

Hak Cipta Ditindungi Undang-Undang

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

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b>	
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI... ..</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	13
1.3 Tujuan Penelitian .....	13
1.4 Manfaat Penelitian .....	14
1.5 Sistematika Penulisan .....	14
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1. Pelayanan Publik.....	16
2.2 Jenis Pelayanan .....	20
2.3 Kualitas Pelayanan Publik .....	21
2.4 Pemerintahan.....	23
2.5 Pemerintahan Otonomi Daerah .....	23
2.6 Desa.....	24
2.7 Defenisi Konsep.....	25
2.8 Pandangan Islam Tentang Pelayanan Publik .....	27
2.9 Penelitian Terdahulu .....	28
2.10 Kerangka Pemikiran.....	30
2.11 Konsep Operasional .....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian.....	33
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	33
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	34
3.4 Populasi dan Sampel .....	34


**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.6 Teknik Analisa Data.....	38

**BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

4.1 Sejarah Desa Pangkalan Nyirih.....	41
4.2 Visi dan Misi Desa Pangkalan Nyirih.....	42
4.3 Jumlah Penduduk Desa Pangkalan Nyirih.....	43
4.4 Kondisi Geografis Desa Pangkalan Nyirih.....	43
4.5 Latar Geografis Desa Pangkalan Nyirih.....	44
4.6 Keadaan Wilayah Desa Pangkalan Nyirih.....	44
4.7 Potensi dan Masalah Desa Pangkalan Nyirih.....	45
4.8 Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Pangkalan Nyirih.....	47
4.9 Jenis Pelayanan Publik di Kantor Desa Pangkalan Nyirih.....	48
4.10 Tugas Pokok dan Fungsi Pemerintahan Desa Pangkalan Nyirih.....	49

**BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

5.1 Identitas Responden Penelitian.....	56
5.1.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
5.1.2 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur.....	57
5.1.3 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	57
5.1.4 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	58
5.2 Hasil Kuisisioner (Angket).....	58
5.2.1 Kepentingan Umum.....	58
5.2.2. Kepastian Hukum.....	63
5.2.3 Keseimbangan Hak dan Kewajiban.....	67
5.2.4 Keprofesionalan.....	72
5.2.5 Partisipatif.....	77
5.2.6 Tidak Diskriminatif.....	82
5.2.7 Keterbukaan.....	87
5.2.8 Akuntabilitas.....	93
5.2.9 Fasilitas.....	98
5.2.10. Ketepatan Waktu.....	102

**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.

5.2.11 Kecepatan, Kemudahan, Keterjangkauan .....	107
5.3 Hambatan (Kendala) dalam Pelayanan Publik Pada Pemerintahan Desa Pangkalan Nyirih Kecamatan Rupa Kabupaten Bengkalis.....	116

**BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

6.1 Kesimpulan .....	118
6.2 Saran.....	119

**DAFTAR PUSTAKA**





## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 :	Peralatan Kantor Desa Pangkalan Nyirih Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis .....	7
Tabel 1.2 :	Jumlah penduduk yang berurusan di Kantor Desa Pangkalan Nyirih Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis.....	8
Table 1.3 :	Data Penduduk Menurut Jenis Pekerjaan .....	10
Tabel 1.4 :	Klasifikasi Nama, Pendidikan Terakhir dan Jabatan Aparat Desa Pangkalan Nyirih .....	12
Tabel 3.1 :	<i>Key Informan</i> Penelitian .....	37
Tabel 4.1 :	Data Penduduk Desa Pangkalan Nyirih Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis .....	43
Tabel 5.1:	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	56
Tabel 5.2 :	Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur .....	57
Tabel 5.3:	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	57
Tabel 5.4 :	Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	58
Tabel 5.5:	Tanggapan responden tentang pegawai pelayanan publik yang tidak mementingkan kepentingan pribadi.....	59
Tabel 5.6 :	Tanggapan Responden tentang Pegawai Pelayanan Publik yang tidak mementingkan kepentingan golongan .....	60
Tabel 5.7 :	Rekapitulasi Tanggapan Responden Dilihat Dari Indikator Kepentingan Umum .....	61
Tabel 5.8 :	Tanggapan Responden tentang Peraturan dan Prosedur Pelayanan yang Sesuai dengan Peraturan Pemerintah .....	63
Tabel 5.9 :	Tanggapan Responden tentang Pelayanan Publik yang dilakukan Berdasarkan Peraturan Pelayanan yang Telah ditetapkan .....	65
Tabel 5.10 :	Rekapitulasi Tanggapan Responden dilihat dari Indikator Kepastian Hukum .....	66
Tabel 5.11 :	Tanggapan Responden tentang Pemenuhan Hak Pelayanan Kepada Masyarakat.....	68



