

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

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

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

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian sistem

Sistem merupakan kesatuan bagian-bagian yang saling berhubungan dan saling berpengaruh dalam melakukan kegiatan untuk mencapai tujuan.

Menurut inu kencana syafi'e system adalah kesatuan yang utuh dari sesuatu rangkaian yang terkait satu dengan lainnya.

Sedangkan menurut prajudi system adalah suatu jaringan dari prosedur-prosedur yang berkaitan satu sama lain menurut skema atau pola yang bulatr untuk menggerakkan suatu fungsi yang utama dansuatu usaha ataupun urusan (Inu Kencana Syafiie,2003 : 1)

Elemen dalam system, setiap system selalu terdiri atas empat elemen yaitu:

1. Objek, yang dapat berupa bagian, elemen, ataupun variable.
2. Hubungan internal, di antara objek-objek di dalamnya.
3. Atribut, yang menentukan kualitas atau sifat kepemilikan system dan objeknya
4. Lingkungan , tempat dimana system berada.

Syarat-syarat system :

1. System harus dibentuk untuk menyelesaikan tujuan.
2. Elemen system harus mempunyai rencana yang ditetapkan.
3. Adanya hubungan diantara elemen system.
4. Unsur dari proses (arus informasi. Energy, dan material) lebih penting dari pada elemen system.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Unsur dasar dari proses (arus informasi, energy dan material) lebih penting dari pada elemen system :

1. Tujuan organisasi lebih penting dari pada tujuan elemen.

Secara garis besar,sistem dapat dibagi 2 :

- a. Sistem fisik (physical system) Kumpulan elemen-elemen unsur-unsur yang saling berinteraksi satu sama lain secara fisik serta dapat diidentifikasi secara nyata tujuan-tujuannya.

- b. Sistem abstrak (*abstract system*)

Sistem yang dibentuk akibat terselenggaranya ketergantungan IDC, dan tidak dapat diidentifikasi secara nyata, tetapi dapat diuraikan elemen-elemennya.

Karakteristik system

1. Organisasi

Mencakup struktur dan fungsi organisasi.

2. Interaksi.

Saling keterhubungan antara bagian yang satu dengan yang lainnya.

3. Interdependensi

Bagian yang satu mempunyai ketergantungan dengan bagian yang lainnya.

4. Integritas

Suatu keterpaduan antara subsistem-subsistem untuk mencapai tujuan.

5. Tujuan pokok

Pemutusan tujuan yang sama dari masing-masing subsistem.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

2.2. Pengertian Prosedur

Prosedur merupakan penetapan cara penangan suatu aktivitas dimasa yang akan datang. Prosedur lebih mengarahkan kepada tindakan, bukannya mengarahkan cara berpikir. Prosedur menjelaskan secara detail bagaimana suatu aktivitas harus dilakukan. Biasanya prosedur menjelaskan secara kronologis. Prosedur dapat ditemui disemua lapisan tingkat manajemen, dan juga di departemen atau bagian-bagian dalam suatu organisasi dan juga instansi pemerintah. Prosedur yang bersifat umum berlaku organisasi secara keseluruhan. Selanjutnya dapat diturunkan kepada prosedur yang lebih khusus yang berlaku untuk bagian yang lebih kecil, misalnya untuk divisi atau departemen.

Menurut kamaruddim prosedur adalah suatu susunan yang teratur sebuah kegiatan yang berhubungan satu dengan yang lainnya dan prosedur-prosedur yang berkaitan memudahkan dan melaksanakan kegiatan utama dari suatu organisasi.

