimana Efektifitas Pelayanan Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada kantor camat Tualang dan Kantor Camat Minas kepada masyarakat?
2. Apa saja Faktor-faktor Pendukung dan penghambat pelaksanaan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Siak Nomor 13 tahun 2015 pada kantor camat Tualang dan Kantor Camat Minas?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penyusun penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui efektivitas Pelayanan Prinsip penyelenggaraan pelayanan publik pada Kantor Camat Tualang dan kantor camat Minas kepada masyarakat.
2. Untuk mengetahui faktor- faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan prinsip pelayanan publik di kantor camat Tualang dan kantor camat Minas.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi pihak yang berkepentingan. Manfaat yang diharapkan pada penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Bagi Akademis

Sebagai bahan referensi dan informasi. Menambah wawasan dan Ilmu pengetahuan dalam bidang Hukum tata Negara, khususnya yang berkaitan

dengan pelayanan publik terhadap lembaga atau instansi negara maupun daerah.

## 2. Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan dan dapat memperoleh pengetahuan dan pengalaman yang akan membuka cakrawala berfikir yang luas. Dan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan tugas akhir dan sekaligus untuk mendapatkan gelar Sarjana Hukum di Fakultas Syari'ah dan ilmu hukum prodi Hukum Tata Negara Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.

## 3. Bagi Masyarakat

Sebagai bahan acuan agar masyarakat untuk tidak melakukan kesalahan dalam pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat sudah diatur didalam Peraturan Daerah Kabupaten Siak Nomor 13 Tahun 2015.

## **G. Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu berguna sebagai bahan pertimbangan dan sebagai salah satu acuan dalam melakukan penelitian sehingga peneliti dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dalam peneliti terdahulu ada beberapa hasil penelitian yang dibuat oleh peneliti terdahulu yang judulnya hampir sama dengan judul yang diteliti, sehingga peneliti dapat membandingkan perbedaan pada penelitian terdahulu.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Syahdan Maulana (2021) dengan judul "*Analisa Penerapan Prinsip Good Governance* dalam pelayanan akta kelahiran di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Siak. Hasil

penelitian ini, menunjukkan peran komunikasi yang dilakukan instansi pemerintahan kecamatan Tualang perlu ditingkatkan terhadap pelayanan administrasi publik kepada masyarakat. Terlihat dari daya tanggap masyarakat yang tidak puas terhadap layanan administrasi publik yang telah disediakan. Ini artinya pelayanan yang diberikan pegawai sipil di dinas kependudukan dan pencatatan sipil perlu ditingkatkan supaya penerapan yang telah dicantumkan dalam Undang-undang berjalan dengan baik. Dari hasil penelitian dilapangan diketahui belum efektif dalam implementasikan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tersebut.<sup>18</sup>

2. Penelitian yang dilakukan oleh Suhraeni (2020) dengan judul ‘ ‘ Implementasi Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan (studi kasus dinas kependudukan kabupaten jember)’’. Hasil Penelitian ini tentang penerapan asas-asas pelayanan yang tercantum dalam Undang-undang nomor 25 tahun 2009 di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil Jember. Penelitian ini mengarah kepada Pegawai-pegawai di kantor dinas kependudukan . Jember mengutamakan kepentingan pribadi dibandingkan dengan umum. Dalam pelaksanaan implementasi Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tidak sesuai dengan apa yang telah berlaku. Misalnya lebih mentingkan kepentingan pribadi yang dimana ketidakadilan dalam pelayanan umum dan pribadi, sehingga membuat masyarakat banyak yang komplein dengan masalah tersebut. Untuk dapat mengatasi permasalahan dalam pelayanan tersebut, tindakan seperti ini

---

<sup>18</sup> Syahdan Maulana, Analisa Penerapan Prinsip Good Governance (*studi kasus: Kantor dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak* ), Skripsi, 2021.

masyarakat bisa melaporkan kepihak atasan karena ketidak sesuaian penerapan dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009.<sup>19</sup>

3. Penelitian yang dilakukan oleh Yontri Hisage, (2021) dengan judul “ Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Karampuan kecamatan Panakukang kota Makassar. Hasil penelitian ini melaksanakan beberapa aspek berdasarkan pada kejelasan dalam pemberian pelayanan publik dalam kurun waktu yang telah ditentukan, melaksanakan pelayanan publik tepat waktu atau pelaksana pelayanan, dan kelengkapan fasilitas sarana dan prasarana sebagai alat penunjang atau alat pembantu kerja pegawai dalam pelayanan publik. Proses Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Pegawai Kelurahan secara efektif. dalam melayani masyarakat Untuk mendorong dalam pelaksanaan pemberian pelayanan publik kepada masyarakat. Untuk mengukur kepuasan masyarakat salah satunya adalah Keramahan Pelayanan. Tentunya ditunjukkan oleh pegawai penyelenggara kegiatan pelayanan publik.<sup>20</sup>

Jadi yang membedakan penelitian peneliti dengan penelitian terdahulu adalah yang pertama, dari skripsi Syahdan Maulana terkait penerapan *Good Governance* berfokus pada penerapan didalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009. Kedua, dari skripsi Suhraeni terkait ' Implementasi Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan berfokus pada asas-asas pelayanan yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor

---

<sup>19</sup> Suhraeni, Implementasi Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan (*studi kasus dinas kependudukan kabupaten jember*), Skripsi 2020.

<sup>20</sup>Yontri Hisage, “ Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Karampuan kecamatan Panakukang kota Makassar, Skripsi, 2021.

25 Tahun 2009. Ketiga, dari skripsi Yontri Hisage terkait Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Karampuan kecamatan Panakukang kota Makassar. Berfokus pada kualitas dan kelengkapan sarana.

Dari penelitian terdahulu dengan penelitian peneliti yaitu terdapat pada Lokasi penelitian, serta objek kajian yang melalui Efektivitas Peraturan Daerah Kabupaten Siak Nomor 13 Tahun 2015 Tentang Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dengan demikian, pada titik inilah letak perbedaan penelitian penyusun dengan penelitian terdahulu.

#### **H. Sistematika Pembahasan**

Untuk memudahkan penelitian ini maka peneliti membuat sistematika sebagai berikut:

1. **BAB I**, latar belakang masalah, fokus masalah, batasan istilah, rumusan masalah, tujuan penelitian, penelitian terdahulu, kegunaan penelitian
2. **BAB II**, landasan teori yang mendukung latar belakang masalah penelitian ini tentang bentuk:
  - a. Efektivitas Hukum
  - b. Peraturan Daerah Kabupaten Siak Nomor 13 Tahun 2015
  - c. Pelayanan Publik
  - d. Peraturan Daerah
  - e. Kantor Kecamatan
  - f. Camat
  - g. Konsep Fiqh siyasah pada pelayanan publik

3. **BAB III**, metode penelitian terdiri dari lokasi dan waktu penelitian, subjek penelitian, jenis penelitian, pendekatan penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengecekan keabsahan data, teknik analisis data.
4. **BAB IV**, pembahasan tentang efektivitas pelayanan prinsip Penyelenggaraan pelayanan Publik pada kantor camat Tualang dan Minas berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Siak Nomor 13 Tahun 2015 dan Faktor pendukung, faktor penghambat pelaksanaan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik.
5. **BAB V**, Penutup yaitu kesimpulan dan saran.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Efektivitas hukum**

##### **1. Pengertian**

Efektivitas berasal dari kata efektif, menurut kamus besar bahasa indonesia efektif adalah ada efeknya, manjur atau mujarab, dapat membawa hasil, berhasil guna dan mulai berlaku. Sementara itu, efektivitas hukum adalah konsep yang berkaitan dengan kemampuan sistem hukum untuk mencapai tujuan-tujuan yang diinginkan atau diamanatkan oleh masyarakat atau pemerintah.<sup>21</sup> Sedangkan menurut para ahli yaitu:

- a. Menurut Mahmudi, Menyatakan bahwa efektivitas merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai, dan dikatakan efektif apabila proses kegiatan mencapai tujuan dan sasaran akhir kebijakan.<sup>22</sup>
- b. Menurut Steers, menyatakan bahwa efektivitas adalah jangkauan usaha suatu program sebagai suatu sistem dengan sumber daya dan sarana tertentu untuk memenuhi tujuan dan sarannya tanpa melumpuhkan cara dan sumber daya itu serta tanpa memberikan tekanan yang tidak wajar terhadap pelaksanaannya.
- c. Menurut Gibsson, menyatakan bahwa efektivitas adalah pecapaian tujuan dan sasaran yang telah disepakati untuk mencapai tujuan usaha

---

<sup>21</sup>Pengertian Efektivitas. (2011). Diakses pada Oktober 23, 2023 dari artikel ilmiah: [https://repository.uin-suska.ac.id/4181/3/BAB II](https://repository.uin-suska.ac.id/4181/3/BAB%20II), 2011.

<sup>22</sup>Rikhardus Bria Seran, Analisis Efektifitas dan efesiensi Sistem Pemungutan Retribusi Terminal ( Studi Kasus pada Unit Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Di Kabupaten Malaka, *Jurnal Manajemen Bisnis dan Organisasi*. Vol, 1, No, 1, Mei 2022, hlm. 4.

bersama. Tingkat tujuan dan sasaran itu menunjukkan tingkat efektivitas. Tercapainya tujuan sasaran itu akan ditentukan oleh tingkat pengorbanan yang telah dikeluarkan.

- d. Menurut Sondang P. Siagian menyatakan bahwa efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati saasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya.<sup>23</sup>
- e. Menurut Abdul rahmat, menyatakan bahwa efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya, untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya.

## 2. Ukur Efektivitas menurut Lawrence Meir Freidman

Unsur-unsur efektivitas hukum merupakan salah satu karya friedman dan menjadi salah satu teori hukum terkenal. Unsur-unsur tersebut adalah struktur hukum (*structure of law*), subtansi hukum ( *subtanse of the law*), dan budaya hukum (*legal culture*). Unsur subtansi hukum meliputi produk hukum seperti perangkat peraturan, struktur hukum berkaitan dengan aparat penegak

---

<sup>23</sup>Sukma Faradiba, efektifitas kinerja pelayanan sensus penduduk berbasis online dibadan pusat statistik kota malang. *Jurnal Inovasi Penelitian*, Vol. 2 Nomor 1 Juni 2021. Diakses pada tanggal 28 Mei 2024 pada pukul 21.35 WIB.

hukum, dan budaya hukum berkaitan dengan kondisi sosiologis masyarakat dalam menjalankan hukum yang di anutnya.

- a. Struktur hukum merupakan kerangka dari sistem yang berwujud badan institusional dan adalah penentu utama bisa tidaknya suatu peraturan dilaksanakan dengan baik. Badan institusional ini bersifat permanen dan memiliki fungsinya masing-masing dalam rangka menjaga serta mendukung keberjalanan sistem hukum. Efektivitas struktur hukum dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan oleh institusi yang menjalani sistem hukum. Apabila pelayanan hukum dari institusi-institusi tersebut sesuai dengan substansi hukum yang ada dan dilaksanakan secara teratur, maka dapat dikatakan struktur hukum dalam suatu sistem hukum bekerja dengan baik dan efektif.
- b. Substansi hukum juga diartikan sebagai hasil produk dari keputusan-keputusan orang yang berada dalam sistem hukum. Selain mencakup hukum yang ada dalam kitab undang-undang (*law books*), substansi hukum juga dapat meliputi hukum yang hidup (*living law*). *Living law* dapat diartikan sebagai hukum yang nyata-nyatanya dianut atau berlaku dalam masyarakat dan tidak identik dengan rumusan teks hukum secara normatif. Salah satu contoh dari *living law* adalah masyarakat adat.
- c. Budaya hukum dapat diartikan sebagai sikap-sikap dan nilai-nilai sosial yang berpengaruh pada keberjalanan hukum, serta berfungsi sebagai penghubung antara peraturan hukum dengan perilaku hukum seluruh

anggota masyarakat. Budaya hukum pula yang membentuk pemikiran sosial masyarakat dalam menentukan bagaimana hukum dihindari, disalahgunakan, atau digunakan.

Perilaku hukum yang dilakukan anggota masyarakat mengikuti penilaian masyarakat mengenai berguna tidaknya suatu peraturan hukum. Semakin tinggi penilaian masyarakat mengenai kebergunaan suatu peraturan hukum, maka besar kemungkinan muncul kesadaran hukum dalam masyarakat. Kesadaran inilah yang nantinya menjadi dasar perilaku taat hukum masyarakat, dan dapat menciptakan budaya hukum yang baik. Dapat disimpulkan bahwa salah satu indikator berfungsinya hukum adalah tingkat kepatuhan masyarakat terhadap suatu hukum.<sup>24</sup>

## **B. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan ialah pelayanan yang diberikan bersangkutan segala usaha yang telah dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan untuk mendapatkan kepuasan dalam hal pemenuhan kebutuhan.<sup>25</sup> Menurut Kotler dalam Sampara Lukman menjeleaskan pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kesatuan atau kumpulan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik, berdasarkan pendapat tersebut dapat dikatakan bahwa pada dasarnya pelayanan merupakan sesuatu yang tidak berwujud tetapi dapat dirasakan sehingga bisa memenuhi kebutuhan dan memberi kepuasan kepada masyarakat.

---

<sup>24</sup>[https://www.kompasiana.com/inaznugroho5385/64dfc0ed4addee61051a4b34/menyelami-unsur-efektivitas-hukum-dalam-pokok-pikiran-lawrence-meir-friedman?page=3&page\\_images=1](https://www.kompasiana.com/inaznugroho5385/64dfc0ed4addee61051a4b34/menyelami-unsur-efektivitas-hukum-dalam-pokok-pikiran-lawrence-meir-friedman?page=3&page_images=1). Di akses pada tanggal 15 Juli 2024 pada pukul 12.29 WIB.

<sup>25</sup> Sirajuddin, *Hukum Pelayanan Publik* (Malang: Setara Press), hlm.12.

Publik adalah sejumlah orang, yang dalam kesempatan tertentu, di tempat tertentu, akan berkomunikasi dengan kita, dan biasanya publik di kaitkan dengan sekelompok masyarakat atau individu tapi jarang individu lebih ke suatu kelompok yang banyak.<sup>26</sup>

Pelayanan Publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan administratif yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.<sup>27</sup>

Pelayanan publik atau *public services* untuk masa sekarang ini masih memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komersial hal ini dibuktikan ketika timbul berbagai tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan masyarakat. Harus diakui, bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terus mengalami pembaharuan baik dari sisi paradigma maupun dari format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan didalam pemerintah itu sendiri.<sup>28</sup>

Meskipun demikian, pembaharuan yang dilihat dari kedua sisi belumlah memasukan bahkan masyarakat masih di posisikan sebagai pihak yang tidak

---

<sup>26</sup> Hermansah, *Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Di Pelabuhan: peran responsivitas dan kemampuan pelayanan pegawai*, ( Surabaya: CV Jakad Media Publishig ), hlm. 17.

<sup>27</sup> Ahmad Mustanir, *Pelayanan Publik*, hlm.18.

<sup>28</sup> Emy Humairoh, "Implementasi Pelayanan E-government melalui penerapan program smart kampung menurut peraturan bupati no. 18 tahun 2016 studi Desa Pakistaji Kecamatan Kabat Kabupaten Banyuwangi", (Skripsi Uin KH Achmad Shiddiq Jember, Jember 2022), hlm. 2.

berdaya. Kecendrungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Oleh karena itu pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan “pelayanan” dan yang “dilayani” kepengertian yang sesungguhnya.<sup>29</sup>

Menurut para ahli pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Menurut AG, Subarsono, Menyatakan bahwa pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga yang membutuhkan pelayanan publik.<sup>30</sup>
2. Menurut Sumaryadi, menyatakan bahwa secara operasional, pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kelompok besar yaitu, pertama pelayanan publik yang diberikan tanpa memperhatikan orang perseorangan, tetapi keperluan masyarakat secara umum yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan, dan lain sebagainya, kedua pelayanan yang diberikan secara orang perseorangan yang meliputi surat-surat.
3. Menurut Mahmudi, menyatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan

---

<sup>29</sup> Indra Foreman Onsu, analisis pelaksanaan tugas pokok dan fungsi camat dalam meningkatkan pelayanan publik di kecamatan kawangkoan barat kabupaten minahasa, *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, Volume 3 No. 3 Tahun 2019, hlm 4.

<sup>30</sup> Nasrul Syakur, *Manajemen Organisasi* (Bandung: Citra Pusaka Media Perintis.), hlm. 18.

publik sebagai upaya, pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

4. Menurut Agung Kurniawan, mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan melayani keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.
5. Menurut Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh pelayanan publik.<sup>31</sup>
6. Menurut Fitzsimons dalam sinambela menjelaskan bahwa terdapat ilmu indikator pelayanan publik yaitu:
  - a. *Reliability*, ditandai adanya pemberian pelayanan yang tepat dan detail.
  - b. *Tangibels*, ditandai adanya penyediaan yang menandai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.
  - c. *Responsiveness*, ditandai tingkat keinginan melayani konsumen dengan cepat.
  - d. *Assurance*, ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.

---

<sup>31</sup> Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

- e. *Empaty*, ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.<sup>32</sup>

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan suatu upaya negara dalam hal memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang jasa, serta pelayanan administrasi yang disediakan oleh para penyelenggara pelayanan publik. Efektivitas dalam sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik itu sendiri.<sup>33</sup>

Pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik agar bisa terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas- asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik guna terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik ini sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan juga terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.<sup>34</sup>

Asas pelayanan publik menurut pasal 4 Peraturan Daerah Kabupaten Siak Nomor 13 Tahun 2015 Tentang penyelenggaraan pelayanan Publik meliputi:

1. Kepentingan Umum
2. Kepastian Hukum

---

<sup>32</sup><https://repository.uin-suska.ac.id/13155/7/7>. BAB II. Diakses pada tanggal 29 Mei 2024 pada pukul 13.05 WIB.

