UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Pelayanan

Menurut Boediono (2003 : 60) pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara – cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonalagar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Tjokroaminarjo (2000 : 31) juga mengatakan bahwa pelayanan adalah memberikan, menyediakan atau mengusahakan barang barang ataupun jasa yang diperlukan seseorang atau sekelompok orang sehingga mereka akan puas.

Sedangkan Gun mengatakan bahwa pelayanan adalah pelayanan yang diberikan atau kerjasama manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. pada hakikatnya sama saja dengan kerja sama manusia untuk melayani kepentingan atau tujuan bersama yang telah ditetapkan.

Dan Gronroos dalam Tjiptono (2005) mengatakan pelayanan adalah proses yang terdiri dari serangkaian aktivitas intangible yang biasa terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau barang, dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan.

Berdasarkan pengertian–pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu diberikan kepada orang lain, dalam hal ini, kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka.

Djaenuri juga mengatakan bahwa pelayanan merupakan proses kegiatan memenuhi kebutuhan orang lain, baik yang sifatnya hak atau kewajiban karena adanya peraturan pemerintah, wujudnya bisa berupa jasa maupun pelayanan.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PERMENPAN) Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yaitu :

1. Persyaratan

   Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

   Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

   Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pe;ayanan.

4. Biaya/Tarif

   Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan da diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan , keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Dalam pelaksanaan tugas pelayanan untuk mendapatkan hasil yang diharapkan tentunya dengan orang yang dilayani atau bertemunya harapan yang

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

dimiliki pihak yang harus dilayani dengan kenyataan yang dihadapi. Kenyataan tersebut bermulai dari kesan – kesan yang didapat sebelum diberikan dalam hal ini pelayanan yang diharapkan adalah pelayanan yang berkualitas sehingga bisa memuaskan masyarakat.

Agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan sebagaimana mestinya maka perlu adanya faktor – faktor pendukung pelayanan yang memadai. Ada beberapa faktor pendukung pelayanan yang penting menurut Nugroho (2009:76) yaitu :

1. Faktor kesadaran petugas yang berkecimpung dalam pelayanan, kesadaran ini berfungsi sebagai acuan dasar yang melandasi pada perbuatan atau tindakan yang berikutnya, kesadaran kerja itu bukan saja kesadaran dalam pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawab yang menyangkut penyelesaian dan pemberian hasil laporan kerja yang tepat dalam usaha meningkatkan hasil kerja juga untuk turut serta dalam usaha pemeliharaan sarana dan prasarana.
2. Faktor aturan kerja yang menjadi landasan kerja pelayanan yaitu merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Faktor ini menyangkut segala ketentuan baik yang ditulis maupun yang tidak ditulis yang berlaku dalam organisasi yang meliputi mengenai waktu kerja, cara krja, kedisiplinan dalam melaksanakan pekerjaan, pemberian sanksi terhadap pelanggaran kerja serta ketentuan – ketentuan lain yang telah ditetapkan.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

3. Faktor organisasi yang meliputi pengaturan struktur organisasi yang menggambarkan birarki tanggung jawab, pemberian kerja yang berdasarkan keahlian dan fungsinya.
4. Faktor pendapatan yang meliputi gaji yang mengairahkan sem,angat kerja yang tinggi.
5. Faktor kemampuan dan keterampilan, karena dapat ditingkatkan dengan pemberian bimbingan dan petunjuk – petunjuk kerja, serta mengadakan pendidikan dan latihan khusus pegawai.
6. Faktor sarana pelayanan yang meliputi peralatan, perlengkapan dan juga tersedianya fasilitas pelayanan yang meliputi gedung dengan segala pendukung nya.

2.2 Kualitas Pelayanan

A. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Lupiyoadi (2006:175) kualitas sebagaimana yang diinterpestasikan ISO 9000 merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan. Pelanggan yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik itu memenuhi kebetuhan.

Sedangkan menurut Ibrahim (2008 :22) Kualitas Pelayanan Publik adalah : Suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Dan juga menurut Wyekof dalam Tjiptono (2004:59) kualitas adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak.

B. **Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.**

Menurut Parasuraman untuk mengevaluasi kualitas jasa pelanggan umumnya menggunakan 5 dimensi sebagai berikut:

1. Tangibles (Bukti Langsung)

   Tangibles merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Pentingnya dimensi Tangibles ini akan menumbuhkan image penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas jasa. Perusahaan yang tidak memperhatikan fasilitas fisiknya akan menumbuhkan kebingungan atau bahkan merusak image perusahaan.