2.3. Penduduk dan Perpindahan Penduduk

2.3.1 Penduduk

Penduduk adalah warga Negara Indonesia dan orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia (UUD 19945 Pasal 26 ayat 2)

Menurut Peter L. Berger (dalam Widodo 2003;23) masyarakat atau penduduk adalah suatu keseluruhan kompleks hubungan manusia yang luas sifatnya. Keseluruhan yang kompleks sendiri berarti bahwa keseluruhan itu terdiri atas bagian-bagian yang membentuk suatu kesatuan. Penduduk adalah semua orang yang berdomisili di wilayah geografis Indonesia selama enam bulan atau lebih dan atau mereka yang berdomisili kurang dari enam

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

bulan tetapi bertujuan menetap. Pertumbuhan penduduk diakibatkan oleh tiga komponen yaitu : fertilitas, mortalitas, dan migrasi.

2.3.2 Perpindahan Penduduk

Perpindahan penduduk adalah perpindahan penduduk dengan tujuan untuk menetap dari suatu tempat ke tempat lain melampaui batas politi/Negara ataupun batas administrasi/batas bagian dalam suatu Negara (Murni,2000:116)

Perpindahan penduduk merupakan salah satu factor dasar yang mempengaruhi pertumbuhan penduduk. Peninjauan migrasi secara regional sangat penting untuk ditelaah secara khusus mengingat adanya densitas (kepadatan) dan distribusi penduduk yang tidak merata , adanya faktir-faktor pendorong dan penarik bagi orang-orang untuk melakukan migrasi, di pihak lain, komunikasi termasuk transfortasi semakin lancer.

2.3.3 Jenis-jenis Perpindahan Penduduk dan Faktor Penyebabnya

Menurut Haris, A dan Adika, N. (2002:34) dalam Amrullah Sashita (2012) Perpindahan penduduk adalah pergi atau datang antar daerah dengan melintas batas administrasi tertentu, baik untuk tinggal sementara ataupun menetap.

1. Urbanisasi

Urbanisasi adalah perpindahan penduduk dari desa ke kota dalam satu pulau. Menurut Sugiono soetomo (2009:42) urbanisasi didefenisikan sebagai suatu proses terbentuknya kehidupan perkotaan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

yang berbeda dengan kehidupan perdesaan, dalam konteks ekonomi, social dan mentalitas masyarakatnya.

Factor pendorongnya :

- a. Kurang bervariasinya peluang kerja dan kesempatan berusaha, khususnya di luar sector pertanian.
- b. Semakin sempitnya lahan pertanian.
- c. Rendahnya upah tenaga kerja.
- d. Keterbatasan sarana dan porasarana social.
- e. Adanya perasaan lebih terpancang bila dapat bekerja dikota.
- f. Merasa tidak cocok lagi dengan pola kehidupan di desa.

Factor penarik :

- a. Lebih bervariasinya peluang kerja dan kesempatan berusaha.
- b. Uph tenaga kerja di kota relative lebih besar
- c. Ketersediaan sarana dan prasarana social yang kompleks

2. Ruralisasi

Ruralisasi adalah kebalikan dari urbanisasi, yaitu perpindahan penduduk dari kota ke desa. Ruralisasi dibedakan menjadi factor faktor pendorong dan factor penarik berikut ini.

- a. Kejenuhan tinggal di kota.
- b. Harga lahan di kota semakin mahal sehingga tidak terjangkau.
- c. Keinginan untuk memajukan desa atau daerah asalnya.
- d. Merasa tidak mampu lagi mengikuti dinamika kehidupan di kota.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Factor penarik :

- a. Harga lahan di pedesaan relative masih buruh.
- b. Pola kehidupan masyarakat lebih sederhana.
- c. Suasana lebih tenang, sehingga cocok untuk penduduk usia tua dalam menjalani masa pension.
- d. Adanya perasaan keterkaitan dengan daerah asal atau kenangan masa kecil.

2.4. Pengertian Pelayanan dan Pelaksanaan tugas

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (costumer/orang yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Mengenai karakteristik pelayanan, yakni sebagai berikut :

1. Pelayanan tidak bias diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
2. Pelayanan terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan social.
3. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi ditempat yang sama.