<sup>33</sup> Ida Hayu Dwimawanti, *Kualitas Pelayanan Publik*, Dialogue JIAKP Volume 1, Nomor 1, 2004), hlm 113.

<sup>34</sup>Hermansah, *Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Di Pelabuhan: peran responsivitas dan kemampuan pelayanan pegawai*, ( Surabaya: CV Jakad Media Publishig, 2023 ), hlm. 22

3. Kesamaan Hak
4. Keseimbangan hak dan kewajiban
5. Keprofesionalan
6. Partisipatif
7. Akuntabilitas
8. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
9. Ketepatan waktu
10. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan
11. Efisiensi dan efektivitas
12. Konsistensi
13. Keadilan
14. Kecerminan
15. Motivasi
16. Tidak melampaui kewenangan
17. Kewajaran dan kepatuhan
18. Perlindungan hukum dan
19. Proporsional.<sup>35</sup>

Setiap Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan kepastian bagi penerima layanan. Standar Pelayanan wajib dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang harus ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Menurut pasal 28 Peraturan Daerah

---

<sup>35</sup>Peraturan Daerah Kabupaten Siak Nomor 13 Tahun 205 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

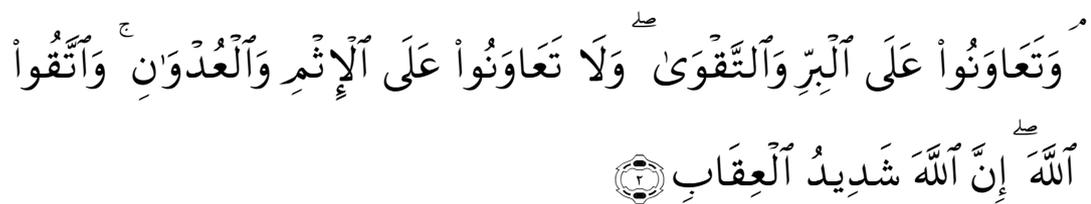
Kabupaten Siak Nomor 13 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan pelayanan publik komponen standar pelayanan paling kurang meliputi:

1. Dasar Hukum
2. Persyaratan
3. Sistem, mekanisme dan prosedur
4. Jangka waktu dan penyelesaian
5. Biaya tarif
6. Produk pelayanan
7. Sarana, prasarana atau fasilitas
8. Kompetensi Pelaksana
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
10. Jumlah pelaksana
11. Jaminan Pelayanan yang memberikan kepastian bahwa pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan
12. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keraguan
13. Evaluasi kinerja pelaksana
14. Menerima informasi yang terkait dengan pelayanan
15. Menggugat penyelenggara dan pelaksana yang dianggap merugikan, melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang, publik, jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam perundang-undangan.

Untuk menjamin lancarnya kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan pembina dan penanggung jawab.<sup>36</sup>

Menurut ensiklopedi islam, pelayanan adalah suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syari'ah. Agar suatu pelayanan yang di Kantor Camat harus lebih terarah maka semua pihak harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan dalam ajaran islam. Dimana islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen yang merasakan kepuasan secara maksimum.<sup>37</sup>Sebagai mana dijelaskan dalam ayat al qur'an surah Al-Maidah ayat surah Al-Maidah ayat 2:



*Artinya: 'Dan Tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah sangat berat siksaan-Nya'<sup>38</sup>.*

Sikap melayani adalah salah satu prinsip yang islami rasulullah terapkan yaitu, Amanah berarti memiliki rasa tanggung jawab dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban. Amanah ditampilkan dalam keterbukaan, kejujuran, pelayanan yang optimal, dan ihsan (berbuat yang baik) dalam segala hal, dengan memperhatikan ayat-ayat Al- Qur'an dan Sunnah Nabi SAW dapat ditemukan

<sup>36</sup>Hermansah, *Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Di Pelabuhan: peran responsivitas dan kemampuan pelayanan pegawai* ( Surabaya:CV Jakad Media Publishin, 2023) , hlm. 22.

<sup>37</sup>Muhammad, *Pengantar Akuntansi Syari'ah*, (Jakarta : PT.Gramedia Pustaka, 1999), hlm.

<sup>38</sup>Al-Qur'an dan Terjemahan Kementerian Republik Indonesia

beberapa nilai-nilai dasar yang dapat mewujudkan pelayanan yang baik, yaitu keadilan, kepastian hukum, dan kemanfaatan.<sup>39</sup>

Kinerja pelaksana pelayanan publik sangat berkaitan dengan kaidah *good governance* berorientasikan pada pencapaian tujuan nasional dan pemerintahan yang ideal efisien dan efektif dalam melakukan pencapaian tujuan nasional hakekatnya penyelenggaraan pemerintahan atau pemerintahan ditujukan kepada terciptanya fungsi pelayanan publik. Agar suatu tata kelola pemerintahan yang baik terwujud, maka norma-norma yang harus dipenuhi adalah adanya partisipasi, efisiensi, keadilan dan kepastian hukum akuntabilitas, transparansi, responsifitas, dan adanya visi.

### C. Peraturan Daerah

Peraturan daerah atau disingkat PERDA adalah peraturan perundang-undangan yang dibentuk oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan persetujuan bersama Kepala Daerah. Dasar hukum lahirnya paber pangkal dari ketentuan pasal 18 ayat (6) UUD negara RI tahun 1945 yang menentukan, ‘’ Pemerintah Daerah berhak menetapkan Peraturan Daerah dan peraturan-peraturan lain untuk melaksanakan otonom dan tugas pembantuan’’.<sup>40</sup>

Menurut Undang-undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang pembentukan peraturan perundang-undangan yang dibentuk oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dengan persetujuan bersama Kepala Daerah. Defenisi lain adalah

---

<sup>39</sup> Mulhayat syamsul, *Hakikat Hukuman Aparatur Sipil Negara dalam menyelenggarakan pemerintah daerah*. ( Jawa Barat: CV Adanu Abimata, 2007 ), hlm127.

<sup>40</sup> Nelly Dahlia, *Dinamika Pembentukan rancangan peraturan daerah*, ( Pasaman Barat : CV Azka Pustaka 2024 ), hlm. 22

peraturan perundang-undangan yang dibentuk bersama Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dengan Kepala Daerah baik di Provinsi maupun di Kabupaten/Kota.<sup>41</sup>

Pada Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (UU Pemda), Perda dibentuk dalam rangka penyelenggaraan otonomi daerah Provinsi Kabupaten/Kota dan tugas pembentukan serta merupakan penjabaran lebih lanjut dari peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi dengan memperhatikan ciri khas masing-masing daerah. Peraturan Daerah merupakan fungsi yang bersifat atribusi dan sekaligus perwujudan dari peraturan otonom (*autonome satzuang*).<sup>42</sup>

Peraturan Daerah telah secara resmi menjadi sumber hukum dan masuk kedalam tata urutan peraturan perundang-undangan. Ketetapan MPR tersebut menegaskan bahwa Perda merupakan peraturan untuk melaksanakan aturan hukum di atasnya dan menampung kondisi khusus dari daerah yang bersangkutan. Peraturan daerah merupakan beberapa aturan tertulis yang dibuat oleh kepala daerah provinsi juga kabupaten/kota dan di barengi dengan para DPRD Provinsi maupun kabupaten/kota, dalam ranah pelaksanaan penyelenggaraan otonomi daerah yang menjadi susunan umum yang di eksekusi oleh pemerintahan kota.<sup>43</sup>

Menurut Bagir Manan, mengingat bahwa Perda dibuat oleh satuan Pemerintahan yang mandiri (otonom), dengan lingkungan wewenang yang mandiri pula, maka dalam pengujiannya terhadap peraturan Perundang-undangan yang lebih tinggi tidak boleh semata-mata berdasarkan "Peningkatan" melainkan juga

---

<sup>41</sup> Portal Satuan Polisi Pamong Praja Bojonegoro, Peraturan Daerah dan Peraturan Kepala Daerah, (17- Januari,2020). Diakses Pada Tanggal 30 Oktober Pukul 19.50 WIB.

<sup>42</sup>Zuraida, *Teknik Penyusunan Peraturan Daerah*. Hlm. 24.

<sup>43</sup> Maria Farida, *Ilmu Perundang-Undangan* (Yogyakarta:Kansisu 2007), hlm. 202.

pada "lingkungan wewenangnya". Perdayang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan ketingkat lebih tinggi (kecuali UUD 1945) belum tentu salah, kalau ternyata peraturan perundang- undangan tingkat tinggi melanggar hak dan kewajiban daerah yang dijamin UUD 1945 atau UU Pemerintah Daerah.<sup>44</sup>

Perda yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan ketingkat lebih tinggi (kecuali UUD 1945) belum tentu salah, kalau ternyata peraturan perundang- undangan tingkat tinggi melanggar hak dan kewajiban daerah yang dijamin UUD 1945 atau UU Pemerintah Daerah.<sup>45</sup>

Proses pembentukan perda berbeda dengan proses pembentukan produk hukum daerah lainnya. Proses pembentukan perda melalui beberapa tahap layaknya pembentukan sebuah undang-undang, yang dimulai dari tahap perencanaan, penyusunan, pembahasan penetapan atau pengesahan dan pengundangan.<sup>46</sup> Adapun Prosedur penyusunan Peraturan Daerah ada tiga tahap, yaitu:

1. Proses penyiapan rancangan Perda yang merupakan proses penyusunan dan perancangan di lingkungan DPRD atau di lingkungan Pemda (dalam hal ini Raperda usul inisiatif). Proses ini termasuk penyusunan naskah inisiatif, naskah akademik, dan naskah rancangan Perda.
2. Proses mendapatkan persetujuan yang merupakan pembahasan di DPRD.
3. Proses pengesahan oleh Kepala daerah dan pengundangan oleh Sekretaris Daerah.

---

<sup>44</sup>Bagir Manan, *Teori dan Politik Konstitus*, ( Yogyakarta :FH UII Press 2004), hlm. 142.

<sup>45</sup> Soerjono Soekanto, *Faktor-faktor yang mempengaruhi penegakan hukum*, (Jakarta: Raja grafindo persada, 2008), hlm 8.

<sup>46</sup>Nelly Dahlia, *Dinamika Pembentukan rancangan peraturan daerah*, ( Pasaman Barat : CV Azka Pustaka 2024 ), hlm. 49

Materi muatan Perda adalah seluruh materi muatan dalam rangka otonomi daerah dan tugas pembantuan, dan menampung kondisi khusus daerah serta penjabaran lebih lanjut Peraturan Perundang-undangan, dan tidak boleh bertentangan dengan peraturan-perundang-undangan yang lebih tinggi dan kepentingan umum.<sup>47</sup>

#### **D. Kantor Kecamatan**

Kantor Kecamatan merupakan *line office* dari pemerintah daerah yang berhadapan langsung dengan masyarakat dan mempunyai tugas membina desa/kelurahan. Kecamatan merupakan sebuah organisasi yang hidup dan melayani kehidupan masyarakat.

Dalam menjalankan tugas-tugas pemerintahan perangkat kecamatan melaksanakan fungsi-fungsi pemerintahan seperti penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, kemasyarakatan termasuk didalamnya melaksanakan tugas pelayanan serta melaksanakan tugas yang didelegasikan oleh bupati.<sup>48</sup>

Kecamatan adalah sebuah pembagian wilayah administratif negara Indonesia di bawah Kabupaten atau Kota. Sebuah kecamatan dipimpin oleh seorang camat dan dipecah kepada beberapa kelurahan dan desa-desa. Di Indonesia, sebuah kecamatan atau kabupaten adalah pembagian dari kabupaten (kabupaten) atau kota (kota madya). Sebuah kabupaten itu sendiri dibagi menjadi kelurahan atau desa administratif. Dalam Hal Satuan Kerja Perangkat Daerah

---

<sup>47</sup>Zarkasi, pembentukan peraturan daerah berdasarkan peraturan perundang-undangan, Jurnal Ilmu Hukum, Vol.2, No. 4, 2010, hlm 114.

<sup>48</sup><https://id.wikipedia.org/wiki/Kecamatan>. Diakses pada tanggal 9 November 2023 Pukul 15.16 WIB.

(SKPD) Kabupaten yang mempunyai wilayah kerja tertentu dibawah pimpinan Camat.<sup>49</sup>

#### **E. Camat**

Camat merupakan perangkat daerah melaksanakan tugas pokok penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan, dan pelayanan masyarakat berdasarkan pelimpahan sebagian wewenang pemerintah dari Bupati. peranan camat adalah segala sesuatu yang dilakukan oleh pemerintah kecamatan yang berhubungan dengan kedudukan atau jabatan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.<sup>50</sup> Dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi camat tidak terlepas dari berbagai masalah seperti halnya dengan pemberian pelayanan pada masyarakat.

Menurut Bayu Suryaningrat camat adalah seseorang yang mengepalai dan membina suatu wilayah yang biasanya terdiri dari beberapa desa atau kelurahan. camat mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati/Walikota sesuai karakteristik wilayah kebutuhan daerah dan tugas pemerintahan lainnya berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Camat merupakan pemimpin kecamatan sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota, Camat berkedudukan sebagai koordinator penyelenggaraan pemerintah di wilayah kecamatan berada dibawah dan bertanggung jawab kepada bupati melalui sekretaris daerah kabupaten kota camat diangkat oleh bupati atau walikota kabupaten.

---

<sup>49</sup>Sagi Al Amin, Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Inventaris Barang Pada Kantor Kecamatan Tebo Ilir, *manajemen sistem informasi*, Vol. 6, No.2, Juni 2021, hlm. 180

<sup>50</sup>Ahmad Mustanir, peranan camat dan partisipasi masyarakat dalam musyawarah perencanaan pembangunan di kecamatan enrekang kabupaten enrekang, *jurnal moderat*, Volume 5, Nomor 2, Mei 2019, hlm 33.

Dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik (*good governance*) sangat ditentukan oleh peran pemimpin, karena pemimpin adalah pendesaian sebuah kegiatan sebelum dilaksanakan oleh bawahan. Hal ini menunjukkan bahwa pemimpin adalah representasi dari sebuah wilayah yang dipimpinnya, dimana majunya suatu daerah tentu tidak terlepas dari seorang pemimpin. Menurut Sadu Wasistiono bahwa urusan pemerintahan yang menjadi wewenang camat meliputi 5 bidang kewenangan pemerintah yaitu:

1. Bidang pemerintah
2. Bidang pembangunan dan ekonomi
3. Bidang pendidikan dan kesehatan
4. Bidang sosial dan kesejahteraan
5. Bidang pertahanan

Untuk menyelenggarakan tugas pokok tersebut, camat mempunyai fungsi sebagai berikut:

1. Menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahan umum dan pembinaan keagrarian.
2. Melaksanakan Pembinaan Pemerintahan Desa/Kelurahan.
3. Mengusulkan pengangkatan kepala kelurahan yang ada di wilayah.
4. Melaksanakan pembinaan ketentraman dan ketertiban wilayah.
5. Melaksanakan pembinaan pembangunan yang meliputi pembinaan perekonomian, produksi dan distribusi serta pembinaan sosial.
6. Melaksanakan penyusunan rencana, pengendalian dan bahan evaluasi pelaksanaan.

7. Menyusun program dan pembinaan pembangunan sarana dan prasarana dan pembinaan pelayanan umum dalam rangka meningkatkan pertumbuhan perekonomian, produksi dan distribusi.<sup>51</sup>

#### **F. Peraturan Daerah Kabupaten Siak Nomor 13 Tahun 2015 Tentang Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Dalam peraturan daerah ini, yang dimaksud dengan daerah adalah kabupaten siak. Pemerintah daerah adalah pemerintah daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip negara kesatuan republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.<sup>52</sup>

Pada pasal 6 perda kabupaten siak nomor 13 tahun 2015 tentang pelayanan publik terdapat Ruang lingkup meliputi pelayanan barang publik dan layanan jasa publik serta pelayanan administratif sesuai peraturan dan ketentuan undang-undang. Standar pelayanan yang dimaksud pada perda kab siak No 13 tahun 2015 yaitu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.<sup>53</sup>

Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan. Survei

---

<sup>51</sup><http://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/6246/bab%20ii.pdf?sequence=3&isAllowed=y>. Diakses pada tanggal 08 November 2023 Pukul 23.17 WIB.

<sup>52</sup> Peraturan Daerah Kabupaten Siak Nomor 13 Tahun 2015.

<sup>53</sup> Peraturan Daerah Kabupaten Siak Nomor 13 Tahun 2015

kepuasan masyarakat adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dan berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Penyelenggara pelayanan publik menurut perda kabupaten siak nomor 13 tahun 2015 pada pasal 11 ayat (2) mencantumkan penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dimaksud ayat (1), paling kurang meliputi:

1. pelaksanaan pelayanan,
2. pengelolaan pengaduan informasi,
3. pengawasan internal,
4. penyuluhan kepada masyarakat,
5. pelayanan konsultasi.<sup>54</sup>

#### **G. Konsep Fiqh Siyasah tentang Pelayanan Publik**

Obyek fikih siyasah adalah hubungan antara pemerintah dengan rakyatnya untuk menciptakan kesejahteraan dan kemaslahatan bersama. Dalam sebuah negara, rakyat memiliki kedudukan yang sangat penting karena eksistensi seorang penguasa ditentukan oleh dukungan rakyatnya.<sup>55</sup>

Pentingnya kedudukan tersebut terlihat dari pemerintahan dibentuk untuk kemaslahatan rakyat, penentuan keberhasilan pemimpin ada di tangan rakyat, rakyat juga memiliki hak *amar makruf nahi munkar*. Dalam perspektif fikih siyasah, pelayanan publik yang diberikan kantor kecamatan kabupaten Siak merupakan bagian dari fikih siyasah idariyyah (fikih pengelolaan administrasi).

---

<sup>54</sup> Peraturan Daerah Kabupaten Siak Nomor 13 Tahun 2015

<sup>55</sup> Muhammad al-Mubarak, Sistem Pemerintahan dalam Perspektif Islam, (Solo: Pustaka Mantiq, 1995), hlm. 109.

Secara terminologi dalam kitab lisan Al-Arab yang dimaksud dengan kata *siyasah* adalah mengatur atau memimpin sesuatu dengan cara yang membawa kepada kemaslahatan. Secara bahasa *siyasah* berasal dari kata *sasa*, *yasusu*, *siyasatan*, yang artinya adalah mengatur, mengurus dan memerintah atau pemerintahan, politik dan pembuatan kebijaksanaan.

Kata *siyasah* dalam kamus lisan Al-Arab berarti mengatur, mengurus dan memerintah. Jadi *siyasah* menurut bahasa mengandung beberapa arti yaitu: mengatur, mengurus, memerintah, memimpin, membuat kebijaksanaan, pemerintahan dan politik.

Kata *idariyah* dalam Al-Qur'an tidak ada satupun ayat yang kita jumpai. Sedangkan *Idariyah* berasal dari bahasa arab yaitu masdar dari kata *adara asy-syay'a yudiruhu Idariyah* yang berarti mengatur atau menjalankan sesuatu. Adapun pengertian *Idariyah* secara istilah terdapat pakar yang mendefinisikan. *Siyasah Idariyah* disebut juga hukum administrasi (*Al-Ahkam Al-Idariyah*).<sup>56</sup>

Dalam melayani rakyat, seorang pegawai Negara harus amanah, jujur dan adil. Pelayanan tersebut harus didasarkan pada kemaslahatan sebagaimana kaidah *tasharruf al-imam ala al-raiyyah manut bi al mashlahah* (Pelayanan publik harus didasarkan pada maslahat). Berdasarkan hal tersebut pelayanan yang diberikan kantor kecamatan dalam masalah penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan konsep fikih *siyasah idariyyah* yaitu menjalankan amanah peraturan daerah. *Siyasah idariyah* secara istilah terdapat beberapa pakar yang mendefinisikan *siyasah idariyah* disebut juga hukum administrasi (*al-ahkam idariyah*). .

---

<sup>56</sup> Aryani, "Implementasi *Good Governance* Di Desa Rompoah Kecamatan Baturaden Kabupaten Bayumas", hlm. 3.

Pengertian dari fiqh siyasah ialah mengatur, mengendalikan, mengurus, atau keputusan yakni, mengatur kemaslahatan umat manusia sesuai dengan syara<sup>67</sup> dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.<sup>57</sup> Kajian dari Siyasah Idariyah adalah terkait dengan pemerintahan mencakup kewenangan, organ-organ, badan-badan publik pemerintahan dan sebagainya.<sup>58</sup> Kualitas pelayanan dalam Siyasah Idariyah dapat diukur dari kualitas kepentingan pelayanan itu sendiri Oleh karena itu, strategi yang dijalankan dalam rangka mengurus masalah administrasi ini dilandasi oleh suatu kaidah: “Sederhana dalam Peraturan, Cepat dalam Pelayanan, Profesional dalam Penanganan”.<sup>59</sup>

Menurut Islam memberikan kebaikan kepada orang lain sejatinya kita juga telah memberikan kebaikan kepada diri kita sendiri. Allah SWT berfirman dalam Q. S Al-Isra' Ayat 7 yang berbunyi :

إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ وَإِنْ أَسَأْتُمْ فَلَهَا فَإِذَا جَاءَ وَعْدُ الْآخِرَةِ لِيَسْتَسْأَلُوا  
وُجُوهَكُمْ وَلِيَدْخُلُوا الْمَسْجِدَ كَمَا دَخَلُوهُ أَوَّلَ مَرَّةٍ وَلِيُتَبَرَّوْا مَا عَلَوْا تَتَّبِعُوا

*Artinya: ‘‘ Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu telah berbuat baik untuk dirimu sendiri. Jika kamu berbuat jahat (kerugian dari kejahatan) itu kembali kepada dirimu sendiri dan apabila datang saat hukuman bagi (kejahatan) yang kedua, (Kami datangkan orang-orang lain) untuk menyuramkan muka-muka kamu dan mereka masuk ke dalam mesjid, sebagaimana musuh-musuhmu memasukinya pada kali pertama dan untuk membinasakan sehabis-habisnya apa saja yang mereka kuasai’’<sup>60</sup>*

<sup>57</sup> Muhammad Iqbal, *Fiqh Siyasah*. (Jakarta:Gaya Media Pratama, 2017), hlm.40

<sup>58</sup> H.A Djazuli, *Fiqh Siyasah*, (Jakarta: Kencana, 2017), hlm.30.

<sup>59</sup> Rahmawati, “Peranan Administrasi Negara Dalam Kehidupan Berbangsa dan Bernegara Dalam Sudut Pandang Islam”, *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, No 2, V olume 3, 2018, hlm. 64.

<sup>60</sup> Al-Qur'an dan Terjemahan Kementerian Republik Indonesia.

Ayat di atas telah mengajarkan kepada semua umat manusia agar berbuat baik dan taat kepada Allah dan apabila kita berbuat maksiat maka sebenarnya kalian telah merusak diri kalian sendiri. Disamping itu, juga membahas mengenai Efektivitas Peraturan Daerah yang dimana diatur dalam bagian Fiqh siyasah termasuk pada Fiqh Siyasah Dusturiyah yaitu, keputusan kepala negara dalam mengambil keputusan atau undang-undang bagi kemaslahatan umat.

Kajian membahas tentang efektivitas Peraturan Daerah Kabupaten Siak Nomor 13 Tahun 2015 Tentang Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Ilmu tata Negara secara spesifik membahas tentang pengaturan kepentingan untuk mencapai pemerintahan yang baik, adalah terkait dengan pemerintahan mencakup kewenangan, organ-organ, badan-badan publik pemerintahan dan sebagainya, guna mewujudkan kemaslahatan bagi kehidupan manusia atau masyarakat.<sup>61</sup>

Objek kajian Siyasah Dusturiyyah yaitu membuat peraturan dan perundang-undangan yang dibutuhkan dalam mengatur negara yang sesuai dengan pokok-pokok ajaran agama. Hal ini terdapat dalam Alquran surah An-Nisa ayat 58:

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

Artinya : *“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada pemiliknya. Apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu tetapkan secara adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang paling baik kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.”*<sup>62</sup>

<sup>61</sup> Mohamad Bagas Rio R, Tinjauan Fiqh Siyasah terhadap Lembaga Yudikatif di Indonesia, : *Jurnal Kajian Manajemen Pendidikan Islam dan Studi Sosial* Vol. 5 No.2. 2021. (Universitas Islam Negeri Prof. K.H Saifuddin Zuhri: Purwokerto). hlm. 247.

<sup>62</sup> Al-Qur'an dan Terjemahan Kementerian Republik Indonesia.

Ayat tersebut menjelaskan bahwa seseorang yang memegang kekuasaan dalam hal ini yaitu pemerintah. Oleh karena itu wajib sebagai rakyat untuk menaatinya, pemerintah juga harus menetapkan peraturan perundang-undangan untuk ditaati yang telah ditetapkan dalam Alquran dan Sunnah. Dengan hal ini Siyash dusturiyah dapat disebut sebagai bagian dari fiqh Siyash yang membahas tentang perundang-undangan negara, yang lebih spesifik dalam hal prinsip dasar yang berkaitan dengan bentuk pemerintahan, aturan yang berkaitan dengan hak-hak rakyat dan mengenai pembagian kekuasaan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Adapun waktu yang digunakan dalam penelitian ini dilaksanakan mulai bulan Juni 2023 sampai dengan waktu yang belum ditentukan. Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Siak tepatnya di Kantor Camat Tualang dan Kantor Camat Minas yang terletak di Kabupaten Siak Provinsi Riau. Alasan peneliti memilih objek kajian karena akan secara langsung meneliti tentang Tindakan keefektifan pelayanan publik yang dilakukan oleh pegawai-pegawai kantor camat terhadap masyarakat menurut PERDA Kabupaten Siak nomor 13 tahun 2015 apakah sudah sesuai dengan PERDA tersebut.

#### **B. Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Research*) yaitu penelitian yang dilakukan dalam fenomena kehidupan yang sebenarnya terjadi<sup>63</sup>. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang dapat diartikan sebagai rangkaian atau proses menjangkau informasi, dari kondisi sewajarnya dalam kehidupan objek, dihubungkan dengan pemecahan masalah, baik dari sudut pandang teoritis maupun praktis. Penelitian kualitatif dimulai dengan mengumpulkan informasi

---

<sup>63</sup>Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabet, 2010), hlm. 25

dalam situasi sewajarnya untuk dirumuskan menjadi suatu generalisasi yang dapat diterima oleh akal sehat.<sup>64</sup>

Pendekatan yang digunakan oleh peneliti ialah pendekatan kualitatif yaitu prosedur penelitian ini yang lebih menekankan pada aspek proses dan makna suatu tindakan yang dilihat secara menyeluruh. Dalam hal ini peneliti berupaya menganalisis kehidupan sosial dengan menggambarkan peristiwa dari sudut pandang yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang dapat diamati.<sup>65</sup>

### **C. Subjek dan Objek Penelitian**

Subjek penelitian adalah orang yang menjadi sumber bagi peneliti. Menurut Moleong bahwa subjek penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian.<sup>66</sup>

Subjek yang dituju oleh peneliti yaitu subjek yang menjadi pusat perhatian atau sasaran penelitian. Adapun subjek dari penelitian ini yaitu Pegawai kantor Tualang dan Masyarakat Kec. Tualang dan Pegawai kantor camat Minas dan Masyarakat Kec. Minas.

Menurut Sugiyono menjelaskan bahwa suatu objek penelitian di dalam riset adalah suatu atribut atau sifat dan nilai dari orang, objek atau kegiatan dengan suatu variasi tertentu dan ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari serta di tarik

---

<sup>64</sup>Nawawi Hadari, *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 1992), hlm. 209.

<sup>65</sup>Lexy J and Moloeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, hlm 4.

<sup>66</sup>Lexy and Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, hlm. 40.

kesimpulan.<sup>67</sup> Jadi Objek yang dituju oleh peneliti yaitu Peraturan daerah kabupaten siak nomor 13 tahun 2015 tentang prinsip penyelenggara pelayanan publik.

#### **D. Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini data primer dan data sekunder yang terbentuk dari bahan hukum sebagai berikut:

1. Dalam data primer ini, peneliti akan melakukan wawancara langsung kepada pegawai-pegawai di Kantor Camat Tualang dan Minas, masyarakat dikecamatan Tualang da Minas mengenai Pelayanan di Kantor Camat Tualang dan Minas.
2. Data Sekunder adalah data yang diambil sebagai penunjang data primer tanpa harus terjun kelapangan, berupa buku-buku , baik jurnal maupun artikel yang ada hubungannya dengan penelitian ini maupun hasil-hasil penelitian yang berwujud laporan dan lain sebagainya.
3. Bahan Hukum Primer yaitu Peraturan Daerah Kabupaten Siak Nomor 13 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik ataupun peraturan perundang-undangan yang terkait dengan permasalahan yang dibahas.
4. Bahan Hukum Sekunder yaitu berupa buku-buku, jurnal atau pendapat para pakar dan prinsip pelayanan serta berbagai macam literatur lainnya yang digunakan untuk menjawab permasalahan Hukum dalam penelitian ini.

---

<sup>67</sup> Untung Lasiyono, *MetodePeneliiian Kualitatif*, ( Jawa Barat: CV Mega Press Nusantara, 2024 ), hlm. 60.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

### 1. Observasi

Observasi sebagai pengamatan dan pencatatan yang dilakukan peneliti secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Observasi juga salah satu alat pengumpulan data yang digunakan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis dengan gejala-gejala yang diselidiki<sup>68</sup> Observasi dalam penelitian ini dilakukan secara langsung di kantor camat Tualang dan Minas untuk melihat tindakan pelayanan yang dilakukan pegawai kantor camat Tualang dan Minas terhadap masyarakat yang ingin mengurus administrasi berupa Surat-surat atau dokumen lain, berdasarkan peraturan daerah kabupaten siak No. 13 tahun 2015 tentang prinsip penyelenggaraan pelayanan publik.

### 2. Wawancara

Peneliti melakukan wawancara terstruktur. Pewawancara harus memperhatikan situasi dan kondisi sehingga dapat memilih waktu yang tepat dan kapan dimana harus melakukan wawancara, jenis wawancara yang dilakukan peneliti terstruktur.<sup>69</sup>

Peneliti akan mewawancarai langsung dengan pegawai kantor camat Tualang dan pegawai kantor camat minas yang diantaranya adalah Kepala kantor camat Tualang dan Minas, beberapa perwakilan pegawai-pegawai di

---

<sup>68</sup> Cholid Narbuko and Abu Achmadi, *Metode Penelitian* (Jakarta: PT Bumi aksara, 2005), Hlm 70.

<sup>69</sup> Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum* (Mataram: Mataram University Press, 2020), Hlm 95.

kantor camat Tualang dan Minas dan masyarakat-masyarakat Tualang dan Minas.

**Tabel III. 1**  
**Daftar Informan yang diwawancarai Peneliti**

No	Nama	Status
1	Ari Darmawan	Sekretaris Camat Tualang
2	Adi Ramhan	Kasi Pemerintahan Camat Tualang
3	Yani	Masyarakat Tualang
4	Yanti	Masyarakat Tualang
5	Hartini	Masyarakat Tualang
6	Hj. Elfira, S.sos	Kasi pemerintahan kantor camat Minas
7	Leni sitompul	Pegawai kantor camat Minas
8	Joko	Masyarakat Minas
9	Diyah	Masyarakat Minas

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu catatan otentik yang dapat dijadikan bukti dalam persoalan hukum.<sup>70</sup> Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data kemudian ditelaah. Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini meliputi Peraturan Daerah Kabupaten Siak sebagai acuan dalam penelitian ini, Jurnal, intrnet dan sumber data lainnya yang berkaitan dengan objek yang akan diteliti.

## F. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji, *credibility*, *Triangulasi*. Agar data dalam penelitian kualitatif dapat

---

<sup>70</sup> Zumatul Atika and Widi Sagita, *Pengantar Dokumentasi Kebidanan* (Padang: PT Global Eklusif Teknologi, 2022), Hlm 1.

dipertanggungjawabkan sebagai penelitian ilmiah perlu dilakukan uji keabsahan data. Adapun uji keabsahan data yang dapat dilaksanakan.<sup>71</sup>

### 1. *Credibility*

Uji *credibility* (kredibilitas) atau uji kepercayaan terhadap data hasil penelitian yang disajikan oleh peneliti agar hasil penelitian yang dilakukan tidak meragukan sebagai sebuah karya ilmiah dilakukan.

### 2. *Triangulasi*

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu. Dalam penelitian kualitatif, teknik triangulasi dimanfaatkan sebagai pengecek keabsahan data yang peneliti temukan dari hasil wawancara dan observasi di lapangan sehingga kemurnia dan keabsahan data dapat terjamin.<sup>72</sup>

---

<sup>71</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D* (Bandung: Alfabeta, 2007), Hlm 270.

<sup>72</sup> Iskadar, *Metodologi Penelitian Pendidikan Dan Sosial (Kualitatif Dan Kuantitatif)*, (Jakarta: GP Press, 2009), Hlm 230-231.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Temuan Umum Hasil Penelitian**

##### **1. Sejarah Berdirinya Kantor Camat Tualang**

Kecamatan merupakan wujud nyata dari suatu organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan menyelenggarakan birokrasi pemerintahan yang berada setingkat lebih tinggi dari desa atau kelurahan. Camat merupakan pemimpin kecamatan sebagai perangkat daerah kabupaten/kota.

Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Siak nomor 14 Tahun 2001 tentang pembentukan Kecamatan Tualang merupakan salah satu kecamatan pemekaran di Kabupaten Siak yang sudah 5 (lima) tahun dari Kecamatan pembantu menjadi Kecamatan Tualang. Dengan perkembangan ini mau tidak mau Kecamatan Tualang harus mapan dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen serta dengan mencerminkan budaya kerja yang baik.<sup>73</sup>

Tualang yang menurut asal katanya adalah "Tuah" dan "Alang" merupakan salah satu kecamatan bagian dari Kabupaten Siak Sri Indrapura. Kecamatan Tualang ini terletak di wilayah kabupaten siak Provinsi Riau yang lokasinya berjarak 60 km dari Kota Pekanbaru<sup>74</sup>.

---

<sup>73</sup>[https://id.wikipedia.org/wiki/Tualang,\\_Siak](https://id.wikipedia.org/wiki/Tualang,_Siak) Diakses pada tanggal 29 Mei 2024 Pada Pukul 14. 40 WIB.