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Tabel 5.12 : Tanggapan Responden tentang Kewajiban Masyarakat Memenuhi Persyaratan dalam Melakukan Pelayanan Publik .....	69
Tabel 5.13 : Rekapitulasi Tanggapan Responden dilihat dari Indikator Keseimbangan Hak dan Kewajiban .....	71
Tabel 5.14 : Tanggapan Responden tentang Kompetensi yang Sesuai dengan Bidang Tugas yang dimiliki Oleh Pegawai Pelayanan Publik .....	73
Tabel 5.15 : Tanggapan Responden tentang Kemampuan Pegawai Pelayanan Publik di Kantor Desa Pangkalan Nyirih Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis dalam Menyelesaikan Tugas dengan Baik .....	74
Tabel 5.16 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Dilihat Dari Indikator Keprofesionalan .....	76
Tabel 5.17 : Tanggapan Responden Tentang Kesadaran Masyarakat Berperan Aktif Melakukan Pelayanan Publik .....	78
Tabel 5.18 : Tanggapan Responden Tentang Ketersediaan Pegawai Pelayanan Publik Menerima Kritik Saran, Aspirasi dan Harapan Dari Masyarakat.....	79
Tabel 5.19 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Dilihat Dari Indikator Partisipatif.....	81
Tabel 5.20 : Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Publik yang Mendahulukan Pelayanan yang Membayar Lebih.....	83
Tabel 5.21 : Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Publik yang Tidak Membedakan Suku, Ras, Agama, Golongan, Gender dan Status Ekonomi.....	84
Tabel 5.22 : Rekapitulasi Tanggapan Responden dilihat dari Indikator Tidak Diskriminatif.....	86
Tabel 5.23 : Tanggapan Responden Mengenai Kemudahan Memperoleh Informasi Pelayanan Publik .....	88
Tabel 5.24 : Tanggapan Responden Tentang Kejelasan Informasi Mengenai Pelayanan Publik yang digratiskan .....	90
Tabel 5.25 : Rekapitulasi Tanggapan Responden dilihat dari Indikator Keterbukaan .....	91



## 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.

Tabel 5.26 : Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Publik yang dilakukan Oleh Pegawai Pelayanan yang Bertanggung Jawab .....	93
Tabel 5.27 : Tanggapan Responden Tentang Ketersediaan Pegawai Pelayanan Publik Menerima Resiko atau Akibat Atas Berkas Masyarakat yang Hilang.....	95
Tabel 5.28 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Dilihat Dari Indikator Akuntabilitas .....	96
Tabel 5.29 : Tanggapan Responden Tentang Peralatan/Sarana Pelayanan Publik yang Tersedia.....	98
Tabel 5.30 : Tanggapan Responden Tentang Fasilitas Pelengkapan/Sarana dan Prasarana Sudah dipergunakan dengan Baik .....	99
Tabel 5.31 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Dilihat Dari Indikator Fasilitas...101	
Tabel 5.32 : Tanggapan Responden tentang Ketepatan Waktu Pegawai Pelayanan Publik dalam Memberikan Pelayanan .....	103
Tabel 5.33 : Tanggapan Responden tentang Pegawai Pelayanan Publik yang Tidak Menunda-nunda dalam Memberikan Pelayanan .....	104
Tabel 5.34 : Rekapitulasi Tanggapan Responden dilihat dari Indikator Ketepatan Waktu.....	106
Tabel 5.35 : Tanggapan Responden tentang Pelayanan Publik yang dilakukan Secara Cepat dan Mudah .....	108
Tabel 5.36 : Tanggapan Responden tentang Lokasi Kantor Desa Pangkalan Nyirih Kecamatan Rupa Kabupaten Bengkalis yang Mudah dijangkau oleh Masyarakat .....	109
Tabel 5.37 : Rekapitulasi Tanggapan Responden dilihat dari Indikator Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan .....	110
Tabel 5.38 : Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Pelayanan Publik Pada Pemerintahan Desa Pangkalan Nyirih Kecamatan Rupa Kabupaten Bengkalis .....	112