Djaenuri (1997:15) mengatakan pelayanan adalah proses kegiatan memenuhi kebutuhan orang lain, baik yang bersifat hak atau kewajiban karena adanya peraturan pemerintah, wujudnya berupa jasa maupun pelayanan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

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

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

Menurut Zeithaml yang dikutip oleh achmad (2000 : 34) pelayanan mempunyai lima dimensi yaitu :

1. *Reability* (ketepatan dalam memberikan pelayanan)

Dimensi ini mengacu pada aspek waktu yang digunakan untuk mengukur ketepatan proses penyelesaian pekerjaan dengan waktu yang telah ditentukan.

Maksudnya adalah kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan dapat dipercaya.

2. *Responsiveness* (ketertipan/ketangapan dalam memeberikan pelayanan)

Faktor ini terlihat dari kebijakan yang dimaksudkan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap kepada masyarakat.

3. *Assurance* (jaminan /kepastian)

Pengetahuan dan keramahan merupakan kemampuan melaksanakan tugas secara spontan yang dapat menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat terhadap aparatur kabupaten.

4. *Emphaty* (empati)

Dimensi ini meliputi komunikasi dan sikap serta motivasi aparat dalam memberikan pelayanan. Hal ini menjelaskan bahwa organisasi memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada masyarakat dan berupaya untuk memahami keinginan masyarakat.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

 5. *Tangibles* (bukti langsung/tampilan fisik pemberian pelayanan)

Dimensi ini mengacu kepada informasi petugas, keadaan sarana dan prasarana serta output yang dihasilkan. Faktor yang mencakup antara lain fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan pegawai dan sarana komunikasi.

Monir (2003:16), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, sedangkan menteri perdayagunaan aparatur Negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Sementara agung kurniawan (2005:6) 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.

Menurut simamora (2001:175) karakteristik pelayanan terdiri atas empat, yakni sebagai berikut :

1. *Intangibility* (tidak terwujud) artinya tidak bias dilihat, dirasa, diraba, dicium, dan didengar sebelum dibeli.
2. *Inseparability* (tidak terpisahkan), layanan biasanya dijual terlebih dahulu baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersama.
3. *Variability* (variasi), layanan sangat bersifat variable karena merupakan *nonstandarduzel* output, artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan dan dimana layanan tersebut dihasilkan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

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

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

4. *Perishability* (mudah lenyap), layanan merupakan komodasi yang tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan.

Menurut **Zeithama-Parasurman-Berry (1990)** pelayanan mempunyai

lima dimensi yaitu :

1. *Tangibles*, kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. *Reliability*, kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan terpercaya.
3. *Responsivess*, kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan teopat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance*, kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. *Emphaty*, sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Dari kelima demensi diatas penulias menyimpilkan ada sekali hal-hal yang mempengaruhi pelayanan dalam prosedur pengurusan surat keterangan pindah datang warga Negara Indonesia bebrapa hal sesuai dengan indikator penelitian yang harus dilakukan sebagai berikut:

1. Sistem Kerja

Kemampuan seseorang dapat ditingkatkan dengan memberikan bimbingan/petunjuk kerja, penyuluhan kerja, maupun dengan pendidikan atau pelatihan khusus sesuai dengan bidang dan tugas masing-masing.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

System kerja merupakan susunan antara tata kerja dengan prosedur yang menjadi satu sehinggamembentuk pola tertentu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.

Didalam hal ini system kerja mempunyai asas - asas sebagai berikut:

- a. Harus dinyatakan tertulis dan disusun secara sistematis, dan di tuangkan dalam bentuk manual.
- b. Harus dinkomunikasikan atau diinformasikan secara sistematis kepada semua petugas atau pihak yang bersangkutan.
- c. Harus selaras dengan kebijaksanaan pimpinan yang berlaku dan dengan kebijakan umum tertentu pada tingkat-tingkat yang lebih tinggi.
- d. Harus mendapat dorongan pelaksanaan kegiatan secara efektif, efisien, dan ekonomis serta menciptakan jaminan yang memadai bagi terjaganya sumber-sumber yang berada dibawah pengendalian organisasi.
- e. Secara periodik.

2. Tata kerja

Tata kerja adalah cara-cara melaksanakankerja yang seefisien mungkin mengenai sesuatu pekerjaan dengan memepertimbangkan tujuan, fasilitas, tenaga kerja, waktu dan lain-lain yang tersedia. Agar sarana pelayanan kerja dapat berfungsi dengan baik, maka pegawai harus

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

senantiasa merawat dan menjaga peralatan kerja dengan baik, sehingga dapat mengurangi kerusakan-kerusakan pada alat-alat kerja.

Disamping itu pemakaian tata kerja yang tepat pada pokoknya ditunjukkan untuk menghindari terjadinya pemborosan di dalam penyalahgunaan sumber-sumber dan waktu yang tersedia, menghindari kemacetan-kemacetan dan kesimpangsiuran dalam proses pencapaian tujuan, dan menjamin adanya pembagian kerja, waktu, dan koodinasi yang tepat. Jadi tata kerja menjelaskan bagaimana kegiatan itu harus dilaksanakan sesuai dengan sumber-sumber dan waktu yang tersedia.

Dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat, adanya rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan adalah suatu tujuan dari pelayanan yang diberikan adalah suatu tujuan dari pelayanan itu sendiri. Dimana kepuasan itu sendiri adalah tanggapan positif oleh masyarakat terhadap pelayanan yang baik secara langsung maupun tidak langsung.

Dimana pelayanan prima adalah pelayanan terbaik atau sangat baik. Malayani membantu menyiapkan atau mengurus aopa yang diperlukan oleh masyarakat, dapat dikaitkan dengan pelayanan prima maka bantuan dalam menyiapkan dan pengurusannya harus sebaik mungkin. Ukuran kualitas pelayanan prima sebagai berikut :

- a. Penggunaan waktu atau ketepatan.
- b. Kecepatan atau prosedur yang tidak bertele-tele serta tidak adanya kesalahan.
- c. Penggunaan biaya administrasi yang terjangkau (murah).

Ada tiga dasar (A3) yang harus diperhatikan dalam mewujudkan pelayanan prima sebagai berikut:

1. Konsep Sikap (*Attitude*)

Keberhasilan bisnis jasa pelayanan akan sangat tergantung pada orang-orang yang terlibat didalamnya. Sikap pelayanan yang diharapkan tertanam pada diri para karyawan adalah sikap yang baik, ramah, penuh simpatik, dan mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap perusahaan/organisasi. Dimana sikap karyawan akan menggambarkan suatu perusahaan/organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung. Masyarakat akan menilai suatu perusahaan/organisasi dari kesan pertama dalam berhubungan dengan orang-orang yang terlibat dalam perusahaan/organisasi tersebut.

Sikap yang harus diharapkan berdasarkan konsep pelayanan prima adalah sebagai berikut :

- a. Sikap pelayanan prima berarti mempunyai rasa kebanggaan terhadap pekerjaan
- b. Memiliki pengabdian yang besar terhadap pekerjaan.
- c. Senantiasa menjaga martabat dan nama baik perusahaan/organisasi

2. Konsep perhatian (*Attention*)

Dalam melakukan kegiatan pelayanan, seorang karyawan pada perusahaan/ organisasi jasa pelayanan harus senantiasa memperhatikan dan mencermati keinginan masyarakat, hal ini berarti bahwa aparat kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Pekanbaru perlu

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

memberikan kemudahan dalam memberikan penjeleasan yang baik sehingga masyarakat merasa puas dalam pelayanan yang diberikan serta terpenuhi keinginannya.

3. Konsep Tindakan (*Action*)

Pada konsep ini suatu perusahaan/organisasi sudah memberikan tindakan pelayanan untuk membantu masyarakat dalam pelayanan yang cepat.

Kemudian dalam keputusan keputusan menteri pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) No : 81/1993 tentang pedman tentang kerjasama umum menjelaskan bahwa pelayanan umum harus diatur dalam suatu tata kerjasama yang mendukung unsur-unsur anantara lain:

- a. Kesadaran dalam arti prosedur/tata cara pelayanan umum di selenggarakan secara mudah, lanacar, tidak bertele-tele mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan dan kepastian dalam artinya adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur/tata cara, persyaratan pelayanan umum baik teknis maupun administrasi keluhan.
- c. Keamanan (kepastian hokum)
- d. Keterbukaan pencegahan pengulangan pembatasan persyaratan.
- e. Ekonomis, kewajaran, kemampuan masyarakat secara umum.
- f. Ketepatan waktu sesuai dengan waktu yang ditentukan .

(boedioni, 2003)

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Adapun prinsip-prinsip pelayanan yang berkualitas (Batinggi,1999,2-15) adalah sebagai berikut:

- a. Sebelum segala sesuatu dimulai, maka proses dan prosedur harus ditetapkan oleh awal.
- b. Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh pihak terlibat.
- c. Kualitas muncul dari orang-orang yang bekerja dalam system.
- d. Peninjauan kualitas oleh para eksekutif perlu dilakukan secara periodic.
- e. Kualitas pelyanan dapat dicapai hanya apabila para pemimpin organisasi menciptakan suatu iklim budaya organisasi yang memuaskan perhatian secara konsisten pada peningkatan kualitas.
- f. Kualiatas beraryi memenuhi kebutuhan, keinginan dan selera masyarakat.
- g. Kualitas menuntut kerjasama yang erat.

Pada dasarnya pelaksanaan tugas tentu saja tidak dapat dilakukan dengan sendirinya, tingginya rendahnya akan dipengaruhi oleh beberapa faktor atas pelaksanaan tugas, wewenang dan tanggung jawab, anggapan dan hubungan kerja, tetapi faktor manusia harus memenuhi kemampuan dan kesanggupan kerja dalam pelaksnaan tugas dan kewajiban.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan tugas adalah seberaopa besar banyak pekerjaan yang dapat dicapai dan diharapkan dari tiap-tiap pegawai, kelancaran suatu tugas atau pekerjaan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

pada organisasi secara tepat dan baik. Dalam pelaksanaan tugas tersebut perlu adanya suatu pengawasan dari seseorang pimpinan.

Dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat yang diberikan adalah berupa suatu jasa dalam menciptakan suatu kegiatan berupa jasa, dalam memperoleh hasil yang memuaskan dalam pelayanan kita harus mempunyai sasaran peralatan yang lengkap atau keahlian yang memadai.

2.5. Pelayanan Publik menurut Pandangan Islam

Di dalam kitab suci Al-Quran terdapat ayat yang berhubungan dengan pelayanan publik. Allah menganjurkan setiap orang yang beriman agar memberi pelayanan yang baik. Allah berfirman :

Berbuat baik kepada sesama akan menimbulkan senang dan bahagia kepada seseorang yang memerlukan pelayanan, berbuat baik kepada sesama ini dijelaskan dalam Al-Quran surat An-Nisa: 36

﴿ وَأَعْبُدُوا اللَّهَ وَلَا تُشْرِكُوا بِهِ شَيْئًا ۚ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَبِذِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينِ وَالْجَارِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَالْجَارِ الْجُنُبِ وَالصَّاحِبِ بِالْجَنبِ وَابْنِ السَّبِيلِ وَمَا مَلَكَتْ أَيْمَانُكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ مَن كَانَ مُخْتَالًا فَخُورًا ﴾

Artinya: *sembahlah Allah dan janganlah kamu mempersekutukan-Nya dengan sesuatupun. dan berbuat baiklah kepada dua orang ibu-bapa, karib-kerabat, anak-anak yatim, orang-orang miskin, tetangga yang dekat dan tetangga yang jauh, dan teman sejawat, Ibnu sabil dan hamba sahayamu. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang sombong dan membangga-banggakan diri,*

Dalam surat Al-Mutafifin: 1-6

وَيْلٌ لِّلْمُطَفِّفِينَ ﴿١﴾ الَّذِينَ إِذَا أَكْتَالُوا عَلَى النَّاسِ يَسْتَوْفُونَ ﴿٢﴾ وَإِذَا كَالُوهُمْ أَوْ وَزَنُوهُمْ
تُخْسِرُونَ ﴿٣﴾ أَلَا يَظُنُّ أُولَٰئِكَ أَنَّهُمْ مَبْعُوثُونَ ﴿٤﴾ لِيَوْمٍ عَظِيمٍ ﴿٥﴾ يَوْمَ يَقُومُ النَّاسُ لِرَبِّ
الْعَالَمِينَ ﴿٦﴾

Artinya: 1. kecelakaan besarlah bagi orang-orang yang curang, 2. (yaitu) orang-orang yang apabila menerima takaran dari orang lain mereka minta dipenuhi, 3. dan apabila mereka menakar atau menimbang untuk orang lain, mereka mengurangi. 4. tidaklah orang-orang itu menyangka, bahwa Sesungguhnya mereka akan dibangkitkan, 5. pada suatu hari yang besar, 6. (yaitu) hari (ketika) manusia berdiri menghadap Tuhan semesta alam?

Pada hari itu akan dimintai pertanggung jawaban dihadapan Allah mengenai segala sesuatu yang telah mereka perbuat, apakah itu masalah yang kecil apalagi masalah yang besar, dalam surat Al-Kahfi ayat 49 yang berbunyi :

وَوُضِعَ الْكِتَابُ فَتَرَى الْمُجْرِمِينَ مُشْفِقِينَ مِمَّا فِيهِ وَيَقُولُونَ يَا وَيْلَتَنَا مَا لِ هَذَا الْكِتَابِ لَا يُغَادِرُ صَغِيرَةً وَلَا كَبِيرَةً إِلَّا أَحْصَاهَا وَوَجَدُوا مَا عَمِلُوا حَاضِرًا وَلَا يَظْلِمُ رَبُّكَ أَحَدًا ﴿٤٩﴾

Artinya: dan diletakkanlah Kitab, lalu kamu akan melihat orang-orang bersalah ketakutan terhadap apa yang (tertulis) di dalamnya, dan mereka berkata: "Aduhai celaka Kami, kitab Apakah ini yang tidak meninggalkan yang kecil dan tidak (pula) yang besar, melainkan ia mencatat semuanya; dan mereka dapati apa yang telah mereka kerjakan ada (tertulis). dan Tuhanmu tidak Menganiaya seorang juapun".

2.6. Kajian Penelitian Terdahulu

Rustam (2004) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Perilaku Birokrasi Terhadap Kualitas Layanan Publik Studi Tentang Pelayanan Pengurusan Surat Pindah Datang Warga Negara Indonesia (SKPDWNI) di Kota Madya Jakarta Selatan”. Penelitian tersebut melakukan pendekatan kualitatif dengan unit

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang UIN Suska Riau

State Islamic University Sultarrifayah f Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

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

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

analisis adalah individu aparat pada Pemerintah Kecamatan Pasar Minggu, dimana salah satu indicator perilaku birokrasi adalah etos kerja. Kesimpulan yang dihasilkan adalah bahwa perilaku birokrasi berpengaruh terhadap kualitas layanan publik. Penelitian ini mencoba mengkaji tentang perilaku birokrasi terhadap kualitas pelayanan publik dikecamatan. Hasil yang diperoleh adalah terdapat pengaruh antara kedua variable, dan apabila ingin meningkatkan kualitas pelayanan publik maka perlu memperhatikan perilaku birokrasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Dina Mustika, Nilam Sary, Dewi fatmawaty (2010) dengan judul : Analisis system dan prosedur pengurusan Surat Pindah Datang Warga Negara Indonesia (SKPDWNI) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten. Dalam menghadapi tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang prima, menjadi tantangan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Klaten untuk dapat menciptakan kualitas pelayanan swsuai dengan harapan masyarakat. Melalui penelitian ini, peneliti ingin menganalisis kualitas Sistem dan Prosedur Pengurusan Surat Keterangan Pindah Datang Warga Negara Indonesia (SKPDWNI) di Disdukcapil klaten.

Dimensi kualitas pelayanan yang akan diteliti yaitu dimensi *tangible* (berwujud), dimensi *reliability* (kehandalan), dimensi *resvonsiveness* (respon/daya tanggap), dimensi *assurance* (jaminan), dan dimensi *empaty* (empati). Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan pengurusan Surat Keterangan Pindah Datang Warga Negara Indonesia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten belum optimal atau kurang memuaskan. Permadalahn tersebut ditemukan pada dimensi



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

reliability, dimensi responsiveness, dan dimensi assurance. Sehubungan dengan kualitas pelayanan yang belum optimal, maka perlu untuk dilakukan perbaikan terhadap terhadap permasalahan yang ditemukan dalam setiap dimensi. Dan masyarakat yang bersifat adil dan jujur, yang mana pemimpin dan aparatur pemerintahannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus transparan mengenai pelayanan, waktu penyelesaian dan juga hal hal lainnya yang menjadi tanggung jawabnya, dan juga bagi masyarakat selain pemimpin dan aparturnya yang sudah jujur dan adil harus ditunjang pula dengan sifat masyarakat yang mencerminkan sifat jujur dan patuh dalam peraturan yang telah ditetapkan.

Dengan terpenuhnya hal hal diatas yang mana semua elemen baik itu pemimpin, aoratur pemerintah, dan masyarakat telah mempeunyai sifat adil dan jujur dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya masing masing insya Allah akan tercapainya tujuan bersama yakni birokrasi yang baik dan juga menghapus pandangan buruk mengenai pelayanan publik yang mana birorat bukannya melayani malah ingin dilayani menjadi boirokrasi yang ramah sopan jujur dan adil dalam memebarikan pelayanan kepada masyarakat.

2.7. Defenisi Konsep

Defenisi konsep merupakan batasan dalam penelitian ini yang merupakan pokok bahasan pada bagian berikutnya dimaksudkan agar dapat memeberikan arah dalam penelitian selanjutnya.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

1. Administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antar dua orang atau lebih didasarkan atas rasional tertentu untuk tercapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.
2. Sistem adalah Sistem adalah sekumpulan unsur/elemen yang saling berkaitan dan saling mempengaruhi dalam melakukan kegiatan bersama untuk mencapai suatu tujuan.
3. Prosedur adalah suatu rangkaian atau langkah yang dilaksanakan untuk menyesuaikan kegiatan dilakukan sesuai urutan dan aturan sehingga dapat tercapai tujuan yang telah ditentukan secara efektif dan efisien.
4. Pelayanan adalah suatu cara atau teknik untuk memenuhi, menanggapi, kepentingan dan keluhan orang lain yang dapat di selenggarakan oleh individu, organisasi swasta maupun organisasi pemerintahan.
5. Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat dan daerah. Dilingkungan badan usaha milik daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
6. SKPDWNI adalah surat keterangan pindah warga Negara Indonesia.

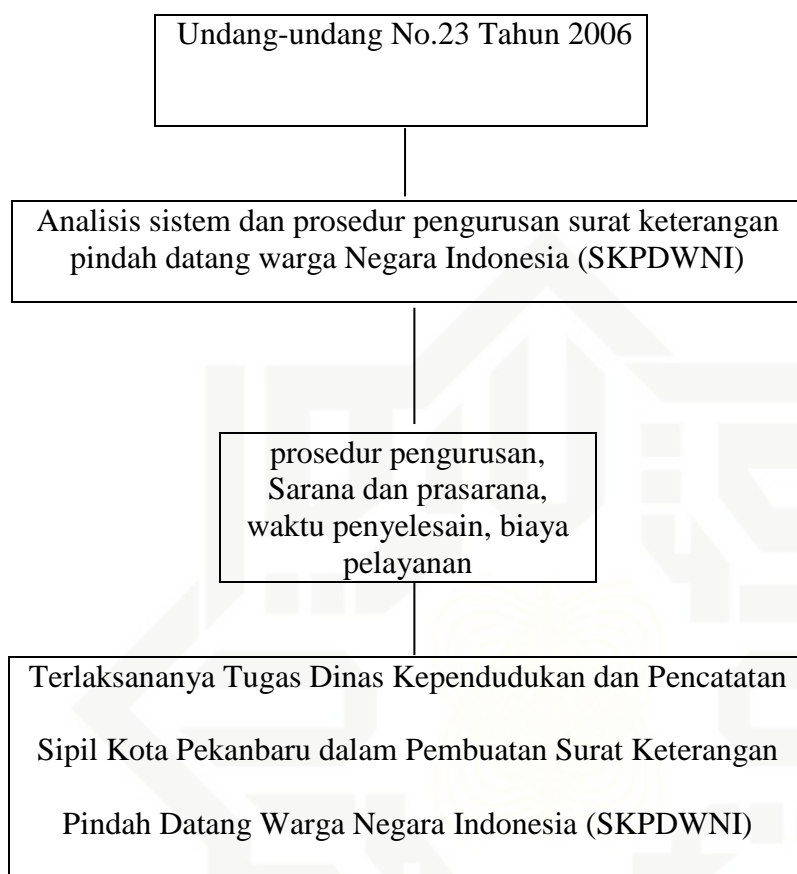
2.8. Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian sebuah kerangka pemikiran sangat lah diperlukan guna untuk menghasilkan penelitian yang baik serta penulis harus mampu menguasai teori-teori ilmiah sebagai dasar menyusun kerangka pemikiran yang membuahkan hipotesis. Oleh itu kerangka pemikiran sangat lah diperlukan dalam sebuah penelitian, berikut ini kerangka pemikiran penelitian penulis

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran



2.9. Konsep Operasional

Fungsi konsep operasional dalam penelitian ialah untuk mengukur suatu variabel sehingga dengan pengukuran tersebut dapat diketahui indikator-indikator apa saja sebagai pendukung untuk dianalisis dari variabel tersebut. Konsep Operasional pada penelitian Analisis system dan prosedur pengurusan SKPDWNI. Adapun indiKator dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Prosedur pengurusan

Prosedur pengurusan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama yang lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

secara jelas dan pasti serta cara cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pekerjaan, prosedur yang baik yang memudahkan masyarakat dan tidak berbelit belit.

2. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yaitu penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik dari segi kelengkapan kerja pegawai dan fasilitas yang diberikan kemasyarakat.

3. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan paling lama 14 hari kerja, setelah semua persyaratan lengkap.

4. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan adalah biaya/tariff pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan yang ditetapkan berdasarkan standar prosedur pelayanan di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Pekanbaru.

Tabel 2.1 : Indikator Penelitian

Variabel	Indikator	Sub indikator
Sistem dan prosedur dalam pengurusan pembuatan surat keterangan pindah datang warga Negara Indonesia SKPDWNI) Uu No.23 Tahun 2006	1. Prosedur Pengurusan	1. Persyaratan pengurusan SKPDWNI
	2. Sarana dan Prasarana	1. Kelengkapan sarana dan Prasarana kantor.
	3. Waktu Penyelesaian.	1. Waktu penyelesaian yang ditetapkan
	4. Biaya pelayanan.	1. Tarif pengurusan

Sumber : *Pasal 15 UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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