2. Reliability (Keandalan)

   Reliability atau keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasaan konsumen akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Jadi komponen atau unsur dimensi reliability ini

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

merupakan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya secara tepat.

3. Responsiveness (Tanggapan)

Responsiveness atau daya tanggap merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan oleh langsung karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan segera. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan konsumen. Jadi komponen atau unsur dari dimensi ini terdiri dari kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan, dan penanganan keluhan pelanggan.

4. Assurance (Jaminan)

Assurance atau jaminan merupakan pengetahuan dan perilaku untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa ynag ditawarkan. Dimensi ini sangt penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa. Perusahaan membangun kepercayaan dan kesetiaan konsumen melalui karyawan yang terlibat langsung menangani konsumen. Jadi komponen dari

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dimensi ini terdiri kompetensi karyawan yang meliputi keterampilan, pengetahuan yang dimiliki karyawan untuk melakukan pelayanan dan kredibilitas perusahaan yang meliputi hal – hal yang berhubungan dengan kepercayaan konsumen kepada perusahaan seperti, reputasi perusahaan, prestasi dan lain – lain.

5. Emphaty (Empati)

Emphaty merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan, komunikasi merupakan kemampuan melakukan untuk menyampaikan informasi kepada konsumen atau memperoleh masukan dari konsumen dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.

C. Dimensi Kualitas Pelayanan

Ada delapan dimensi kualitas pelayanan menurut Garvin yaitu:

a. Kinerja (performance) yaitu karakteristik operasi pokok dari produk inti.
b. Ciri atau keistimewaan tambahan (features) yaitu karakteristik sekunder atau lengkap
c. Kehandalan (reliability) yaitu kemungkinan kecil mengalami kerusakan atau gagal aplikasi

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. Kesesuaian dengan spesifikasi yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar – standar yang ditetapkan sebelumnya
e. Service ability, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi serta penanganan keluhan yang memuaskan
f. Estetika yaitu daya tarik produk terhadap panca indera
g. Kualitas yang dipersepsikan yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

D. Jenis Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Jenis pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu adalah sebagai berikut :

1. Jenis Akta Catatan Sipil pada pasal 68 UU No 24 / 20013:
   a. Akata Kelahiran
   b. Akta Kematian
   c. Akta Perkawinanan
   d. Akta Perceraian
   e. Akta Pengesahan Anak
   f. Akta Pengakuan Anak
2. Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
3. Pengurusan Surat Kependudukan Pindah Datang Warga Negara Indonesia (SKPDWNI).

2.3 Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Wasistiono (Hardiyansyah 2011 :11) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

Pelayanan publik ini dilakukan untuk memberi kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraan nya secara niscaya membutuhkan asas – asas pelayanan. Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut:

1. Transfaransi, yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan.
3. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efesiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, tidak deskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing – masing pihak.

Pasal 34 UU No.25/2009 disebutkan bahwa pelaksanaan dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berprilaku sebagai berikut :

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 milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

1. Adil
2. Cermat
3. Santun dan ramah
4. Tegas, andal, dan memberi keputusan berlarut – larut
5. Profesional
6. Tidak mempersulit.
7. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar
8. Menjunjung tinggi nilai – nilai akuntabilitas dan integritas dan institusi penyelenggara.
9. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajid dirahasiakan sesuai denganm peraturan perundang – undangan
10. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari beturan kepentingan
11. Tidak menyalahgunakan saran dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik
12. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta produktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat.
13. Tidak menyalagunakan informasi, jabatan, dan kewenangan yang dimiliki
14. Sesuai dengan kepantasan
15. Tidak penyimpang dari prosedur

Pada dasarnya pelayanan publik merupakan pekerjaan yang harus dilakukan dan terdiri dari pelaksanaan, bagaimana menunaikan suatu pekerjaan

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

tersebut, memelihara, mengatur, serta menyusun dari aktivitas yang ada dan sebuah organisasi untuk mencapai tujuan yang yang telah ditetapkan oleh instansi atau organisasi.