<sup>74</sup>[https://id.wikipedia.org/wiki/Tualang,\\_Siak](https://id.wikipedia.org/wiki/Tualang,_Siak) Diakses pada tanggal 29 Mei 2024 Pada Pukul 14. 40 WIB.

Kecamatan Tualang merupakan pemekaran dari kecamatan Siak yang dimekarkan menjadi 14 Kecamatan yaitu, Kecamatan Siak, Kerinci kanan, Tualang, Dayun, Sungai Apit, Minas, Kandis, Mempura, Sabak Auh, Bunga Raya, Koto Gasib, Sungai Mandau, Pusako dan Lubuk Dalam.<sup>75</sup>

Terbentuknya Kecamatan Tualang sebagai institusi eksekutif yang berperan menjalankan roda pemerintahan dan pemberdayaan serta pembangunan masyarakat merupakan perpanjangan tangan dari pemerintah otonomi Kabupaten Siak, merupakan aspirasi masyarakat yang bermanfaat untuk mempermudah penduduk dalam hal pelaksanaan kepengurusan administrasi serta lebih memperdekat antara pemerintah dengan rakyat yang diperintahnya.

Kecamatan Tualang yang posisi pusat pemerintahannya ada di Desa Perawang Barat yang kurang lebih jaraknya 49 km dari pusat pemerintah kabupaten yang dapat ditempuh melalui darat maupun sungai. Kecamatan Tualang merupakan pemekaran dari Kecamatan Siak, yang dimekarkan menjadi empat kecamatan yaitu Siak, Tualang, Kerinci Kanan dan Dayun yang dilaksanakan pada tahun 2001 berdasarkan pada Perda No. 13 Tahun 2001 yang dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Siak.

Tujuan pemekaran ini adalah untuk mempermudah masyarakat juga pemerintah dalam menjalankan hubungan administrasi, serta mempermudah jangkauan pembangunan dan pemerintahan kecamatan. Dengan demikian

---

<sup>75</sup>[http://paten.psmnet.work/tualang/index.php?com=halutama&link=profil\\_kecamatan](http://paten.psmnet.work/tualang/index.php?com=halutama&link=profil_kecamatan). Diakses pada tanggal 1 Juni 2024. Pada Pukul 20:17 WIB.

potensi yang ada di kecamatan ini secara tidak langsung lebih terangkat dengan jangkauan pemerintah yang lebih dekat, jangkauan pembangunan yang lebih baik dibandingkan dengan kecamatan yang lama.<sup>76</sup>

Terbentuknya Kampung Tualang sebagai institusi yang berperan menjalankan roda pemerintahan dan pemberdayaan serta pembangunan masyarakat merupakan perpanjangan tangan Pemerintah Kecamatan Siak Kabupaten Bengkalis, yang merupakan bentuk suatu Kampung yang bermanfaat mempermudah penduduk dalam hal pelaksanaan kepengurusan administrasi serta lebih memperdekat antara pemerintahan dengan rakyat yang diperintahnya.

Pusat pemerintahan di Kelurahan Perawang berjarak  $\pm$  70 KM dari Siak Sri Indrapura, dapat ditempuh melalui jalur sungai selama  $\pm$  1,5 jam dan melalui jalur darat  $\pm$  1,5 - 2 jam perjalanan dan pada tgl 21 Feb 2011 telah diresmikan Jembatan Maredan yang menghubungkan Perawang dengan Siak.<sup>77</sup>

Tugas dan fungsi Kecamatan mencakup perpanjangan tangan dari Kabupaten dalam hal pengurusan administrasi bagi masyarakat Desa dan Kelurahan sekitarnya, artinya melayani segala kebutuhan masyarakat berkaitan dengan masalah sosial serta mengusahakan perubahan dan kemajuan penyelenggaraan pelayanan di Kecamatan tersebut. Kecamatan

---

<sup>76</sup>[http://paten.psmnet.work/tualang/index.php?com=halutama&link=profil\\_kecamatan](http://paten.psmnet.work/tualang/index.php?com=halutama&link=profil_kecamatan).

Diakses pada tanggal 1 Juni 2024. Pada Pukul 20:22 WIB.

<sup>77</sup>[https://id.wikipedia.org/wiki/Tualang,\\_Siak](https://id.wikipedia.org/wiki/Tualang,_Siak) Diakses pada tanggal 29 Mei 2024 Pada Pukul 14. 40 WIB.

Tualang merupakan salah satu kecamatan yang berada di Kabupaten Siak dengan Ibukota Kecamatan Tualang adalah Perawang. Pada dahulunya Kecamatan Tualang adalah sebuah desa di Kecamatan Siak sebelum dimekarkan dari Kabupaten induk yaitu Kabupaten Bengkalis.

Adapun jenis dan bentuk pelayanan yang ada pada kantor camat Tualang Kabupaten Siak secara umum yaitu :

1. Surat Keterangan Tidak Mampu ( untuk Beasiswa dan Berobat )
2. Surat Keterangan Ahli Waris
3. Surat-Surat Lainnya (Proposal sekolah)<sup>78</sup>

Struktur organisasi pada hakekatnya ada bermacam-macam diantaranya bentuk *lini*, *line* dan staf, panitia, struktur atau bentuk matrik. Dimana suatu organisasi yang merupakan wadah disesuaikan dengan instansi yang bersangkutan. Sedangkan kecamatan apabila dilihat dari bentuknya maka organisasi yang dipakai adalah bentuk organisasi *line* dan staf, artinya adalah dalam bagan tersebut ada dua fungsi yaitu fungsi operasional yang melaksanakan tugas-tugas pokok dan fungsi administrasi yang merupakan fungsi pelayanan terhadap pelaksanaan tugas pokok.

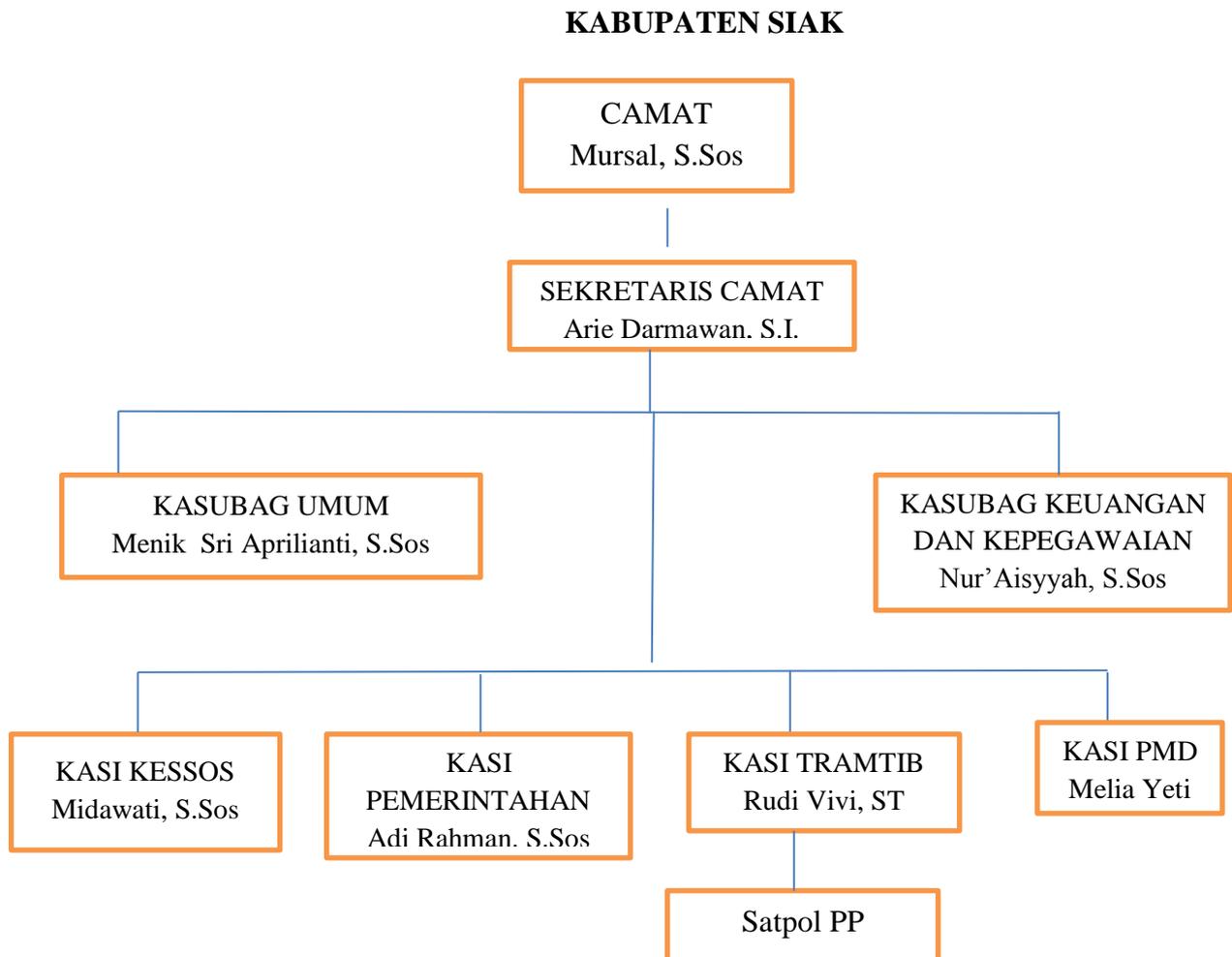
Organisasi kecamatan Tualang disusun berdasarkan peraturan daerah Kabupaten Siak Nomor 9 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Kecamatan dan Kelurahan Kabupaten Siak. Berdasarkan peraturan daerah tersebut, kecamatan adalah wilayah kerja camat sebagai

---

<sup>78</sup> <http://www.paten.psmnet.work/tualang/> Diakses pada tanggal 2 juni 2024 pada pukul 22.30 WIB.

perangkat daerah Kabupaten Siak. Susunan organisasi Kecamatan Tualang terdiri dari:

### STRUKTUR ORGANISASI KECAMATAN TUALANG



Sumber: Kecamatan Tualang 2024

Dalam menjalankan tugasnya Camat, Sekretaris Camat, para Kepala Seksi, Kepala bagian dan kelompok jabatan fungsional wajib menerapkan prinsip koordinasi, integrasi dan sinkronisasi baik dalam lingkungan masing-masing maupun antar satuan organisasi kecamatan sesuai dengan tugas pokok masing-masing. Camat di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Sekretaris Kecamatan adalah penyelenggara administrasi kecamatan dan dalam melaksanakan tugasnya bertanggungjawab kepada Camat. Terdapat seksi-seksi yang dipimpin oleh seorang kepala seksi, masing-masing Kepala Seksi dalam melaksanakan tugasnya bertanggungjawab kepada Camat melalui Sekretaris Kecamatan. Unsur terakhir dalam struktur organisasi Kecamatan Tualang adalah jabatan fungsional, unsur tersebut terbagi dalam beberapa kelompok sesuai dengan bidang keahliannya masing-masing dan dipimpin oleh tenaga fungsional senior yang ditunjuk oleh Bupati dan bertanggungjawab kepada Camat.

## **2. Letak Geografis Kantor Camat Tualang**

Jumlah penduduk di Kecamatan Tualang sebanyak 109.229 jiwa dengan jumlah laki-laki sebanyak 51.670 jiwa, sedangkan jumlah keluarga sebanyak 26.289 dari jumlah penduduk sebanyak 107.669 jiwa. Wilayah Kecamatan Tualang seperti pada umumnya wilayah Kabupaten Siak lainnya terdiri dari dataran rendah dengan struktur tanah pada umumnya terdiri

dari tanah podsolik merah kuning dari batuan dan aluvial serta tanah *organosol* dan *gley* humus dalam bentuk tanah rawa-rawa atau tanah basah.<sup>79</sup>

Kecamatan Tualang secara umum berada pada daerah dataran dimana sektor industri pengolahan merupakan motor penggerak perekonomian yang sangat dominan tidak saja bagi Kecamatan Tualang sendiri tetapi juga menjadi sektor andalan Kabupaten Siak. Sehingga tidak berlebihan apabila daerah ini disebut daerah industri. Kecamatan Tualang terletak antara 0°32'-0°51' Lintang Utara dan 101°28'-101°52' Bujur Timur. Dengan Wilayah Lain yang berbatasan sebagai berikut.<sup>80</sup>

**Tabel IV. 1**  
**Letak Geografis Kantor Camat Tualang**

Utara	Kecamatan Minas
Timur	Kecamatan Koto Gasib dan Lubuk Dalam
Selatan	Kecamatan Kerinci kanan dan Lubuk Dalam
Barat	Kecamatan Minas dan Kota Pekanbaru

Berikut ini adalah daftar desa/kelurahan di kecamatan Tualang beserta data populasi sebagai berikut:

**Tabel IV. 2**  
**Daftar desa dan kelurahan Kecamatan Tualang**

No	Desa	Jumlah Penduduk
1	Maredan	3.540
2	Tualang	21.071
3	Perawang Barat	20.530
4	Maredan Barat	2.417
5	Pinang Sebatang	3.680
6	Pinang sebatang Barat	5.174

<sup>79</sup>[https://id.wikipedia.org/wiki/Tualang,\\_Siak](https://id.wikipedia.org/wiki/Tualang,_Siak) Diakses pada tanggal 29 Mei 2024 Pada Pukul 14. 40 WIB.

<sup>80</sup>[https://id.wikipedia.org/wiki/Tualang,\\_Siak](https://id.wikipedia.org/wiki/Tualang,_Siak). Diakses pada tanggal 15 April 2024, Pada Pukul 10.15 WIB.

7	Pinang sebatang Timur	8.573
8	Perawang	39.178
	<b>Jumlah Penduduk</b>	<b>104.163</b>

### 3. Geologi Kantor Camat Tualang

Wilayah kecamatan Tualang seperti pada umumnya wilayah Kabupaten Siak terdiri dari dataran rendah dan berbukit-bukit dengan struktur tanah pada umumnya terdiri dari tanah podsolik merah kuning dari batuan dan aluvial serta tanah organosol dan gley humus dalam bentuk rawa-rawa atau tanah basah.

Kecamatan Tualang secara umum berada pada daerah dataran dengan mayoritas sektor pertanian didominasi oleh perkebunan kelapa sawit dan karet serta kecamatan ini merupakan salah satu sentra industri di Kabupaten Siak<sup>81</sup>

### 4. Tugas Pokok dan Fungsi Pelayanan Administrasi Terpadu Kantor Camat Tualang

Kecamatan Tualang dipimpin oleh bapak Mursal, S. Sos. Kecamatan Tualang memiliki visi dan misi yaitu:

#### VISI

“ Tempat pelayanan terbaik Kabupaten Siak Tahun 2016 “.

---

<sup>81</sup> <http://www.paten.psmnet.work/tualang/> Diakses pada tanggal 2 juni 2024 pada pukul 22.30 WIB.

### **MISI**

- a. Meningkatkan keimanan dan ketaqwaan pegawai
- b. Meningkatkan etos kerja dan disiplin pegawai
- c. Meningkatkan inisiatif pegawai
- d. Mengembangkan pengalaman dan pengetahuan pegawai sesuai bidang keahliannya
- e. Meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat yang bertanggung jawab.
- f. Meningkatkan tertib administrasi perkantoran desa

#### **5. Sejarah Kecamatan Minas**

Kecamatan Minas terbentuk pada Tahun 1995 berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor : 33 Tahun 1995 tentang pembentukan 13 (tiga belas) kecamatan di wilayah kabupaten daerah tingkat II bengkalis, indragiri hilir, indragiri hulu dan kampar dalam wilayah provinsi daerah tingkat riau. Wilayah Kecamatan Minas semula merupakan bagian wilayah Kecamatan Mandau, dengan terbentuknya Kecamatan Minas maka wilayah Kecamatan Mandau dikurangi dengan wilayah Kecamatan Minas, adapun yang menjadi wilayah Kecamatan Minas pada saat itu adalah :

**Tabel IV.3**  
**Wilayah Kecamatan Minas**

No	Desa	Jumlah Penduduk
1	Desa Minas Barat;	5.675
2	Desa Minas Timur;	3.699
3	Mandi Angin	2.306
4	Minas Jaya	12.930
5	Rantau Bertuah	1.327
	<b>Jumlah Penduduk seluruhnya</b>	<b>25.937</b>

Pada tahun 1999 Wilayah Kabupaten Daerah Tingkat II Bengkalis dimekarkan menjadi dua Kabupaten berdasarkan UU No. 53 Tahun 1999 menjadi Kabupaten Bengkalis dan Kabupaten Siak Sri Indrapura. Kecamatan Minas menjadi salah satu Kecamatan yang menjadi bagian wilayah Kabupaten Siak Sri Indrapura.<sup>82</sup> Pada Tahun 2002 Kecamatan Minas kembali dimekarkan menjadi dua kecamatan menjadi Kecamatan Minas dan Kecamatan Kandis. Dan hingga saat ini, setelah mengalami pemekaran kecamatan dan desa, wilayah Kecamatan Minas menjadi 4 (empat) Desa dan 1 (satu) Kelurahan.

#### 6. Letak Geografis dan Administratif Kantor Camat Minas

Letak dan Luas Wilayah Kecamatan Minas terletak antara : 100o 54'-101o 34' BT , 0o 40'-1 o 13 LU dengan luas wilayah 770 Km2 .<sup>83</sup>

Batas Wilayah Kecamatan Minas berbatasan dengan :

**Tabel IV. 4**

#### **Batas Wilayah Kecamatan Minas**

UTARA	Kecamatan Sungai Mandau, Kecamatan Kandis
SELATAN	
BARAT	Kecamatan Kandis, Kabupaten Kampar
TIMUR	Kec. Tualang, Kecamatan Sungai Mandau.

Posisi Kecamatan Minas berada di jalur lintas sumatera, sehingga jalur lintas ini seperti tidak pernah tidur selama 24 jam. Dan hal ini juga

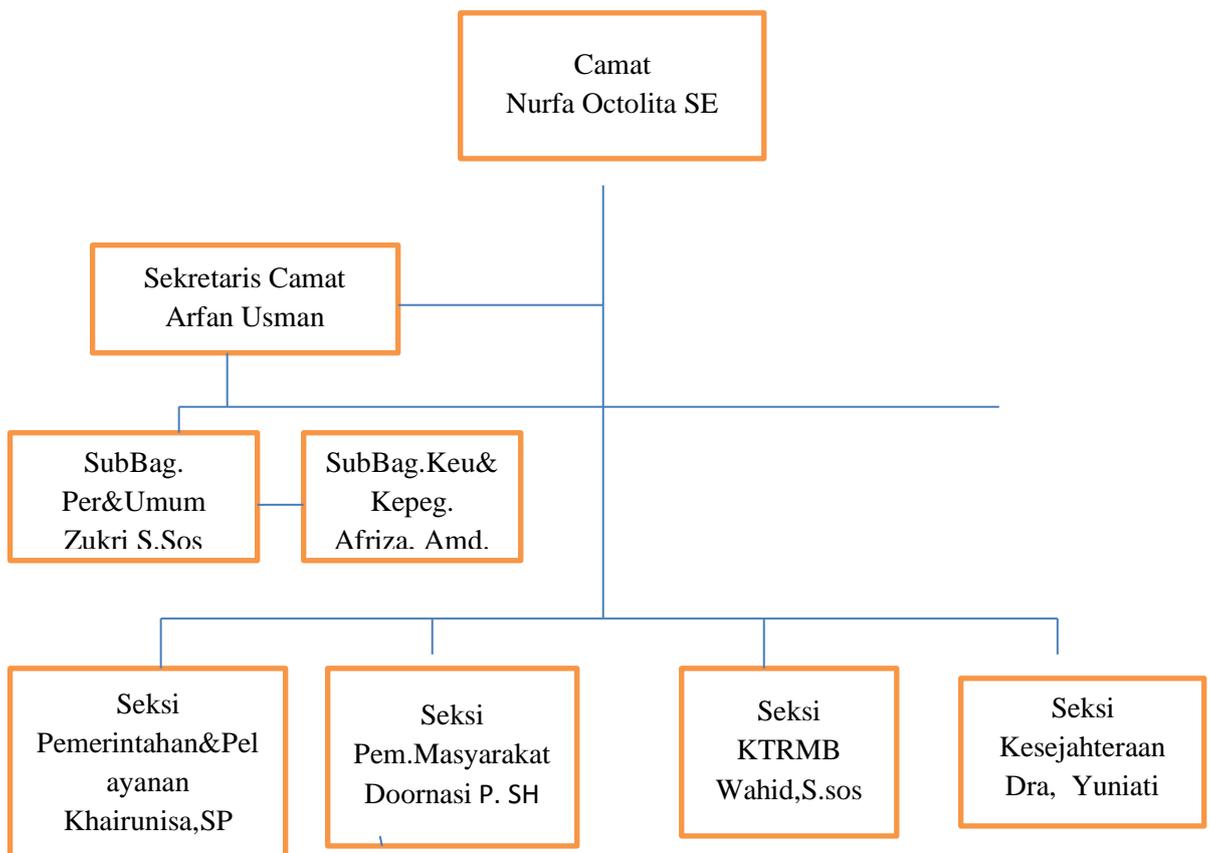
<sup>82</sup>. [https://id.wikipedia.org/wiki/Minas,\\_Siak](https://id.wikipedia.org/wiki/Minas,_Siak). Diakses Pada Tanggal 28 Mei 2024, Pada Pukul 20.04 WIB.

<sup>83</sup>[http://paten.psmnet.work/minas/index.php?com=halutama&link=profil\\_kecamatan](http://paten.psmnet.work/minas/index.php?com=halutama&link=profil_kecamatan). Diakses pada tanggal 29 Mei 2024. Pada Pukul 14.47 WIB.

menyebabkan Jalan Raya Minas merupakan lintasan “merah” bagi para pengemudi, karena tingginya angka kecelakaan di wilayah Kecamatan Minas. Minas dihuni oleh masyarakat yang heterogen : Suku Sakai, melayu, minang, jawa ,batak, dll membentuk wadah persatuan “SAMMIJABAT “ (Sakai melayu minang jawa batak) yang hidup rukun dan damai.<sup>84</sup>

## 7. Pemerintahan Kantor Camat Minas

Kecamatan Minas Saat ini dipimpin oleh Camat Nurfa Octolita SE, dengan *structural* sebagai berikut:



Sumber: Kecamatan Minas 2024

<sup>84</sup>[http://paten.psmnet.work/minas/index.php?com=halutama&link=profil\\_kecamatan](http://paten.psmnet.work/minas/index.php?com=halutama&link=profil_kecamatan)  
Diakses pada tanggal 29 Mei 2024 Pada pukul 14 50 WIB.

## **B. Temuan Khusus Hasil Penelitian**

### **1. Efektivitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tualang dan Kantor Camat Minas Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Siak NO 13 Tahun 2015.**

#### **a. Kantor Camat Tualang**

Pelayanan publik merupakan hak seluruh masyarakat Indonesia, salah satunya adalah pada Kecamatan Tualang dan Minas. Pelayanan publik dianggap perlu adanya peningkatan sebagai penguatan pada pasal 2 Peraturan Daerah kabupaten Siak No.13 tahun 2015 yang berbunyi " Peraturan Daerah tentang penyelenggaraan pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan pemenuhan hak masyarakat secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan".<sup>85</sup> Hal ini dimaksudkan agar pelayanan publik harus dilaksanakan dengan efisien, akurat dan sejalan dengan keinginan dan aspirasi masyarakat.

Adapun aspek-aspek dalam pelaksanaan pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Tualang berdasarkan konsep pelayanan publik :

- 1) Kedisiplinan, keramah-tamahan dan kesopanan di Kantor Kecamatan Tualang.

Menurut Bapak Adi Rahman selaku Kepala Seksi (KASI)

Pemerintahan dikantor Camat Tualang mengatakan:

“Jam kerja pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Tualang seperti halnya dengan kantor-kantor pemerintahan pada umumnya,

---

<sup>85</sup> Peraturan Daerah kabupaten Siak No.13 tahun 2015

yaitu pada halnya dengan kantor-kantor pemerintahan pada umumnya, yaitu pada hari Senin – Kamis jam 07.00 – 16.00 sedangkan untuk hari Jum'at yaitu jam 08.00 – 16.30.”<sup>86</sup>

Dari observasi yang saya lihat, masih banyak sebagian pegawai yang datang lewat dari jam kerja yang telah ditentukan sehingga banyak masyarakat yang menunggu, akibatnya terhambatnya prosedur pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dikaitkan dengan Peraturan Daerah No.13 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan pelayanan publik di kantor camat Tualang pada pasal 5 (i) tentang prinsip berbunyi " kedisiplinan ". Hal ini harus diterapkan pada pelayanan agar sesuai dengan amanat konstitusi. Dapat disimpulkan bahwa waktu yang digunakan pegawai dalam kedisiplinan belum efektif dengan aturan yang berlaku.

Di Kantor camat Tualang juga menerapkan yang namanya 3 S (Senyum, sapa, salam). Namun ketika peneliti mengamati belum semua petugas memberikan keramahan kepada pengguna layanan karena ada petugas yang menunjukkan sikap cuek. Selain ramah, sikap sopan santun juga diperlukan dalam pelayanan, dengan bersikap sopan santun pengguna layanan akan merasa di hargai dan dihormati. Berdasarkan penelitian, petugas Kecamatan khususnya petugas pemberi layanan sudah bersikap sopan santun. pelayanan.

---

<sup>86</sup> Adi Rahman selaku Kepala Seksi (KASI) Pemerintahan dikantor Camat Tualang, Wawancara (kantor Camat Tualang Pada 26 Maret 2024. Pada Pukul 10.03 WIB).

Hal ini bertujuan agar para pengguna layanan merasa dihargai dan dihormati.

## 2) Kepastian waktu

Kepastian waktu dalam pelaksanaan pelayanan publik terkhusus pelayanan administrasi menjadi hal utama yang harus diperhatikan oleh pelayanan administrasi menjadi hal utama yang harus diperhatikan oleh pegawai agar terwujudnya pelayanan publik yang prima dan sesuai.

Pada pelayanan administrasi yang digolongkan mudah, maka waktu penyelesaiannya dikategorikan cepat. Tidak ada penjelasan mengenai berapa jam penyelesaiannya dan jenis pelayanan apa saja yang disebutkan membutuhkan waktu lama dan memiliki waktu yang relatif cepat.

Adapun yang dikatakan oleh wawancara salah satu masyarakat yang pernah menggunakan jasa pelayanan administrasi di kantor camat Tualang, Ibu Yani menjelaskan:

“Tidak ada waktu yang tepat yang dikatakan oleh pegawai, tidak ada papan informasi mengenai waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian pelayanan administrasi. Tetapi pada saat saya melakukan proses pelayanan administrasi waktu yang dibutuhkan lumayan cepat mungkin karena hanya sedikit yang melakukan pelayanan administrasi pada saat itu. Saya hanya membutuhkan waktu 15 atau 20 menit untuk menunggu giliran saya dipanggil dalam penyelesaian pelayanan administrasi meminta tanda tangan untuk dokumen ahli waris”<sup>87</sup>

---

<sup>87</sup> Ibu Yani, Masyarakat Tualang, Wawancara, ( 27 Maret 2024. Pada pukul 19. 40 WIB.

Begitu pula yang dikatakan oleh salah satu informan yang pernah menggunakan jasa pelayanan administrasi pembuatan surat tanggungan, ibu Yanti yang menjelaskan:

“Saya waktu itu dalam pengurusan Surat tanggungan diinformasikan untuk kembali besok hari, karena kalau hari ini pegawai tersebut ada kegiatan tapi pada saat saya datang lagi besok harinya, disuruh kembali lagi, begitu seterusnya sampai saya bisa dilayani. Jadi menurut saya pemberian waktu yang tepat itu merupakan hal yang penting karena capek juga bolak balik kegiatan dirumah juga banyak antar jemput anak sekolah, masak untuk makan siang”<sup>88</sup>.

Dari observasi yang saya lakukan selama penelitian di kantor kecamatan Tualang, yang saya lihat masyarakat yang membutuhkan pelayanan sebagian terabaikan karena adanya hambatan yaitu aparatur pegawai tersebut ada kegiatan di luar kantor, ketidakhadirannya aparatur pegawai karena adanya acara keluarga sehingga membuat masyarakat menunggu lama.

Dapat disimpulkan bahwa kepastian waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan administrasi ahli waris membutuhkan waktu yang relatif sebentar dan mendapatkan kepuasan oleh masyarakat tetapi pada kasus penyelesaian surat tanggungan memiliki kendala.

### 3) Sarana dan prasarana pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Tualang

Sarana dan prasarana merupakan hal penting yang harus diperhatikan dalam mewujudkan pelayanan administrasi yang prima,

---

<sup>88</sup> Ibu Yanti, Masyarakat Tualang, Wawancara, ( 27 Maret 2024. Pada pukul 15. 50 WIB.

sarana dan prasarana adalah hal utama dalam menunjang pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat.

Adapun wawancara oleh sekretaris Camat Tualang dalam pelaksanaan pelayanan administrasi:

"Seperti yang kita lihat, sarana dan prasarana di kantor kecamatan Tualang memenuhi standar yang seharusnya, seperti adanya Kursi untuk masyarakat menunggu, kemudian alat pendingin ruangan seperti kipas angin maupun AC, adanya Taman bermain untuk anak-anak, Pojok baca, Ruang ibu menyusui, kemudian juga terdapat komputer pada setiap meja pegawai di kantor kecamatan Tualang untuk memudahkan pelayanan, adanya mesin foto copy dan print sebagai alat penunjang pelayanan yang sempurna dengan adanya fasilitas yang ada sehingga memberikan kenyamanan pada saat pelayanan yang diberikan.

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa dilihat dari Peraturan Daerah Kabupaten Siak No.13 tahun 2015 pada pasal 5 (g) dan (j) berbunyi " kelengkapan sarana dan prasarana, dan juga kenyamanan" sudah cukup memadai dalam kenyamanan masyarakat Tualang.

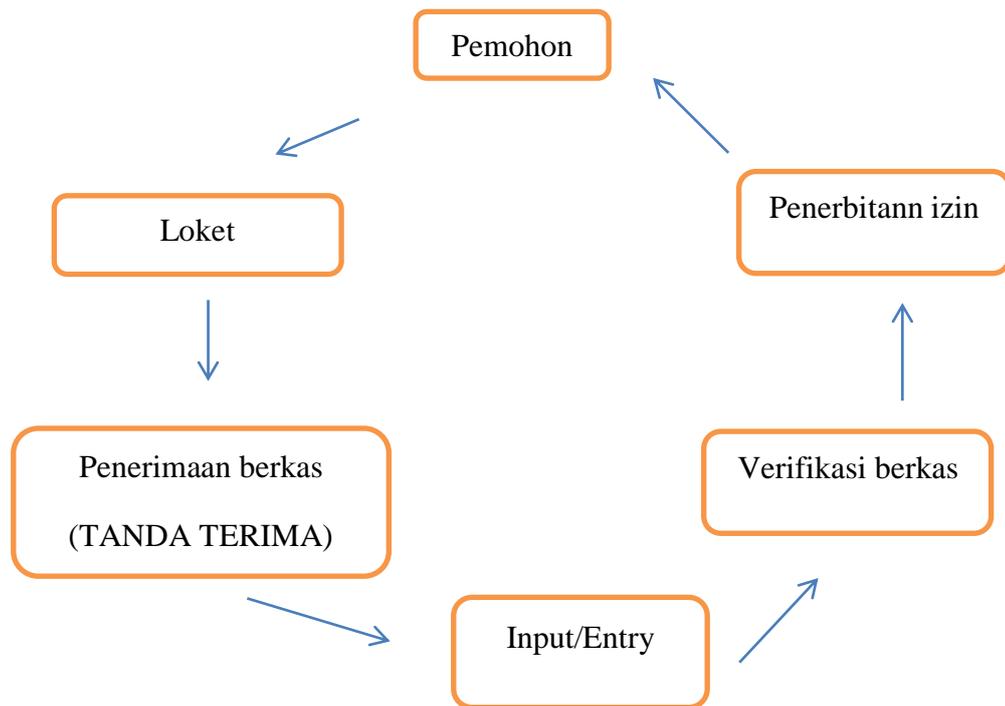
- 4) Kesederhanaan, mengandung makna bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah dan dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan publik. Prinsip kesederhanaan pada hakikatnya lebih menekankan pada aspek prosedur kerja penyelenggaraan pelayanan. Kesederhanaan prosedur didesain untuk tidak mengurangi atau mengabaikan unsur legalitas atau keabsahan dari hasil pelaksanaan mengabaikan unsur legalitas atau keabsahan dari hasil pelaksanaan pelayanan publik.

Dari observasi yang peneliti lihat di lapangan yang dimana masyarakat dalam melakukan pelayanan masih ada yang menunggu karena lambatnya prosedur yang diberikan pegawainya, sehingga menghambat proses pelayanan yang menghabiskan waktu sehari-hari.

- 5) Kejelasan, Mengenai segi kejelasan yang peneliti lihat di lapangan, mulai dari syarat-syarat pengurusan, prosedur pelayanan dan lain sebagainya memang sudah cukup jelas tertera di papan informasi mengenai prosedur pelayanan dan baliho yang ada disetiap sudut ruangan dan pintu masuk kantor camat Tualang.
- 6) Tanggung Jawab, mengenai tanggung jawab pihak kantor camat Tualang bertanggung jawab akan kesalahan dalam penulisan surat dan keabsahan surat yang dibuat.
- 7) Akurasi, Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah yang berpegang pada prinsip efektivitas dan efisiensi. Pada kantor camat Tualang mengenai akurasi waktu yang sering terhambat dalam penyelesaian atau keterlambatan dalam proses penyelesaian berkas sehingga membutuhkan waktu yang lama.
- 8) Keamanan, Mengenai keamanan di kantor camat Tualang di lengkapi adanya cctv disetiap sudut ruangan sehingga jika terjadinya sesuatu yang tidak di inginkan contohnya pencurian di lokasi kantor camat Tualang bisa melihat melalui monitor rekaman Cctv yang tersedia.

- 9) Kemudahan Akses, Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat. Selain itu, segala bentuk informasi yang berkaitan dengan pelayanan publik juga mudah diakses oleh masyarakat melalui teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- 10) Kenyamanan, mengenai kenyamanan pada kantor camat Tualang yang peneliti lihat di lapangan fasilitas yang tersedia dan terpenuhi di kantor camat Tualang membuat nyaman bagi masyarakat contohnya adanya wifi memudahkan masyarakat mengakses informasi yang kurang jelas, adanya taman bermain anak-anak memudahkan masyarakat yang membawa anak-anak tidak ribet dan rewel karena anak-anak bisa bermain di taman bermain tersebut dan tidak merasa bosan.

Pada kantor Camat Tualang itu bentuk mekanisme pelayanannya juga menggunakan administrasi terpadu dalam mengenai Standar Operasional Pelayanan sebagai berikut:



Sumber: Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak

Pelaksanaan pelayanan publik di kantor camat Tualang kabupaten Siak berdasarkan pasal 15 ayat (2) Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2015 tentang prinsip pelayanan publik harus sesuai jika dilihat dari pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat, dan pelayanan konsultasi Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan peraturan-peraturan tertulis seperti yang tertuang dalam perda tersebut.

Menurut Peraturan Daerah Kabupaten Siak Nmor 13 Tahun 2015 pada Pasal 5 yang dimana prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yaitu:

- 1) Kesederhanaan
- 2) Kejelasan
- 3) Kepastian Waktu
- 4) Akurasi
- 5) Keamanan
- 6) Tanggung Jawab
- 7) Kelengkapan Sarana dan Prasarana
- 8) Kemudahan Akses
- 9) Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan
- 10) Kenyamanan<sup>89</sup>

**b. Kantor camat Minas**

Di instansi pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah, peningkatan kualitas kinerja pelayanan publik dilakukan dengan regulasi dan peraturan yang mengikat. Menjadi keniscayaan bahwa kualitas kinerja pelayanan peraturan yang mengikat. Menjadi keniscayaan bahwa kualitas kinerja pelayanan publik adalah harapan seluruh lapisan masyarakat dalam pelayanan publik.<sup>90</sup> Dan yang menjadi indikator yang digunakan peneliti untuk melihat kualitas kinerja pelayanan publik di kantor camat Minas yaitu sebagai berikut:

- 1) Kejelasan, merupakan salah satu hal yang sangat penting. Menurut hasil wawancara dengan ibu Diyah selaku masyarakat mengatakan:

---

<sup>89</sup>Peraturan Daerah Kabupaten Siak Nomor 13 Tahun 2015 Tentang Pelayanan Publik.

<sup>90</sup> Hayat, Manajemen Palayanan publik, hlm. 83.

"Mengenai kejelasan semua syarat-syarat yang diperlukan untuk mengurus sudah cukup jelas".<sup>91</sup>

Adapun Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan ibu Elfira selaku kasi pemerintahan kantor camat Minas menjelaskan:

" Untuk pelaksanaan pelayanan selalu berdasarkan standar operasional (SOP) yang ada. Dan untuk persyaratan pengurusan dan lain sebagainya sudah dibuatkan spanduk yang dipasang di depan pintu masuk agar masyarakat dapat langsung melihatnya".<sup>92</sup>

Dari yang peneliti lihat dilapangan memang dari segi kejelasan, mulai dari syarat-syarat pengurusan, prosedur sudah jelas.

- 2) Keamanan, dalam arti proses pelaksanaan pelayanan ataupun mutu produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman bagi masyarakat. Misalnya mutu produk pelaksanaan pelayanan administrasi di kantor camat Minas harus diperhatikan agar dapat menjamin kepastian atau keabsahan secara hukum, tanpa kesalahan cetak serta tidak menimbulkan keraguan ataupun kekhawatiran bagi masyarakat.<sup>93</sup>

Dari hasil wawancara dengan Ibu diyah selaku masyarakat, mengatakan bahwa:

"kesalahan cetak sering kali terjadi di kantor camat Minas kabupaten Siak seperti penulisan Nama, Tempat tanggal lahir"

---

<sup>91</sup> Ibu Diyah, masyarakat Minas. Wawancara ( Minas, 1 April 2024. Pukul 13.30 WIB).

<sup>92</sup> Ibu Hj. Elfira. S. SON, KASI Pemerintahan Kantor Camat Minas, Wawancara, (Kantor Camat Minas, Selasa 14 Mei 2024. Pada Pukul 10.13 WIB).

<sup>93</sup> Zaenal Mukarom, Muhibudin Wijaya Laksana, *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*, hlm. 170.

Selain itu, hasil wawancara dengan bapak Joko selaku masyarakat juga mengatakan bahwa:

“Nama saya waktu itu dicetak salah sehingga membuat saya menunggu lagi untuk merubah surat tersebut”.<sup>94</sup>

Dari kedua pernyataan tersebut jelas bahwa pelayanan di kantor camat Minas kabupaten Siak dari segi keamanan belum terpenuhi karena masih ada masyarakat yang mengeluh tentang kesalahan cetak tersebut. Ini jelas membuat khawatir karena apabila terjadi kesalahan cetak otomatis itu akan memakan waktu yang lebih lama.

- 3) Kenyamanan, dalam arti bahwa kondisi dan mutu dalam proses pelaksanaan pelayanan hendaknya menciptakan rasa nyaman, tertib dan lancar.

Dari hasil wawancara dengan bapak Joko selaku masyarakat, mengatakan bahwa:

”Dari segi kenyamanan pelayanan di kantor kecamatan Minas kabupaten Siak sudah lumayan nyaman karena tersedianya kursi untuk duduk, selain itu adanya wifi yang tersedia”.<sup>95</sup>

Dari apa yang dilihat oleh peneliti di lapangan, di kantor camat minas menyediakan kursi akan tetapi hanya sedikit jadi ketika masyarakat ramai yang datang mereka sebagian yang duduk dan ada yang berdiri karena minimnya kursi yang disediakan meja untuk

---

<sup>94</sup> Bapak Joko, masyarakat Minas. Wawancara ( Minas, 24 April 2024. Pukul 17.30 WIB).

<sup>95</sup> Bapak Joko, masyarakat Minas. Wawancara ( Minas, 24 April 2024. Pukul 17.30 WIB).

masyarakat apabila ada yang harus mereka tulis. Jadi menurut peneliti dari segi kenyamanan juga masih kurang terpenuhi.

- 4) Akurasi, Pada observasi yang peneliti lihat di lapangan dimana pegawainya memberikan pelayanan yang akurat dengan memeriksa ulang Surat tersebut dengan ini menunjukkan akurasi dalam pelayanan publik khususnya dalam proses pengecekan data surat kembali.
- 5) Kelengkapan sarana dan prasarana, Kantor camat menyediakan ruang tunggu untuk menampung pengunjung, Papan Informasi yang berisi informasi tentang pelayanan yang tersedia, jam operasional dan prosedur layanan. Mengenai sarana prasarana adanya komputer dan perangkat lunak yang memadai untuk mendukung proses pelayanan, printer dan mesin fotocopy.
- 6) Kemudahan Akses yang tersedia di kantor camat melalui online belum tersedia semua masih manual, mengenai akses jalan ke kantor tidak susah dan mudah didapat akan tetapi semenjak ada perpindahan bangunan baru masyarakat Minas masih bingung akan jalan atau lokasinya. Dengan meningkatkan kemudahan akses pelayanan publik, pemerintah dapat mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi kepada kepuasan masyarakat.
- 7) Tanggung jawab dalam pelayanan publik tidak hanya terletak pada pemerintah, tetapi juga pada para petugas pelayanan publik. Dengan meningkatkan tanggung jawab akan pekerjaan dapat memberikan

pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Dari hasil wawancara

Bapak Joko menjelaskan:

“waktu saya melakukan pelayanan pegawai yang melayani saya mendahului kerja yang dilakukannya padahal waktu jam istirahat sudah tiba, tapi ia mendahului kerjanya yang memang sedikit lagi selesai dibanding istirahat dahulu.”<sup>96</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pegawai layanan sudah mendahulukan keperluan masyarakat. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan memang sangatlah penting karena pengguna layanan merupakan prioritas pegawai layanan

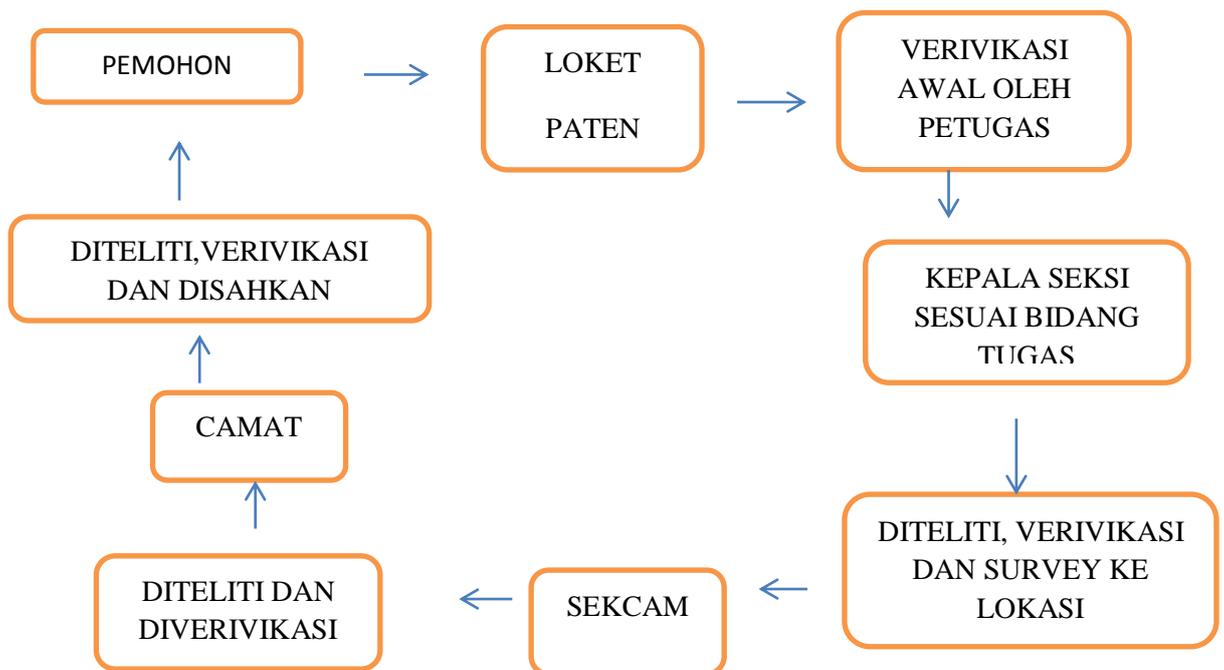
- 8) Kedisiplinan, kesopanan, dan keramah-tamahan, pada kantor camat minas Pegawai di sini sudah disiplin dalam melakukan proses pelayanan. Pegawai melayani siapa duluan yang datang ke kantor pelayanan untuk mengurus keperluannya. Mengenai daya tanggap yang diberikan oleh pegawai layanan sudah bagus, Pegawai di sini ramah, tapi tidak semua, peneliti juga pernah mendapati pegawai yang mengobrol dengan pegawai lain.
- 9) Kesederhanaan, Pihak kantor camat Minas memperjelas persyaratan dokumen yang diperlukan untuk mengurus pelayanan publik, peneliti juga melihat adanya panduan dan informasi yang mudah di pahami tentang prosedur pelayanan.

---

<sup>96</sup> Bapak Joko, masyarakat Minas. Wawancara ( Minas, 24 April 2024. Pukul 17.30 WIB).

10) Kepastian waktu, pada kantor camat minas peneliti melihat menerapkan sistem antrian yang teratur dan efisien untuk menghindari penumpukan dan keterlambatan pelayanan.

Efektivitas yang diterapkan di kantor camat Minas dalam pelayanan publik mengikuti standar operasional yang berlaku di kantor camat Minas yaitu sebagai berikut:



Sumber: Kantor Camat Minas Kabupaten Siak

Dari gambar diatas dapat dijelaskan bahwa standar operasional pelayanan di kantor camat Minas, pemohon yang datang langsung pergi ke meja loket untuk memberikan persyaratan yang telah dibawa, lalu diperiksa dan diverifikasi oleh petugas/pegawai untuk memeriksa kelengkapan syarat, kemudian diberi ke bagian selanjutnya kepada kepala

seksi sesuai dengan bagiannya yang akan diteliti, verifikasi dan di *survey* kelengkapan untuk penerbitan dokumen, verifikasi dan ditandatangani oleh sekretaris camat dan ditandatangani oleh Camat untuk disahkan, dokumen yang telah disahkan oleh Camat kemudian diberikan kepada pemohon.

Menurut Ibu Leni Sitompul Pegawai Camat Minas mengatakan efektivitas di kantor camat:

“Sebelumnya kantor camat menggunakan pelayanan Konvensional, dimana masyarakat harus melewati banyak pintu/loket yang saling terpisah, dimana harus mendatangi setiap petugas yang berkepetingan, masyarakat membawa berkas persyaratan dan harus menemui langsung pejabat yaitu, kepala seksi, sekretaris camat, dan camat. Sedangkan pelayanan sekarang yaitu pelayanan administrasi terpadu masyarakat cukup menyerahkan berkas kepetugas loket pelayanan saja, lalu menunggu, kemudian dipanggil untuk memberi dokumen yang telah selesai, pada pelayanan administrasi terpadu waktu sudah diberitahu tetapi untuk biaya belum transparan, Sekarang Kantor Camat hanya melayani sebagai berikut:

- 1) Rekomendasi Riset
- 2) Surat Ahli Waris
- 3) Surat Pindah
- 4) Surat Tanggungan
- 5) Legalisir.’’<sup>97</sup>

## **2. Faktor Pendukung dan Penghambat pelayanan di Kantor Camat**

### **Tualang dan Minas**

#### **a. Kantor Camat Tualang**

Sebagai upaya meningkatkan hasil untuk mencapainya hasil yang maksimal, tentu pasti ada beberapa faktor pendukung serta faktor penghambat. Hal ini dapat terjadi akibat situasi dan kondisi pegawai dan masyarakat serta lingkungan.

---

<sup>97</sup> Ibu leni sitompul , pegawai kantor camat Minas, Wawancara, ( Kantor Camat Minas, Tanggal 22 April 2024. Pukul 11.39 WIB).

Ada beberapa faktor pendukung pelayanan sebagai berikut :

1) Disiplin

Menurut Alfred R. Lateiner dan i.S. Levine disiplin merupakan suatu kekuatan yang selalu berkembang di tubuh para pekerja yang membuat mereka dapat mematuhi keputusan dan peraturan-peraturan yang telah ditetapkan.<sup>98</sup> Sedangkan Menurut Gordon S. Watkins, disiplin yang dimaksud adalah suatu keadaan atau perilaku yang ada pada seluruh anggota organisasi yang tunduk dan taat pada aturan organisasi.<sup>99</sup>

Menurut Bapak Adi Rahman selaku Kepala Seksi (KASI) Pemerintahan dikantor Camat Tualang mengatakan bahwa:

“Mengenai efektivitas prinsip penyelenggaraan pelayanan Publik pada Kantor Camat Tualang yaitu disiplin dan tepat waktu adalah salah satu patokan pertama bagi kami yang wajib diterapkan di kantor camat Tualang contohnya Apel pagi pada pukul 07.30 WIB apabila salah satu pegawai ada yang terlambat maka dengan tegas memberi sanksi bagi pegawai yang terlambat lebih dari 3 kali dikenakan potongan tunjangan.”<sup>100</sup>

Tujuan utama disiplin adalah untuk meningkatkan efisiensi semaksimal mungkin dengan cara mencegah keributan pada saat pelayanan dilakukan atau keteledoran yang disebabkan karena kurang perhatian, ketidakmampuan dan keterlambatan.

---

<sup>98</sup>Syamsul Mulhayat, *Hakikat Hukuman Aparatur Sipil Negara Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*. ( Jawa Barat: CV Adanu Abimata ). Hlm. 83

<sup>99</sup>Asima Yanti, *Manajemen Pelayanan Publik*, ( Jakarta : Bumi Aksara , 2022 ), hlm. 285.

<sup>100</sup> Adi Rahman selaku Kepala Seksi (KASI) Pemerintahan dikantor Camat Tualang, Wawancara, ( kantor Camat Tualang Pada 26 Maret 2024. Pada Pukul 10.03 WIB).

Dengan demikian maka disiplin kerja adalah suatu sikap menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun tidak tertulis serta sanggup menjalankan untuk menerima sanksi-sanksi apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan.

Disiplin pegawai yang baik akan mempercepat tujuan instansi, sedangkan disiplin yang merosot akan menjadi penghalang dan memperlambat pencapaian tujuan suatu perusahaan.

## 2) Suasana Lingkungan

Suasana lingkungan kantor camat Tualang juga menjadi faktor pendukung dalam meningkatkan pelayanan yang efektif. Fasilitas untuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat seperti adanya ruang bermain anak-anak, ruang ibu menyusui, ruang pojok baca, tempat pengolahan informasi, ruang tunggu sehingga masyarakat merasa nyaman dalam melakukan sebuah pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara yang di ungkapkan bapak Ari Darmawan selaku sekretaris kecamatan Tualang mengatakan:

“Kalau mengenai suasana lingkungan kantor camat ini menyediakan sarana dan prasarana yang nyaman untuk masyarakat seperti kursi tunggu, kipas angin, wifi, yang bisa digunakan masyarakat untuk menunggu saat proses pelayanan berlangsung atau lamanya proses pelayanan. ”.<sup>101</sup>

---

<sup>101</sup> Bapak Ari Darmawan, Sekretaris Kantor camat Tualang , wawancara ( Kantor Camat Tualang, Selasa, 23 April 2024. Pada Pukul 09.56 WIB).

Selain faktor pendukung ada juga faktor penghambat penerapan pelayanan yaitu sebagai berikut:

1) Kurangnya informasi kepada masyarakat

Faktor kurangnya informasi kepada masyarakat ini sering kali menjadi penghambat dalam suatu layanan. Menurut ibu Yani masyarakat Tualang mengatakan:

“Kurangnya informasi kepada masyarakat sehingga informasi sehingga mengenai syarat-syarat mengurus surat-surat atau dokumen yang diurus di kantor kecamatan terjadi lambatnya layanan.”<sup>102</sup>

Pendapat berbeda dari bapak Adi Rahman selaku kasi pemerintahan Camat Tualang menjelaskan:

“Kurangnya informasi kepada masyarakat sulit untuk memahami SOP kantor camat Tualang contohnya seperti Lansia yang kurangnya penglihatan, atau buta huruf sehingga kurang memahami berkas yang diberikan”.

Jadi pegawai memberikan kemudahan untuk lansia dalam hal membacakan atau membantu dalam melakukan permohonan menuju ke loket yang telah disediakan.<sup>103</sup>

2) Kurangnya Kesadaran Masyarakat

Menurut bapak Adi rahman selaku kasi pemerintahan di kantor camat Tualang mengatakan:

---

<sup>102</sup> Ibu Yani, Masyarakat Tualang, Wawancara, (Tualang, Pada tanggal 27 Maret 2024. Pukul 19.40 WIB).

<sup>103</sup>Bapak Adi Rahman, kasi pemerintahan kantor camat Tualang, wawancara ( Kantor camat Tualang, Senin 1 April 2024. Pukul 10.38 WIB).

“Kalau yang sering kali terjadi itu hambatannya biasanya dari masyarakat itu sendiri, masyarakat itu sering salah berkas, salah tembusan tanda tangan, yang paling sering itu yang mengenai prosedur la mereka kurang pemahaman tentang itu, padahal pamflet dan baliho sudah dipasang di sudut ruangan, pihak Kantor camat Tualang sudah menyampaikan informasi tersebut kepada seluruh pegawai dan juga seluruh masyarakat yang berkunjung kemari, baik melalui pemberitahuan secara langsung kepada pegawai, dan pemberitahuan ke media informasi seperti pemasangan Baliho dan Famplet ditempat-tempat yang mudah diketahui publik”.<sup>104</sup>

Pendapat diatas juga didukung oleh pendapat ibu hartini sebagai masyarakat Tualang, menjelaskan:

" Hambatan yang sering terjadi saya rasa itu mengenai prosedur yang kurang jelas aja, ya walaupun sudah jelas hanya saja kami kurang mengetahui." <sup>105</sup>

Berdasarkan hasil wawancara yang di ungkapkan bapak Ari Darmawan selaku sekretaris kecamatan Tualang mengatakan:

" kalau mengenai hambatan biasanya sering terjadi karena bapak camat sering berada di luar kantor hal tersebutlah yang membuat pelayanan terganggu, terkadang terpaksa keesokan harinya, kalau soal fasilitas sih tidak ada ".<sup>106</sup>

Berdasarkan wawancara diatas peneliti melihat adanya pamflet atau baliho yang di tempel di ruang tunggu pelayanan atau papan informasi. Dengan upaya yang dimaksud aparatur

---

<sup>104</sup> Bapak Adi Rahman, kasi pemerintahan kantor camat Tualang, wawancara ( Kantor camat Tualang, Senin 1 April 2024. Pukul 10.38 WIB).

<sup>105</sup> Ibu Hartini, Masyarakat Tualang, Wawancara, ( Kantor Camat Tualang, Pada tanggal 23 April 2024. Pada Pukul 16. 30 WIB).

<sup>106</sup> Bapak Ari Darmawan, Sekretaris Kantor camat Tualang , wawancara ( Kantor Camat Tualang, Selasa, 23 April 2024. Pada Pukul 09.56 WIB).

kantor camat Tualang memudahkan masyarakat untuk melihat dan diketahui oleh publik supaya pelayanan menjadi efektif.

**b. Kantor Camat Minas**

Dalam pelaksanaan pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Baranti, pegawai tidak lepas dari hambatan-hambatan yang terjadi pada saat penyelenggaraan pelayanan administrasi. Hambatan-hambatan tersebut dapat terjadi dikarenakan adanya faktor di Kantor camat Minas juga memiliki faktor pendukung dan menghambat yang membuat pelayanan administrasi tidak efektif dan mengalami Hambatan-hambatan yang dirasakan oleh pegawai Kantor Kecamatan Minas tidak lepas dari beberapa faktor, antara lain:

Adapun hasil wawancara saya dengan Ibu Elfira, S.Son selaku KASI Pemerintahan kantor camat Minas mengatakan sebagai berikut:“Faktor pendukung yang diberikan kantor camat Minas yang dimana memberikan fasilitas untuk pelayanan terpenuhi. Yang dimaksud terpenuhi dari narasumber yaitu

1) Fasilitas dan prasarana

Berdasarkan hasil wawancara dari ibu Elfira selaku kasi pemerintahan kantor camat minas menjelaskan :

“Jika persyaratan yang dibawa pengunjung sudah benar dan lengkap biasanya kita langsung memproses manual dek contohnya hanya tanda tangan, kalau ada persyaratan yang salah maka itu kita fotocopy atau kita print ulang menggunakan komputer di bagian umum yang ada di dalam dengan dibantu petugasnya”<sup>107</sup>

---

<sup>107</sup> Ibu Hj. Elfira. S. SON, KASI Pemerintahan Kantor Camat Minas, Wawancara, (Kantor Camat Minas, Selasa 14 Mei 2024. Pada Pukul 10.13 WIB).

Fasilitas dan Sarana prasarana menjadi suatu komponen terpenting dalam suatu pelayanan. Umumnya yang menjadi dasar dalam sarana prasarana biasanya alat bantu yang sering digunakan di kantor-kantor dalam melayani kebutuhan masyarakat biasa kita lihat yaitu komputer serta perangkat pendukungnya seperti jaringan wifi, kamera, mesin fotocopy, mesin scan dokumen. Adanya alat bantu seperti diatas menjadi satu faktor pendukung yang sangat membantu kinerja para pemberi layanan agar pekerjaan dapat lebih cepat dan terkesan lebih rapi.

Menurut narasumber ibu Elfira selaku kasi pemerintahan kantor camat Minas menjelaskan:

"kami selalu memberikan kemudahan dalam proses pelayanan, di kantor sudah disediakan beberapa fasilitas untuk mempermudah proses pelayanan seperti kursi di tuang tunggu, agar tidak berdiri pada saat mengantre".<sup>108</sup>

Di perkuat juga dengan pendapat ibu Leni Sitompul selaku pegawai kantor camat Minas mengatakan:

"Tidak hanya bantu untuk berkas administrasi saja, sarana prasarana yang dimaksud disini juga menyangkut mengenai fasilitas yang ada di ruang tunggu sebagai bentuk menghargai pengunjung yang datang dengan memberikan fasilitas yang nyaman karena tidak jarang beberapa orang menunggu pengurus menyelesaikan berkas dengan waktu yang cukup lama sehingga membuat masyarakat menunggu".<sup>109</sup>

---

<sup>108</sup> Ibu Hj. Elfira. S. Sos, KASI Pemerintahan Kantor Camat Minas, Wawancara, (Kantor Camat Minas, Selasa 14 Mei 2024. Pada Pukul 10.13 WIB).

<sup>109</sup> . Ibu Leni Sitompul, Pegawai Kantor Camat Minas, Wawancara , ( Selasa 14 Mei 2024. Pada Pukul 10 40 WIB).

Ada beberapa faktor penghambat yang ditemui pada kantor Kecamatan Minas yang dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan publik di kantor camat Minas berdasarkan informasi yang peneliti dapat dari hasil wawancara peneliti dengan Ibu Diyah selaku masyarakat Kecamatan Minas, adapun faktor penghambat dalam pelaksana kegiatan yaitu sebagai berikut:

a) Kurangnya Sosialisasi

Sosialisasi adalah proses untuk memberikan informasi penting kepada masyarakat atau khalayak ramai, yang dimana dengan adanya sosialisasi maka akan menambah ilmu pengetahuan dan dapat memahami hak dan kewajiban masing-masing.

Ketika terjadinya sebuah sosialisasi dari pihak yang berwenang dalam hal ini maka akan memberikan sebuah perubahan baru yang akan memperbaiki kebiasaan yang sudah terjadi pada kantor camat Minas. Kurangnya sosialisai yang dilakukan pihak kantor camat Minas membuat masyarakat kurang memahami perubahan program yang terjadi di kantor camat Minas.

b) Kurang transparan dalam biaya pelayanan

Prinsip transparan dalam manajemen keuangan berarti adanya keterbukaan dalam mengelola suatu kegiatan di lembaga. Dengan keterbukaan sumber keuangan dan jumlahnya, rincian

penggunaan, dan pertanggung jawabnya harus jelas sehingga bisa memudahkan pihak-pihak yang berkepentingan untuk mengetahuinya. Transparansi keuangan sangat diperlukan dalam rangka meningkatkan dukungan atau partisipasi masyarakat.<sup>110</sup>

c) Kurangnya kesadaran Masyarakat

Salah satu faktor yang menghambat pelayanan administrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yaitu kesadaran masyarakat. Kesadaran masyarakat yang dimaksudkan adalah kesadaran dalam melengkapi persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan dalam pelayanan administrasi. Hambatan yang dihadapi oleh pegawai Kantor Kecamatan Minas Menurut hasil wawancara saya dengan Ibu Leni Sitompul selaku pegawai bagian pelayanan umum Kantor Camat Minas mengatakan:

“Kalau untuk hambatan kami selaku penyedia layanan publik atau tepatnya layanan administrasi adalah pertama yaitu kesadaran masyarakat yang kurang dalam pelengkapan berkas, padahal itu adalah hal utama ya disini kalau mau mengurus berkas.”<sup>111</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas sesuai dengan pasal 6 peraturan daerah kab.siak No.13 tahun 2015 menyatakan: " ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan pelayanan jasa publik serta pelayanan administratif sesuai dengan peraturan dan ketentuan perundang-

---

<sup>110</sup> Undang Ruslan, *Manajemen biaya pendidikan*, ( Yogyakarta:CV Budi Utama, 2021 ) hlm. 11

<sup>111</sup> Ibu Leni Sitompul, Pegawai Kantor Camat Minas, Wawancara , ( Selasa 14 Mei 2024. Pada Pukul 10 49 WIB).

undangan" Hal ini harus sesuai dengan kenyataan yang terjadi di Kantor Kecamatan Minas, masih adanya masyarakat yang kurang dalam kesadaran pelengkapan berkas.

Dalam hal ini, masyarakat harus dibekali dengan informasi yang tepat dan lengkap sehingga masyarakat tidak kesulitan dalam memenuhi kelengkapan-kelengkapan administrasi yang dibutuhkan. Hal ini harus sejalan dengan pegawai yang harus membantu masyarakat pula untuk melengkapi maupun memberikan arahan dan saran mengenai masyarakat yang kekurangan berkas administrasi yang akan diurusnya.

**c. Analisis hasil penelitian di Kantor Camat Tualang dan kantor camat Minas berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2015 Tentang penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Tolak ukur yang digunakan dalam mengukur efektivitas pelayanan publik di Kantor Camat Tualang dan kantor camat Minas Kabupaten Siak dijabarkan melalui beberapa poin diatas. Hal tersebut dilakukan untuk memudahkan pemahaman secara luas terkait penyelenggaraan proses pelayanan publik di kantor Camat Tualang dan kantor camat Minas Kabupaten Siak.

1) Strukur Hukum

Peraturan Daerah Kabupaten/Kota tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan: Mengatur tentang penyelenggaraan pelayanan publik di kantor kecamatan di wilayah

kabupaten/kota tersebut. Jika di lihat dari Standar pelayanan minimal (SPM) adalah tolok ukur kualitas pelayanan publik yang harus dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan administrasi kantor camat Tualang sudah berjalan dengan efektif sesuai dengan perda no 13 tahun 2015 tentang penyelenggara pelayanan publik sedangkan pada kantor camat minas belum berjalan efektif dikarenakan ada prinsip atau indikator dari pelayanan menurut perda kab. Siak belum terpenuhi

## 2) Budaya hukum

Pada pelayanan publik merupakan elemen penting untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, akuntabel, dan transparan. Dengan membangun budaya hukum yang baik, kita dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan mewujudkan good governance dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

## 3) Subtansi Hukum

Menilai efektivitas Perda tentang pelayanan publik di tingkat kecamatan merupakan langkah penting untuk memastikan bahwa regulasi tersebut mencapai tujuannya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat. Menetapkan indikator yang sesuai dengan topik dan tujuan evaluasi, seperti tingkat kepuasan masyarakat, berdasarkan data primer dan data sekunder yang dikumpulkan sebagai berikut. Adapun tabel hasil dari pengamatan observasi yang peneliti lakukan terhadap kantor camat Tualang dan kantor camat Minas tentang

efektivitas pelayanan yang dilihat dari indikator-indikator prinsip pelayanan sebagai berikut:

**Tabel IV.5**  
**Tabel hasil observasi kantor camat Tualang**

<b>NO</b>	<b>Nama kecamatan</b>	<b>Indikator</b>	<b>Efektif</b>	<b>Tidak Efektif</b>
<b>1</b>	Tualang	Kejelasan	✓	-
		kesederhanaan	✓	-
		Tanggung jawab	✓	-
		kenyamanan	✓	-
		keamanan	✓	
		Kepastian waktu	-	✓
		kedisiplinan	-	✓
		keramahtamahan	✓	-
		kesopanan	✓	-
		Fasilitas sarana dan prasarana	✓	-
		Kemudahan akses	✓	
		akurasi	-	✓

**Tabel IV.6**  
**Tabel hasil observasi kantor camat Minas**

<b>No</b>	<b>Nama kecamatan</b>	<b>Indikator</b>	<b>Efektif</b>	<b>Tidak Efektif</b>
<b>1</b>	Minas	Kejelasan	✓	-
		kesederhanaan	✓	-
		Tanggung jawab	✓	-
		kenyamanan	-	✓
		keamanan	-	✓
		Kepastian waktu	✓	-
		kedisiplinan	-	✓
		keramahtamahan	✓	-
		kesopanan	✓	-
		Fasilitas sarana dan prasarana	✓	-
		Kemudahan akses		✓
		akurasi	✓	-

Dapat disimpulkan dari kedua tabel diatas yang dimana pada kantor camat Tualang ada 7 point yang berjalan dengan efektif, sedangkan pada kantor camat Minas ada 6 point berjalan dengan efektif.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka peneliti menyimpulkan yaitu:

1. Berdasarkan Peraturan Daerah No. 13 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Siak maka Peraturan Daerah pada kantor camat Tualang dan kantor camat Minas berjalan efektif, karena memenuhi standar pelayanan peraturan daerah kabupaten siak No 13 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, hal ini dapat dilihat dari terpenuhinya beberapa indikator yang ditetapkan peneliti. Indikator-indikator tersebut mengacu pada prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik, diantaranya: Kejelasan, Kepastian waktu, Kedisiplinan, keramah-tamahan, kesopanan, Tanggung jawab, Keamanan, akurasi, kenyamanan, tanggung jawab dan kelengkapan sarana dan prasarana.
2. Faktor Pendukung Pelayanan Kantor Camat Tualang yaitu disiplin, dan suasana lingkungan dan faktor penghambat di kantor camat Tualang yaitu kurangnya informasi kepada masyarakat, kurangnya kesadaran masyarakat. Sedangkan pada kantor camat Minas faktor pendukungnya yaitu sarana dan prasarana dan faktor penghambatnya yaitu kurangnya sosialisasi, kurang transparan dalam biaya pelayanan, dan kurangnya kesadaran.

## **B. SARAN**

Adapun yang menjadi saran-saran penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Masyarakat kecamatan peneliti berharap agar seluruh masyarakat kecamatan Tualang dan Minas Kabupaten Siak mau mengindahkan peraturan yang telah disepakati dari hasil musyawarah untuk tidak mencuri barang yang bukan miliknya atau merampas hak milik orang lain.
2. Camat dan Aparat kantor kecamatan Diharapkan agar Camat dan Aparat kantor kecamatan meningkatkan kinerjanya dalam hal melayani masyarakat yang ada di Kecamatan Tualang dan Minas Kabupaten Siak. Dan Agar terus bekerja sama dengan elemen masyarakat dalam meningkatkan efektifitas penyelenggara pelayanan publik berjalan dengan efektif.
3. Pembaca Peneliti berharap agar orang yang membaca skripsi ini terkhususnya kepada orang akademis agar ikut berperan dalam meningkatkan efektifitas penyelenggara pelayanan publik berjalan dengan efektif . Bagi pembaca, skripsi ini juga dapat dijadikan sebagai bahan penelitian guna mengembangkan penelitian ini kearah yang lebih baik lagi dan juga bisa menjadi rujukan dalam menulid karya tulis ilmiah lainnya.
4. Peneliti Diharapkan melalui penelitian ini, peneliti dapat mengaplikasikan dalam kehidupan penulis, juga diharapkan dapat melakukan penelitian ke jenjang selanjutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Annie Sailendra. *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP*. Yogyakarta: Trans Idea Publishing, 2015.
- Atika, Zumatul, and Widi Sagita. *Pengantar Dokumentasi Kebidanan*. Padang: PT Global Eklusif Teknologi, 2022.
- Al-Qur'an dan Terjemahan Kementrian Republik Indonesia.
- Badu Ahmad. *Pelayanan Publik Teori Dan Praktik*. Bandung: Manggu Makmur Tanjung Lestari, n.d.
- Bagir Manan, *Teori dan Politik Konstitus*, ( Yogyakarta :FH Ull Press 2004
- Cholid Narbuko, and Abu Achmadi. *Metode Penelitian*. Jakarta: PT Bumi aksara, 2005.
- Hardiansyah. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator Dan skadar, Metodologi Penelitian Pendidikan Dan Sosial (Kualitatif Dan Kuantitatif), (Jakarta: GP Press, 2009)Implementasinya*,. Yogyakarta: Gaya Media, n.d.
- Hayat. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2017.
- Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*, (Yogyakarta: Gaya Media,
- Hermansah, *Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Di Pelabuhan: peran responsivitas dan kemampuan pelayanan pegawai*, ( Surabaya: CV Jakad Media Publishig, 2023 ).
- Hamzah Kamma, *Fiqh Siyasa*, ( Solok:PT. Mafy Media Lestari Indonesia, 2023

<https://id.wikipedia.org/wiki/Kecamatan>. Diakses pada tanggal 9 November 2023 Pukul 15.16 WIB.

<http://www.paten.psmnet.work/tualang/> Diakses pada tanggal 2 juni 2024 pada pukul 22.30 WIB.

<http://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/6246/bab%20ii.pdf?sequence=3&isAllowed=y>. Diakses pada tanggal 08 November 2023 Pukul 23.17 WIB.

<https://www.liputan6.com/hot/read/487070774/pengertian-efektivitas-adalah->

<https://id.wikipedia.org/wiki/Kecamatan>. Diakses pada tanggal 9 November 2023 Pukul 15.16 WIB.

[https://id.wikipedia.org/wiki/Minas,\\_Siak](https://id.wikipedia.org/wiki/Minas,_Siak). Diakses Pada Tanggal 28 Mei 2024, Pada Pukul 20.04 WIB.

<http://al-bantany-112.blogspot.com,2009/11/kumpulan-teori-efektivitas.htm>.

Diakses pada tanggal 28 Mei 2024, pada pukul 19.34 WIB

<http://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/6246/bab%20ii.pdf?sequence=3&isAllowed=y>. Diakses pada tanggal 08 November 2023 Pukul 23.17 WIB.

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

Iskadar. *Metodologi Penelitian Pendidikan Dan Sosial (Kualitatif Dan Kuantitatif)*,. Jakarta: GP Press, 2009.

Ismail Maulida. *Kualitas Pelayanan Publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019. Laudya Tyasara, Liputan 6, ( 2022, 27 Januari). Diakses pada tanggal 23 Oktober 2023 dari artikel ilmiah:

Ida Hayu Dwimawanti, *Kualitas Pelayanan Publik*, Dialogue JIAKP Volume 1, Nomor 1,2004 Hermansah, *Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Di Pelabuhan: peran responsivitas dan kemampuan pelayanan pegawai* ( Surabaya:CV Jakad Media Publishin, 2023)

- Lexy J, and Moloeng. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007.
- Maria Farida. *Ilmu Perundang-Undangan*. Yogyakarta:Kansisus, n.d.
- Muhaimin. *Metode Penelitian Hukum*. Mataram: Mataram University Press, 2020.
- Mustanir, Ahmad. *Pelayanan Publik*. Jawa Timur: CV Penerbit Qiara Media, 2022.
- Mustanir, Muhammad. *Pelayanan Publik*. Parsuruan: CV Penerbit Qiara Media, 2022.
- Muhammad Iqbal, *Fiqh Siyasah Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam*, (Jakarta:Yofa Mulia Offset, 2007
- Muhammad Mustanir, *Pelayanan Publik* (Parsuruan: CV Penerbit Qiara Media, 2022)
- Muhammad Iqbal, *Fiqh Siyasah Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam*, (Jakarta:Yofa Mulia Offset, 2007)
- Mohamad Bagas Rio R, Tinjauan Fiqh Siyasah terhadap Lembaga Yudikatif di Indonesia, : *Jurnal Kajian Manajemen Pendidikan Islam dan Studi Sosial* Vol. 5 No.2. 2021. (Universitas Islam Negeri Prof. K.H Saifuddin Zuhri: Purwokerto
- Mulhayat syamsul, *Hakikat Hukuman Aparatur Sipil Negara dalam penyelenggaraan pemerintah daerah*. ( Jawa Barat: CV Adanu Abimata, 2007 ),
- Nawawi Hadari, *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 1992

Nasrul Syakur. , *Manajemen Organisasi*. Bandung: Citra Pusaka Media Perintis,  
n.d.

Neneng, and Siti Maryam. “Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan  
Publik” 6 No 1 (2017).

Nelly Dahlia, *Dinamika Pembentukan rancangan peraturan daerah, ( Pasaman  
Barat : CV Azka Pustaka 2024 )*

Nuriyanto, *Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah  
Berlandaskan Konsep “Welfare State”, Jurnal Konstitusi, Volume 11,  
Nomor 3, September 2014*

*Peraturan Daerah Kabupaten Siak Nomor 13 Tahun 2015 Tentang Pelayanan  
Publik*

*Portal Satuan Polisi Pamong Praja Bojonegoro, Peraturan Daerah dan Peraturan  
Kepala Daerah, (17- Januari,2020). Diakses Pada Tanggal 30 Oktober*

Nelly Dahlia, *Dinamika Pembentukan rancangan peraturan daerah, ( Pasaman  
Barat : CV Azka Pustaka 2024 )*

Nuriyanto, *Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah  
Berlandaskan Konsep “Welfare State”, Jurnal Konstitusi, Volume 11,  
Nomor 3, September 2014*

Rikhardus Bria Seran, *Analisis Efektifitas dan efesiensi Sistem Pemungutan  
Retribusi Terminal ( Studi Kasus pada Unit Lalu Lintas dan Angkutan  
Jalan Di Kabupaten Malaka, Jurnal Manajemen Bisnis dan Organisasi.  
Vol, 1, No, 1, Mei 2022,*

- Sagi Al Amin, Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Inventaris Barang Pada Kantor Kecamatan Tebo Iilir, *manajemen sistem informasi*, Vol. 6, No.2, Juni 2021,
- Sirajuddin. *Hukum Pelayanan Publik*. Malang: Setara Press, n.d.
- Sri Maulilinda. *Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*. Bandung: CV Perkasa, n.d.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta, 2007.
- Suhraeni, Implementasi Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan (*studi kasus dinas kependudukan kabupaten jember*), *Skripsi 2020*.
- Syahdan Maulana, Analisa Penerapan Prinsip Good Governance (*studi kasus: Kantor dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak* ), *Skripsi*, 2021.
- Syamsul Mulhayat, *Hakikat Hukuman Aparatur Sipil Negara Dalam Menyelenggarakan Pemerintah Daerah*. ( Jawa Barat: CV Adanu Abimata ).
- Suhraeni, Implementasi Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan (*studi kasus dinas kependudukan kabupaten jember*), *Skripsi 2020*.
- Soerjono Soekanto, *Faktor-faktor yang mempengaruhi penegakan hukum*, (Jakarta: Raja grafindo persada, 2008),
- Undang Ruslan, *Manajemen biaya pendidikan*, ( Yogyakarta:CV Budi Utama, 2021 )

Undang-undang NO 8 Tahun 1999 pasal 1 ayat 2 tentang perlindungan konsumen

Untung Lasiyono, *Metode Peneliiian Kualitatif*, Jawa Barat: CV Mega Press Nusantara, 2024

Yontri Hisage, “ Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Karampuan kecamatan Panakukang kota Makassar, Skripsi, 2021

Zumatul Atika and Widi Sagita, *Pengantar Dokumentasi Kebidanan* (Padang: PT Global Eklusif Teknologi, 2022), Hlm 1

Zuraida, Ida. *Teknik Penyusunan Peraturan Daerah*. Jakarta: Sinar Grafika, 2012.

Zarkasi, pembentukan peraturan daerah berdasarkan peraturan perundang-undangan, *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol.2, No. 4, 2010

Zumatul Atika and Widi Sagita, *Pengantar Dokumentasi Kebidanan* (Padang: PT Global Eklusif Teknologi, 2022)

#### Wawancara

Adi Rahman selaku Kepala Seksi (KASI) Pemerintahan dikantor Camat Tualang, Wawancara, ( kantor Camat Tualang Pada 26 Maret 2024. Pada Pukul 10.03 WIB

Bapak Ari Darmawan, Sekretaris Kantor camat Tualang , wawancara ( Kantor Camat Tualang, Selasa, 23 April 2024. Pada Pukul 09.56 WIB).

Ibu Hj. Elfira. S. SON, KASI Pemerintahan Kantor Camat Minas, Wawancara, (Kantor Camat Minas, Selasa 14 Mei 2024. Pada Pukul 10.13 WIB).

Ibu leni sitompul , pegawai kantor camat Minas, Wawancara, ( Kantor Camat Minas, Tanggal 22 April 2024. Pukul 11.39 WIB).

Ibu Yani, Masyarakat Tualang, Wawancara, (Tualang, Pada tanggal 27 Maret 2024. Pukul 19.40 WIB).

Ibu Yanti, Masyarakat Tualang, Wawancara, ( 27 Maret 2024. Pada pukul 15. 50 WIB).

Ibu Hartini, Masyarakat Tualang, Wawancara, ( Kantor Camat Tualang, Pada tanggal 23 April 2024. Pada Pukul 14. 30 WIB).

Bapak Joko, masyarakat Minas. Wawancara ( Minas, 24 April 2024. Pukul 17.30 WIB).

Ibu Diyah , Masyarakat Kecamatan Minas, Wawancara ( Minas, Pada Tanggal 1 Februari 2024. Pukul 13. 30 WIB.)

## DOKUMENTASI

Wawancara dengan bapak Arie Darmawan selaku KASI (Kepala Seksi) Kantor  
Camat Tualang



Wawancara dengan bapak Adi Rahman selaku sekretaris Camat Tualang,



## Pengantaran Surat Riset



Wawancara Dengan, Hj. Elfira. S. SON. , ( KASI Pemerintahan Kantor Camat  
Minas )



Wawancara Dengan Ibu Leni Sitompul-Pegawai Kantor Camat Minas



Wawancara dengan Bapak Joko Masyarakat Minas



Wawancara dengan Ibu Diyah Masyarakat Minas



Wawancara dengan Ibu Yani Masyarakat Tualang



Wawancara Dengan Ibu Yanti Masyarakat Tualang



Wawancara Dengan Ibu Hartini Masyarakat Tualang



## CURICULUM VITAE

### (DAFTAR RIWAYAT HIDUP)



#### A. DATA PRIBADI

Nama Lengkap : Sri Ningsih Nurul Amira Pane  
Nim : 2010300007  
Prodi : Hukum Tata Negara  
Fakultas : Syariah dan Ilmu Hukum  
Tempat, Tanggal Lahir : Bengkalis, 06 Juni 2002  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Alamat : Jl. Sri Paduka, Tualang, Kabupaten Siak  
No. Hp : 081238828386  
Email : [hanaamirapane@gmail.com](mailto:hanaamirapane@gmail.com)

#### B. DATA ORANG TUA

Nama Ayah : Asman Pane  
Nama Ibu : Sunani

#### C. LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

1. 2008-2014 :SD N.1 Tualang Kab.Siak  
2. 2014-2017 :SMP N. 4 Tualang Kab. Siak  
3. 2017-2020 :SMAN 2 Tualang Kab. Siak  
4. 2020-Sekarang :S-1 Hukum Tata Negara UIN SYAHADA

#### D. MOTTO HIDUP

*“ Orang Tua di rumah menanti kepulanganmu dengan hasil yang membanggakan jangan kecewakan mereka. Simpan keluhmu, sebab letihmu tak sebanding dengan perjuangan mereka menghidupimu”.*

## Daftar Wawancara

### Efektivitas Peraturan Daerah Kabupaten Siak Nomor 13 Tahun 2015 Tentang Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

#### A. Wawancara dengan KASI (Kepala Seksi) Kantor Camat Tualang Dan Minas

1. Bagaimana Cara Efektivitas prinsip penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Kantor Camat Tualang/Minas?
2. Bagaimana Sejarah Kantor Camat Tualang/ Minas?
3. Apa Faktor Pendukung dan penghambat Pelayanan di Kantor camat Tualang/Minas?
4. Bagaimana Menurut bapak/ibu kantor camat Tualang/ Minas mengimplementasikan pasal 5 tentang prinsip pelayanan publik (kesederhanaan, kenyamanan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, kedisiplinan, keamanan) dalam pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Siak Nomor 13 tahun 2015?
5. Menurut Bapak/ibu apakah fasilitas dikantor camat Tualang/Minas sudah memenuhi kebutuhan dalam melakukan pelayanan?
6. Apa Target Bapak/Ibu yang belum terpenuhi pada Kantor Camat Tualang/Minas?Jika belum, apakah ada solusi?
7. Bagaimana tindakan bapak/ibu apabila terdapat masyarakat yang merasa kesulitan atau bingung dalam pelayanan?

#### B. Wawancara dengan Masyarakat Tualang/Minas

1. Apakah bapak/ibu mengetahui Perda No. 13 tahun 2015 tentang penyelenggaraan pelayanan publik di kab. Siak? Jika iya, apakah sudah sesuai dengan yang terjadi di pelayanan administrasi kantor camat Tualang/Minas?
2. Bagaimana Pendapat Bapak/Ibu mengenai tingkat kepastian waktu yang diberikan pihak kantor camat Tualang/Minas?
3. Bagaimana tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan di kantor camat Minas/Tualang?

4. Bagaimana menurut bapak/ibu dengan kelengkapan Fasilitas yang ada di kantor camat Tualang/Minas?
5. Apa hambatan yang bapak/ibu temui saat melaksanakan pelayanan di kantor camat Tualang/ Minas?
6. Bagaimana pandangan bapak/ibu terhadap pertanggungjawaban pelayanan yang diberikan kantor camat Tualang/Minas ?



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM

Jalan T. Rizal Nurdin Km.4,5 Sihitang 22733Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022  
Website : fasih.uinsyahada.ac.id

Nomor : **8.279** Un.28/D.4a/TL.00/3/2024  
Sifat : -  
Lampiran : -  
Hal : **Mohon Bantuan Informasi  
Penyelesaian Skripsi**

**19** Maret 2024

Yth, Camat Minas -Kabupaten Siak Provinsi Riau

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan hormat, Dekan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan menerangkan bahwa:

Nama : Sri Ningsih Nurul Amira Pane  
NIM : 2010300007  
Fakultas/Jurusan : Syariah dan Ilmu Hukum / Hukum Tata Negara  
Alamat : Jln. Sri Paduka, Riau  
No Telpon/ HP : 0812-3882-8386

adalah benar mahasiswa Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan penulisan Skripsi mahasiswa dengan judul "**Efektivitas Peraturan Daerah Kabupaten Siak Nomor 13 Tahun 2015 Tentang Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Camat Tualang Dan Kantor Camat Minas Kabupaten Siak)**".

Sehubungan dengan itu, dimohon bantuan Bapak untuk memberikan data dan informasi sesuai dengan maksud judul Skripsi di atas.

Demikian kami sampaikan, atas Kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

a.n. Dekan  
Kabag Tata Usaha,

Irwan Rojikin, S.Ag.  
NIP 197202212000031004



# PEMERINTAH KABUPATEN SIAK KECAMATAN MINAS

Jl. Hutan Wisata No. 2 Telepon/Fax.(0761)598001  
MINAS JAYA 28685

## REKOMENDASI

NOMOR : 071/MNS-UM/ 04

### TENTANG PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Camat Minas Kabupaten Siak, setelah membaca Surat dari Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan Nomor : B.279 Un.28/D.4a/TL.00/3/2024 tanggal 15 Maret 2024, dengan ini memberikan Izin Penelitian kepada :

1. Nama : SRI NINGSIH NURUL AMIRA PANE
2. NIM/KTP : 2010300007
3. Program Studi : SYARIAH DAN ILMU HUKUM/HUKUM TATA NEGARA
4. Jenjang : S1
5. Judul Penelitian : EFEKTIVITAS PERATURAN DAERAH KABUPATEN SIAK NOMOR 13 TAHUN 20215 TENTANG PRINSIP PENEYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS KANTOR CAMAT TUALANG DAN KANTOR CAMAT MINAS KABUPATEN SIAK)
6. Lokasi : Kantor Kecamatan Minas Kabupaten Siak

Dengan ketentuan sebagai berikut :

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

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Minas, 24 April 2024



NURETA OCTOLITA, SE

SP.EMBIA

NIP. 19801030 200312 2 003



# PEMERINTAH KABUPATEN SIAK KECAMATAN TUALANG

Jl. Raya Perawang - Minas Km. 10 telp Fex. (0<sup>7</sup>61) 92345 Perawang 28<sup>77</sup>2

Tualang , 17 Mei 2024

Nomor : 000.9/KASI PEM DAN Pelayanan/164  
Sifat : Segera  
Lampiran : .....  
Hal : Rekomendasi Izin Penelitian

**Kepada**  
Yth. DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
DI- TEMPAT

Menindak lanjuti surat dari Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Nomor : Un.28/D.4a/TL.00/3/2024 tanggal Maret 2024 perihal Mohon Bantuan Informasi Penyelesaian skripsi, maka dengan ini menerangkan bahwa :

**Nama** : SRI NINGSIH AMIRA PANE  
**NIM/NIK** : 2010300007  
**Fakultas/Jurusan** : Syariah dan Ilmu Hukum/Hukum Tata Negara  
**Jenjang** : S1  
**Tema** : EFEKTIVITAS PERATURAN DAERAH KABUPATEN SIAK NOMOR 13 TAHUN 2015 TENTANG PRINSIP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS KANTOR CAMAT TUALANG DAN KANTOR CAMAT MINAS KABUPATEN SIAK)

Bahwa yang bersangkutan telah selesai dalam pengambilan data dan informasi terkait judul Skripsi diatas.

Demikian di sampaikan, untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya

CAMAT TUALANG KABUPATEN  
SIAK



MURSAL,S.Sos  
197301242002121002