Dilihat dari proses penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar dan pola penyelenggaraan, biaya, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik

Sepuluh prinsip pelayanan publik diatur dalam keputusan menteri negara pemberdayaan aparatur negara nomor **63/KEP/M.PAN/7/2003** tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik yaitu :

1. Kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit – belit mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
3. Kejelasan, persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik.
4. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan syah.
5. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk harus bertanggung jawab atas penyelenggaraan dalam pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

8. Kemudahan akses, tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat dimanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan baik dan ikhlas.
10. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur serta menyediakan ruang tunggu yang nyaman dan bersih.

a. Standar pelayanan publik

1. Prosedur pelayanan
2. Waktu penyelesaian
3. Biaya pelayanan
4. Produk pelayanan
5. Sarana dan prasarana
6. Kompetensi pemberi pelayanan

b. Pola penyelenggaraan pelayanan publik

1. Fungsional
2. Terpusat
3. Terpadu
4. Gugus tugas

c. Biaya pelayanan publik

1. Tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat
2. Nilai / harga yang berlaku atas barang dan jasa

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

3. Rincian biaya harus jelas
4. Ditetapkan oleh pejabat yang berwenang dan memperhatikan prosedur sesuai ketentuan peraturan perundang – undangan

d. Tingkat kepuasan masyarakat

Ukuran keberhasilan masyarakat penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan di capai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

2.4 Akta Kelahiran

Menurut Widhi Yuliawan Akta Kelahiran adalah dokumen pengakuan resmi orang tua kepada anaknya dan negara. Akta kelahiran catatan autentik yang dibuat oleh pegawai pencatatan sipil berupa catatan resmi tentang tempat dan waktu kelahiran anak, nama anak dan nama orang tua anak secara lengkap dan jelas, serta status kewarganegaraan anak.

Akta kelahiran bertujuan untuk mengetahui atau mencatat jumlah dari kelahiran seorang anak disuatu daerah kemudian juga bertujuan untuk mengetahui bahwa telah lahirnya seorang warga disuatu tempat tersebut kemudian agar memudahkan orang tersebut dalam segala urusa. Setiap warga negara Indonesia wajib mepunyai akta kelahiran.

Pendaftaran penduduk merupakan pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan adminduk serta penerbitan dokumen penduduk berupa identitas kartu atau surat keterangan kependudukan (PERDA No.18 tahun 2009)

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Manfaat akta kelahiran adalah sebagai berikut :

a. Identitas anak
b. Administrasi kependudukan
c. Untuk keperluan sekolah
d. Untuk pendaftaran pernikahan di KUA
e. Mendaftar pekerjaan
f. Persyaratan pembuatan paspor
g. Untuk mengurus ahli waris
h. Mengurus asuransi
i. Mengurus pension
j. Dan mengurus ibadah haji

Syarat – syarat dalam pembuatan akta kelahiran adalah sebagai berikut :

1. Fotocopy kartu keluarga
2. Fotocopy surat nikah orang tua
3. Fotocopy KTP orang tua, dan kedua orang saksi
4. Fotocopy KTP jika umur sudah 17 tahun (KTP sendiri)
5. Surat keterangan kelahiran dari bidan
6. Mengisi formulir pelaporan permohonan kelahiran

2.5 Adminsitrasi Kependudukan

Admnistrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam dokumen Data Kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

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 milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

Administrasi menurut S.P Siagian (1990:13) adalah keseluruhan proses kerjasama dua orang manusia atau lebih dan didasarkan atas rasional tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan instansi yang bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam membuat sebuah identitas sesorang atau masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragirihulu merupakan cabang dari pusat atau bagian dari pemerintahan yang mana setiap kabupaten mempunyai instansi ini, tujuannya adalah agar mempermudah masyarakat dalam membuat identitas.

2.6 Pandangan Islam tentang Pelayanan

Dalam Al-Quran dijelaskan bahwa bagi seseorang yang bertanggung jawab atau memimpin suatu organisasi untuk kepentingan orang banyak hendaknya dia berbuat baik dan adil dalam memberikan pelayanan, karena setiap pemimpin nanti akan diminta pertanggung jawabannnya diakhirat kelak.

Berbuat baik sesama akan menimbulkan senang dan bahagia kepada seseorang yang memerlukan pelayanan, berbuat baik dengan sesama ini dijelaskan dalam al-quran surat (An-nisa :36)

۞ وَٱعۡبُدُواْ ٱللَّهَ وَلَا تُشۡرِكُواْ بِهِۦ شَيۡـٔٗاۖ وَبِٱلۡوَٰلِدَيۡنِ إِحۡسَٰنٗا وَبِذِي ٱلۡقُرۡبَىٰ وَٱلۡيَتَٰمَىٰ
وَٱلۡمَسَٰكِينِ وَٱلۡجَارِ ذِي ٱلۡقُرۡبَىٰ وَٱلۡجَارِ ٱلۡجُنُبِ وَٱلصَّاحِبِ بِٱلۡجَنۢبِ وَٱبۡنِ ٱلسَّبِيلِ
وَمَا مَلَكَتۡ أَيۡمَٰنُكُمۡۗ إِنَّ ٱللَّهَ لَا يُحِبُّ مَن كَانَ مُخۡتَالٗا فَخُورًا ٣٦

Artinya :

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 milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

"*sembahlah Allah dan janganlah kamu mempersekutukan-nya dengan suatu apapun dan berbuat baiklah kepada kedua ibu bapakmu, karib karabat, 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 membanggakan diri."*(Q.S An-nisa :36)

Kemudian dalam melaksanakan pelayanan kepada orang lain hendaknya benar – benar bersih tanpa ada pungutan lebih dari biaya yang harus dikeluarkan untuk mendapatkan pelayanan yang cepat. Allah SWT benar – benar mengancam dengan siksaan yang lebih pedih bagi orang – orang yang memanipulasikan hal yang benar karena hal tersebut riba, sebagaiman firman-Nya dalam surat Al-mutaffifin ayat 1-6 yang artinya:

وَيۡلٞ لِّلۡمُطَفِّفِينَ ١ ٱلَّذِينَ إِذَا ٱكۡتَالُواْ عَلَى ٱلنَّاسِ يَسۡتَوۡفُونَ ٢ وَإِذَا كَالُوهُمۡ أَو
وَّزَنُوهُمۡ يُخۡسِرُونَ ٣ أَلَا يَظُنُّ أُوْلَٰٓئِكَ أَنَّهُم مَّبۡعُوثُونَ ٤ لِيَوۡمٍ عَظِيمٖ ٥ يَوۡمَ يَقُومُ
ٱلنَّاسُ لِرَبِّ ٱلۡعَٰلَمِينَ ٦

Artinya:

"kecelakaan besar bagi orang orang yang curang, yaitu orang – orang yang apabila menerima takaran dari orang lai, mereka meminta lebih dipenuhi, dan apabila mereka menakar dan menimbang untuk orang lan, mereka mengurangi, tidaklah orang orang itu menyangka, bahwa sesungguhnya mereka dibangkitkan, pada suatu hari yang besar, yaitu hari ketika manusia berdiri menghadap tuhan semesta alam."(QS.Al-mutaffifin:1-6)

Pada suatu hari nanti setiap orang akan diminta oleh Allah SWT pertanggung jawaban, baik itu pertanggung jawaban sebagai pemerintah waktu didunia, pertanggung jawaban sebagai ayah, ibu, anak, dan semuanya terhadap apa yang kita lakukan selama kita hidup didunia, Sebagaimana firman Allah SWT dalam surat Al-Kahfi ayat 49 yang artinya :

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 milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

وَوُضِعَ ٱلۡكِتَٰبُ فَتَرَى ٱلۡمُجۡرِمِينَ مُشۡفِقِينَ مِمَّا فِيهِ وَيَقُولُونَ يَٰوَيۡلَتَنَا مَالِ هَٰذَا ٱلۡكِتَٰبِ لَا يُغَادِرُ صَغِيرَةً وَلَا كَبِيرَةً إِلَّآ أَحۡصَىٰهَاۚ وَوَجَدُواْ مَا عَمِلُواْ حَاضِرًاۗ وَلَا يَظۡلِمُ رَبُّكَ أَحَدًا ﴿٤٩﴾

Artinya:
"Dan diletakkan kitab, lalu kamu akan melihat orang –orang bersalah ketakutan terhadap apa yang (tertulis) di dalamnya, dan mereka berkata : "aduh celaka kami, kitab apa ini yang tidak meninggalkan yang kecil dan tidak (pula) yang besar, melainkan ia mencatat semuanya, dan mereka dapat apa yang telah mereka kerjakan ada (tertulis). Dan tuhanmu tidak menganiaya seorang juapun". (Al-Kahfi : 49)

2.7 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan kumpulan dari hasil – hasil penelitian dari peneliti sebelumnya. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Agus Kamal (2015) Unisversitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul skripsi Analisis Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar. Pada penelitian Agus Kamal ini, penulis menggunakan metode accidental sampling untuk menentukan pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten kampar. Hasil penelitian masih cukup baik dengan rata – rata (49,53%).

Mardani (2015) Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul skripsi Analisis pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran Pada Kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil kabupaten Rokan Hilir. Pada penelitian Mardani ini, penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik

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 milik UIN Sultan Syarif Kasim Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

pengumpulan data melalui Kuesioner, Observasi, dan Interview. Hasil penelitian pelayanan pengurusan Akta Kelahiran pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir cukup baik atau cukup sesuai dengan jumlah 70,84%.

Ayu Rahayu (2013) dengan judul Jurnal Persepsi Masyarakat terhadap Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda. Hasil penelitian kualitas pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda sudah sepenuhnya mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan memberikan kepuasan bagi masyarakat selaku pemohon Akta Kelahiran.

Dari beberapa penelitian yang dipaparkan diatas yang memiliki persamaan dengan penulis, namun dalam kaitan ini penulis lebih kepada aspek pelayanan pembuatan akta kelahiran dan faktor yang mempengaruhi pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu.

Dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, maka sebagai masyarakat atau warga negara yang baik tidak akan terlepas dari proses administrasi pemerintahan. Salah satunya adalah dalam pembuatan kartu identitas, masyarakat akan tetap bersentuhan dengan pelayanan administrasi kantor yang diberikan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil , karena setiap warga negara asing yang hidup pada suatu wilayah, wajib melaporkan perubahan pada dirinya maupun anggota keluarganya.

Prosedur pencatatan kelahiran :

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 milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

1. setiap peristiwa kelahiran dicatatkan pada instansi pelaksana di tempat domisili penduduk.
2. Pencatatan kelahiran penduduk WNI dilakukan setelah memenuhi syarat :
   a. Surat pengantar RT/RW
   b. Surat keterangan kelahiran dari dokter / bidan / penolong kelahiran.
   c. Nama dan identitas saksi kelahiran.
   d. Kartu keluarga orang tua.
   e. Kartu tanda penduduk orang tua.
   f. Kutipan akta nikah / akta perkawinan orang tua (legalisir)
3. Mengisi formulir dengan lengkap
4. Dalam hal pelaporan kelahiran tidak disertai kutipan akta nikah/akta perkawinan orang tua, pencatatan kelahiran tetap dilaksanakan.

Dalam undang–undang No.23 Tahun 2006 pasal 1 ayat 17 menyatakan: peristiwa penduduk adalah kejadian yang di alami oleh seseorang meliputi kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama dan perubahan status kewarganegaraan.

Dengan demikian penyelenggaraan pencatatan sipil merupakan salah satu tugas pemerintah dalam pelayanan publik yang cukup mendasar dan penting dibidang pembuatan Akta Kelahiran. Hal ini diiringi dengan pendapat Sola Gratia Ndraha (Jurnal Widiapraja No.02, 2002:56) mengatakan bahwa “ pelayanan dibidang kependudukan juga termasuk layanan catatan sipil, kebutuhan rakyat (yang diperintah) yang harus

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

diakui, dilindungi, dan dipenuhi oleh pemerintah (yang memerintah) guna memenuhi hak – hak azasi yang diperintah sebagai manusia.

2.8 Defenisi Konsep

Menurut Singarimbun (2008:22) konsep adalah abstraksi mengenai fenomena yang dirimuskan atas dasar generalisasi atas jumlah karakterisitik kejadian, keadaan, atau kelompok individu tertentu.

Adapun defenisi konsep yang penulis buat adalah :

a. Menurut ibrahim (2008 :22) Kualitas Pelayanan Publik adalah : Suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.
b. Pelayanan publik menurut Wasistiono (Hardiyansyah 2011 :11) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.
c. Akta kelahiran adalah catatan autentik yang dibuat oleh pegawai pencatatan sipil berupa catatan resmi tentang tempat dan waktu kelahiran anak, nama anak dan nama orang tua anak secara lengkap dan jelas, serta status kewarganegaraan anak.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

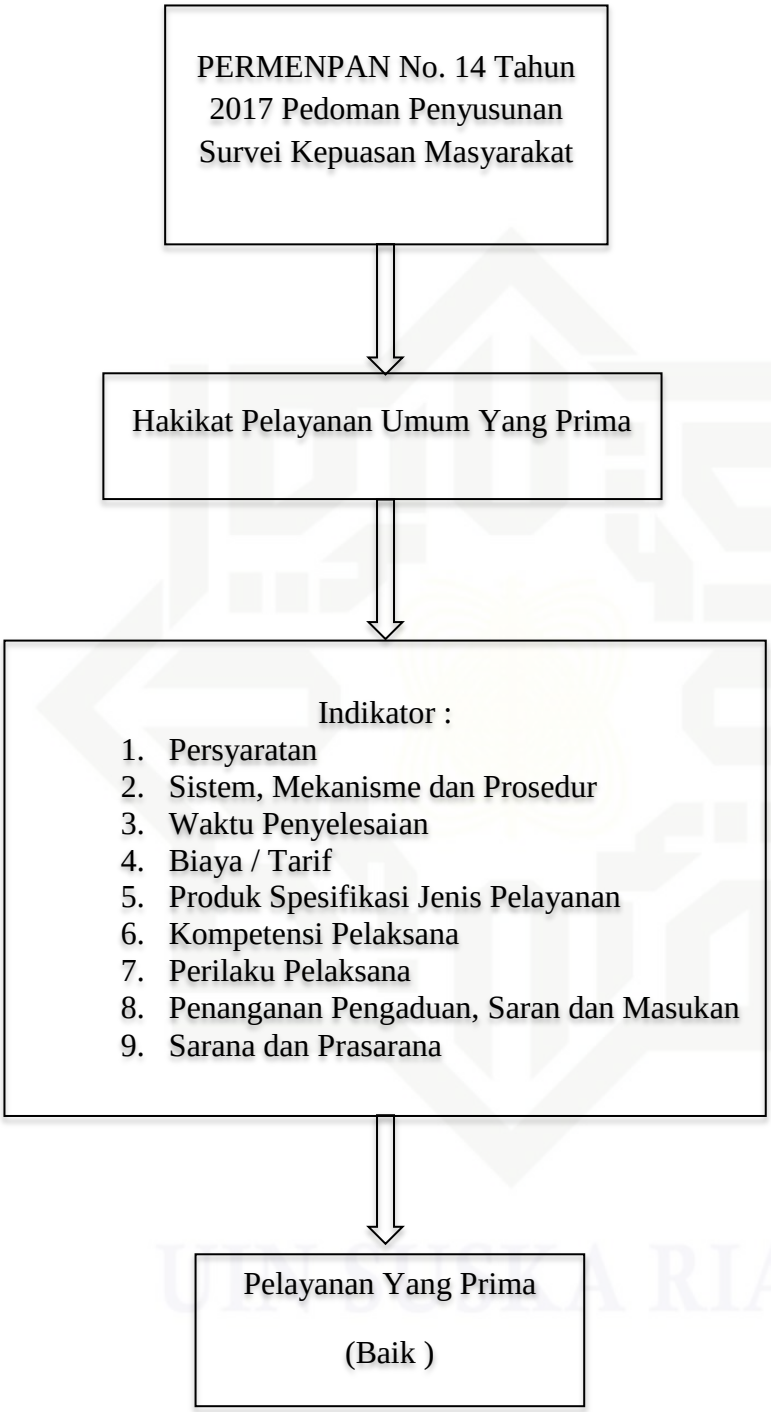
2.9 Konsep Operasional

Konsep operasional adalah unsur yang memberikan bagaimana cara mengukur suatu variable sehingga pengukuran tersebut dapat diketahui indicator – indicator apa saja sebagai pendukung untuk dianalisis dari variable tersebut.

KONSEP	INDIKATOR	SUB INDIKATOR
• Pelayanan publik menurut Wasistiono (Hardiyansyah 2011 :11) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.	Menurut **PERMENPAN No.14 Tahun 2017** tentang Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebagai berikut: 1. Persyaratan 2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur 3. Waktu Penyelesaian 4. Biaya / Tarif 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 6. Kompetensi Pelaksana 7. Perilaku Pelaksana 8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 9. Sarana dan Prasarana	• Kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan dengan hasil / jenis pelayanan yang diberikan. • Kemudahan Prosedur pelayanan yang dilaksanakan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Indragiri Hulu • Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu. • Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan. • Hasil dari pelayanan yang telah diberikan kepada yang mengurus pelayanan. • Kemampuan petugas layanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. • Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan. • Tindak lanjut penanganan pengaduan yang dilaksanakan oleh Unit Pelayanan ini. • Kualitas / kelengkapan sarana dan prasarana pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu.

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 milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2.10 Kerangka Pemikiran



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 milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau