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 Konsep Pelayanan

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pengertian pelayanan dalam kamus Besar Bahasa Indonesia adalah hal, cara, atau hal kerja melayani, sedangkan melayani adalah menyuguhi (orang) dengan makanan atau minuman; menyediakan keperluan orang; mengiyakan, menerima; menggunakan. Menurut Pasolong (2008:128) mendefinisikan "pelayanan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan," dan Moenir (2000:26-27) berpendapat bahwa "pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem,prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya". Menurut Soetopo dalam Napitupulu (2007:164) mendefinisikan pelayanan sebagai "suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain". Dari batasan diatas, ditemukan bahwa pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Menurut Amir (2005:11) pelayanan adalah aktivitas atau manfaat yng

ditawarkan oleh satu pihak yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Pelayanan juga merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain dan menghasilkan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan.Kemampuan tersebut ditunjukan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki (Kasmir, 2005:31).

Defenisi pelayanan itu sendiri merupakan upaya maksimal yang diberikan oleh petugaas pelayanan dari sebuah perusahaan industri untuk memenuhi harapan dan kebutuha pelanggan sehingga tercipta kepuasan (Sugiarto, 2002:216). Menurut Kotler dalam Laksana (2008:85) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasar dan langganan. Demikian pula di bidang pemerintah, peranan pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah, belum dapat memebuhi harapan semua pihak sehingga diperlukan sisitem manajemen untuk penyelenggaraan pelayana umum (A. Batinggi dan Badu, 2013:2).Menurut Sudarmayanti (2009:234) pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang.Kegiatan

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

pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi AdministrasiNegara.

Konsep pelayanan dalam kamus bahasa Indonesia diartikan sebagai memberikan sesuatu kepada seseorang dalam bentuk jasa. Menurut A.S Moenir (1995: 17), pada dasarnya manusia dalam memenuhi kebutuhan hidupnya membutuhkan orang lain. Proses pemenuhankebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung ini yang disebutsebagai pelayanan. Jadi pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan membantumenyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sehinggapelayanan senantiasa dengan kepentingan publik atau umum.Masih menurut Moenir, bahwa kepentingan umum merupakan kepentingan yang menyangkutmasyarakat, tidak bertentangan dengan norma-norma dan aturan yangbersumber dari kebutuhan hidup masyarakat. Kepentingan ini bersifat kolektif dan dapat pula bersifat individual. Kepentingan umum muncul dari kepentingan individual dan karena bersamaan kepentingan maka kepentinganindividual berkembang menjadi kepentingan umum. Kegiatan pelayananumum diharapkan pada terselenggaranya pelayanan untuk memenuhi kepentingan umu atau kepentingan perorangan, malalui cara-cara yang tepatdan memuaskan pihak yang dilayani.Supaya pelayanan umum berhasil baikunsur pelaku sangat menentukan, Pelaku dapat berbentuk badan atauorganisaasi yang bertanggungjawab atas terselenggaranya pelayanan danmanusia sebaga pegawai.

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

Pelayanan dapat berjalan baik jika pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik memiliki orientasi yang benar mengenai hakikat dari kedudukannya sebagai abdi masyarakat dan menganggap masyarakat sebagai klien yang harus senantiasa dijaga kepuasan atas pelayanan yang telah diberikan kepada mereka.Kepuasan sangat sulit diukur karena pemakaian layanan memiliki berbagai karakteristik yang berbeda tergantung pada tingkat sosial, ekonomi, pendidikan dan pengetahuan, pengalaman hidup maupun harapan yang ingin dicapainya. Menurut Kotler dalam Napitupulu (2007:164) menyebutkan sejumlah karakteristik pelayanan sebagai berikut:

a. *Intangibility* (tidak berwujud); tidak dapat dilihat, diraba, dirasa, didengar, dicium, sebelum ada transaksi. Pembeli tidak mengetahui dengan pasti atau dengan baik hasil pelayanan (*service outcome*) sebelum pelayanan dikonsumsi.
b. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan), dijual lalu diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan karena tidak dapat dipisahkan. Karena itu konsumen ikut berpartisipasi menghasilkan jasa layanan. Dengan adanya kehadiran konsumen, pemberi pelayanan berhati-hati terhadap interaksi yang terjadi antara penyedia dan pembeli. Keduanya mempengaruhi hasil layanan.
c. *Variability* (berubah-ubah dan bervariasi). Jasa beragam, selalu mengalami perubahan, tidak selalu sama kualitasnya bergantung kepada siapa yang menyediakannya dan kapan serta di mana disediakan.

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

d. *Perishability* (cepat hilang, tidak tahan lama); jasa tidak dapat disimpan dan permintaannya berfluktuasi. Daya tahan suatu jasa layanan bergantung kepada situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

2.2 Konsep Pelayanan Publik

Menurut Kurniawan dalam Sinambela (2008 : 5) Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dantata cara yang telah ditetapkan. Berdasarkan Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayananpublik, yang dimaksud dengan pelayaan publik adalah kegiatan ataurangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai denganperaturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atasbarang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan KEMENPANNo.63/KEP/M.PAN/7/2003, Pelayanan publik adalah segala kegiatanpelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upayapemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan peraturanperundang-undangan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik diuraikanbahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi SatuanKerja/satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah NonDepartemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, danInstansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk BadanUsaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Menjadi penyelenggarapalayanan publik. Berdasarkan beberapa

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

definisi di atas dapatdisimpulkan bahwa pelayanan publik adalah seluruh kegiatan pelayanan yangdilaksanakan oleh paratur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan dalamsuatu organisasi atau instansi dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakatyang pelaksanaannya berdasarkan peraturan perundang-undangan. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalahorang,masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerimalayanan dari instansi pemerintah.

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Pasal 4 Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

a. Kepentingan umum
b. Kepastian hukum
c. Kesamaan hak
d. Keseimbangan hak dan kewajiban
e. Keprofesionalan
f. Partisipatif
g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
h. Keterbukaan
i. akuntabilitas
j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
k. Ketepatan waktu
l. Kecepatan, kemudahan dn keterjangkauan

Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sekurang-kurangnya meliputi:

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

a. Pelaksanaan pelayanan
b. Pengelolaan pengaduan masyarakat
c. Pengelolaan informasi
d. Pengawasan internal
e. Penyuluhan kepada masyarakat
f. Pelayanan konsultasi

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Pasal 34 Pelaksana dalan menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

a. Adil dan tidak diskriminatif
b. Cermat
c. Santun dan ramah
d. Tegas, andal dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut
e. Professional
f. Tidak mempersulit
g. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar
h. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggaran
i. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan
j. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan
k. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik

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

l. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi secara proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat

m. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan dan/atau kewenanagn yang dimiliki

n. Sesuai dengan keputusan dan tidak menyimpang dari prosedur.

2.3. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Secara garis besar jenis-jenis pelayanan publik menurut Kepmenpan No. 63 tahun 2003 dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu :

a. Kelompok pelayanan administratif

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasa\an terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumendokumen ini antara Lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Membangun Bangunan (IMB), Paspor,Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah.

ii.Kelompok pelayanan barang

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih.

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

iii. Kelompok pelayanan jasa

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos. Pemenuhan keinginan atau kebutuhan masyarakat dalam pelayanan dilaksanakan oleh penyelenggara negara. Kebutuhan dalam hal ini bukan kebutuhan individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

2.4. Mengukur Kualitas Pelayanan Publik

2.4.1. Defenisi kualitas

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti realtif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai tau menentukan tingkat penyesuaian suatu suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya.Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik.Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperluka indicator.Karena spesifikasi yang merupakan indicator harus dirancang berarti kualitas secara tidak langsung merupakan hasil rancanagan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan.

Mutu sebenarnya tidak dapat diukur karena merupakan hal yang maya (imaginer) jadi bukan suatu besaran yang terukur.Oleh sebab itu, perlu dibuat indikator yang merupakan besaran yang terukur demi untuk

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

menentukan kualitas baik produk maupun jasa.Berbagai upaya dilakukan untuk membuat indicator yang terukur dan cocok bagi masalah penentuan kualitas sedemikian rupa sehingga pembuatan produk atau pelayanan jasa dan pengontrolan kualitsnya terjamin keterlaksanaannya.

Kualitas menurut Fandy Tjiptono dalam Pasalong (2007:132) adalah

a. Kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan
b. Kecocokan pemakaian
c. Perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan
d. Bebas dari kerusakan
e. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat
f. Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal
g. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

2.4.2. Defenisi pelayanan yang berkualitas

Selanjutnya pelayanan yang berkualitas menurut Osberne, Gebler, serta Bloom dalam Pasalong (2007:133), antara lain memiliki ciri-ciri seperti: tidak procedural (birokratis), terdistribusi dan terdesentralisasi, serta berorientasi kepada pelanggan. Sinambela dkk. (2006:6) mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari:

a. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
b. Akuntabilitas, yaitu pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

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

c. Kondisional, pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas
d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat
e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial
f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Menurut Kasmir dalam Pasalong (2007:133) mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. Menurut Zethami-Parasuraman-Berry dalam Pasalong (2007:133), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi *servqual* tersebut , yaitu:

a. *Tangibles*: kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
b. *Reliability*: kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

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

c. *Responsive*: kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

d. *Assurance*: kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.

e. *Empathy*: sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Pada dasarnya teori tentang *servqual* dari Zithham, walaupun berasal dari dunia bisnis, tetapi dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah.

Nugroho dalam Napitupulu (2007:172) menjelaskan secara lengkap 10 kriteria pemilihan kualitas yang selalu digunakan consume sesuai temuan penelitian Parasuraman yakni:

a. *Credibility*; dapat dipercaya dan jujur

b. *Security*; bebas dari bahaya dan keraguan

c. *Accessibility*; mudah dihubungi dan didatangi

d. *Communications*; mendengarkan konsumen dan dapat memberikan informasi yang jelas

e. *Understanding the customer*; kemampuan memahami dan menangani kebutuhan konsumen

f. *Tangibles*; penampilan fisik, peralatan, karyawan, dan alat-alat.

g. *Reliability*; kemampuan menghasilkan jasa sesuai janji, teliti dan dapat diandalkan

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

h. *Responsiveness*; kesediaan dan kemampuan membantu konsumen dan menghasilkan jasa dengan cepat, tepat dan tanggap

i. *Competence*; memiliki keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk menghasilkan jasa

j. Sopan, ramah, penuh perhatian dan bersahabat.

Kriteria kualitas pelayanan

Kriteria yang digunakan untuk melakukan penilaian kualitas pelayanan publik dengan mengacu pada Kepmen PAN Nomor 81 Tahun 1993 adalah sebagai berikut:

i. Kriteria kuantitatif

a. Kesederhanaan, yaitu bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang menerima pelayanan.

b. Kejelasan dan kepastian, yaitu mencakup: (a) prosedur/tata cara pelayanan, (b) persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative. (c) unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan, (d) rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya, (e) jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

c. Keamanan, yaitu bahwa proses hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi 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

d. Keterbukaan, yaitu prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib ditransformasikan secara terbuka agar mudah diketahui oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

e. Efisiensi, yaitu bahwa (a) persyartan pelayanan hanya dibatasi hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan, (b) dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

f. Ekonomis, yaitu bahwa pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan: (a) nilai barang atau jasapelayanan masyarakat tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi di luar kewajaran, (b) kondisi atau kemampuan masyarakat untuk membayar, (c) ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

g. Keadilan, yaitu bahwa pelaksanaan pelayanan public dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

ii. Kriteria kualitatif

a. Jumlah warga/masyarakat yang meminta pelayanan (per hari, per bulan, atau per tahun) serta perkembangan pelayanan dari waktu ke waktu, apakah menunjukan peningkatan atau tidak.

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.

b. Lamanya waktu pemberian pelayanan.

c. Ratio/perbandingan antara jumlah pegawai/tenaga yang ada dengan jumlah warga/,masyarakat yang meminta pelayanan unutk menunjukan produktivitas kerja.

d. Penggunaan perangkat-perangkat modern untuk mempercepat dan mempermudah pelaksanaan.

e. Frekuensi keluhan dan/atau pujian dari masyarakat mengenai kinerja pelayanan yang diberikan, baik melalui media massa maupun melalui kotak suara yang disediakan.

f. Penialian fisik lainnya, misalnya kebersihan dan kesejukan lingkungan, motivasi kerja pegawai dan lain-lain aspek yang mempunyai pengaruh langsung terhadap kinerja pelayanan publik.

2.5.Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Menurut Moenir (2002:88) terdapat beberapa faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik, yaitu:

a. Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum

b. Faktor aturan yang menjadi landsan kerja pelayanan

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

c. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan
d. Faktor keterampilan petugas
e. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan

Keenam faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/tindakan dengan atau tanpa tulisan.

Menurut Wolkins dalam T.Mansur mengemukakan 6 faktor dalam melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan . keenam faktor tersebut meliputi: kepemimpinan, pendidikan, perencanaan, *review,* komunikasi serta penghargaan dan pengakuan . dari beberapa penjelasan tersebut dapat diambil kesimpulan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu:

a. Organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, tetapi ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks. Organisasi pelayanan yang dimaksud di sini adalah mengorganisir fungsi pelayanan bik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam kualitas dan kelancaran pelayanan. Organisasi adalah mekanisme maka perlu adanya sarana oendukung untuk memperlancar mekanisme

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

itu.Menurut Allen dalam Moenir (2002:98) sarana pendukung tersebut yaitu sistem, prosedur, dan metode.Sistem sebagai susunan atau rangkaian atas sesuatu yang penting dan saling berhubungan serta saling tergantung sehingga membentuk kesatuan yang rumit namun utuh. Prosedur bisa diterjemahkan sebagai tata cara yang berlaku dalam organisasi. Kedudukannya demikian penting sebab sah atau tidaknya perbuatan orang dalam organisasi ditentukan oleh tingkah lakunya berdasarkan prosedur.Prosedur bersifat mengatur perbuatan baik ke dalam (*intern)* maupun ke luar (*ekstern)*, maka harus diketahui dan dipahami oleh orang yang berkepentingan, baik pegawai maupun pihka-pihak di luar organisasi.

b. Kepemimpinan

Perbaikan pelayanan public di Indonesia sangat tergantung dengan peran pemimpin instansi pemerintah (*top down approach)*. Organisasi-organisasi yang memiliki pemimpin yang kerdibel berintgritas tinggi dan memiliki visi masa depan dapat menjadi panutan dan innovator bagi reformasi pelayanan publik.

c. Kemampuan dan keterampilan

Dalam bidang pelayanan yang menonjol dan paling cepat dirasakan oleh orang-orang yang menerima layanan adalah keterampilan pelaksananya. Mereka inilah yang membawa “bendera” terhadap kesan atas baik buruknya layanan.Dengan keterampilan dan kemampuan yang memadai maka pelaksanaan tugas/pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak, baik manajemen itu sendiri maupun

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

masyarakat.Salah satu unsur yang paling fundamental dari manajemen pelayanan yang berkualitas dalam pengembangan pegawai secara terus menerus melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan memiliki tujuan yang sama yaitu pemahaman secara impilict. Melakui pemahaman, karyawan dimungkinkan untuk menjadi seorang innovator, pengambil inisiatif, serta menjadikannya efektif dan efisien dalam melakukan pekerjaan.

d. Penghargaan dan pengakuan

Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan prestasinya tersebut diakui.Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga dan rasa kepemilikan setiap orang dalam orgaisasi yang akhirnya dapat memberikan kontribusi yang besar bagi instansi dan pelanggan yang dilayani.Untuk memberikan kepuasan kepada pegawai terhadap keberhasilan kinerja yang telah dicapai adalah dengan memberikan kompensasi.Kompensasi merupakan hal yang penting, yang merupakan dorongan atau motivasi utama seseorang karyawan untuk bekerja.Selain itu juga kompensasi yang diberikan berpengaruh pada kondisi kerja karyawan tersebut.Oleh karena itu, dalam menetapkan kompensasi yang dikaitkan dengan prestasi kerja atau produktivitas angatlah penting. (Suwatno, 2011:219)

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
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

2.6.PemekaranWilayah

Sesuai dengan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsidan daerah provinsi dibagi atas kabupaten/kota yang masing-masing mempunyai pemerintahan daerah untuk menjalankan otonomi daerah seluas-luasnya.Menurut Agustino (2014:13) otonomi secara etimologis berasal dari kata auto dan *Nomos* yang berarti sendiri dan peraturan atau perintah.Merujuka pada dua perkataan tersebut, makas secara sederhana otonami dapat diartikan sebagai ‘peraturan yang dibuat oleh suatu entitas (pemerintahan) tersendiri. Menurut Kuncoro (2011:300) Pemekaran daerah di Indonesia adalah pembentukan wilayah administratif baru di tingkat Provinsi serta Kota dan Kabupaten dari induknya. Landasan hukum untuk pemekaran daerah di Indonesia adalah Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.Reformasi tahun 1998 melahirkan tuntutan desentralisasi dan otonomi daerah. Perubahan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974 menjadi Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 yang belakangan direvisi lagi menjadi Undang-UndangNomor 32Tahun2004. Dengan keluarnya Undang-Undang tersebut, daerah banyak menuntut adanya pemekaran. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah Pasal 4 ayat 3 Pembentukan daerah dapat berupa penggabungan beberapa daerah atau

bagian daerah yang bersandingan atau pemekaran dari satu daerah menjadi dua daerah atau lebih.

Menurut Sunarno (2005:15) pembentukan daerah pada dasarnya dimaksudkan untuk meningkatkan pelayanan publik guna mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat disamping sebagai sarana pendidikan politik ditingkat lokal. Untuk itu pembentukan daerah harus memerhatikan berbagai faktor, seperti kemampuan ekonomi, potensi daerah, luas wilayah, kependudukan, dan pertimbangan dari aspek sosial politik, sosial budaya, pertahanan dan keamanan, serta pertimbangan dan syarat lain yang memungkinkan daerah itu dapat menyelenggarakan dan mewujudkan tujuan dibentuknya daerah dan diberikannya otonami daerah. Daerah selain diberi wewenang untuk mengatur, serta mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat, juga diberikan kesempatan dalam pembentukan daerah. Hal ini sesuai dengan amanat undang-undang yang membolehkan, yakni dalam NKRI dibagi atas daerah-daerah provinsi, dan daerah provinsi dibagi atas kabupaten dan kota yang masing-masing mempunyai pemerintahan daeraah. Pembentukan suatu daerah baru, mencakup nama, cakupan wilayah, batas, ibukota, kewenangan menyelenggarakan urusan pemerintahan, penunjukan pejabat kepala daerah, pengisian keanggotaan DPRD, pengalihan kepegawaian, pendanaan, peralatan dan dokumen, serta perangkat daerah.

Pembentukan daerah pemerintahan dapat dilakukan dalam dua tipe atau bentuk, yakni berupa penggabungan beberapa daerah atau bagian daerah

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

yang bersandingan, atau pemekaran dari suatu daerah menjadi dua daerah atau lebih.Berkaitan dengan pembentukan dua daerah diatas, ada dua hal mendasar untuk mendapatkan persetujuan pemekaran suatu daerah. Secara filosofis bahwa tujuan pemekaran ada dua kepentingan, yakni pendekatan pelayanan umum pemerintahan kepada masyarakat, dam yang kedua adalah untuk peningkatan kesejahteraan masyarakat setempat. Secara politis, kehendak tersebut harus didasarkan atas kemauan atau aspirasi masyarakat setempat yang diajukan kepada pemerintah daerah setempat, yakni pemerintah daerah dan DPRD. Setelah mendapat persetujuan dan menjadi "dokumen politik" maka aspirasi tersebut dikirimkan kepada gubernur dan DPRD Provinis. Setelah dilakukan kajian terhadap substansi yang berkaitan dengan kehendak masyarakat untuk pemekaran tersebut, dibuatlah rekomendasi persetujuan yang dikirimkan kepada DPR dan Pemerintah Pusat.

Di kedua lembaga tinggi negara inilah, aspirasi masyarakat ini digodok dan dirumuskan menjadi undang-undang untuk menetapkan pembentukan suatu daerah baru.Di erea reformasi ini, seolah-olah memberikan kemudahan untuk setiap daerah melakukan pemekaran dan tidak ada satupun daerah yang ingin melakukan penggabungan.Pemekaran suatu daerah dapat menjadi dua daerah atau bisa lebih. Untuk hal ini ditentukan persyaratan bahwa pemekaran itu dapat dilakukan apabila mencapai batas minimal usia penyeleenggaraan pemerintahan. Yang dimaksud dengan batas minimal usia penyelenggaraan pemerintahan dalam ketentuan ini ialah untuk provinsi 10 tahun, kabupaten/kota 7 tahun dan kecamatan 5 tahun.

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

Aturan pemekaran daerah dalam Peraturan Pemerintah yang baru ini lebih ketat dengan dibandingkan dengan aturan PP No129/2000. Antara lain, terkait syarat jumlah kabupaten/kota bagi pemekaran provinsi dan jumlah kecamatan untuk kabupaten/kota, usulan dari tingkat desa dan kelurahan, serta adanya persetujuan eksplisit dari daerah induk dan pemerintah diatasnya. Kementerian Dalam Negeri mengisyaratkan bahwa"PPNo78/2007 memuat beberapa syarat pemekaran yang berbeda dengan aturan yang lama,di antaranya jumlah kabupaten, waktu pemekaran, juga rekomendasi dari kabupaten induk dan provinsi. "Yang eksplisit juga salurannya dari bawah, masyarakat yang menentukan, apa benar masyarakat kehendaki pemekaran dari forum komunikasi desa dan kelurahan. Tidak tiba-tiba ada satu forum mengusulkan pemekaran lalu diproses pemekarannya".

Salah satu perbedaan pokok kedua peraturan ini adalah penyerapan aspirasi warga. DalamPPNo. 129/2000, berbekal kemauan segelintir elit politik local saja usulan pembentukan daerah otonom sudah bisad iproses. Tetapi kini,l ewat PP 78/2007, pengusul wajib menyertakan bukti aspirasi sebagian besar masyarakat setempat dalam bentuk keputusan Badan Permusyawaratan Desa (BPD), Forum Komunikasi Kelurahan, atau lembaga sejenis. Selanjutnya, mengajukannya ke DPRD setelah melalui kajian-kajian yang harus memenuhi ketentuan dan peraturan yang berlaku. Pemekaran daerah nantinya harus benar-benar merupakan aspirasi masyarakat yang disampaikan melalui BPD, bukan aspirasi sekelompok masyarakat yang mengatasnamakan masyarakat.

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.

Perbedaan lain dari kedua aturan itu ialah mengenai penghapusan dan penggabungan daerah. PP No 78/2007 mengatur penghapusan suatu daerah didahului dengan evaluasi terhadap kinerja penyelenggaraan pemerintahan daerah dan evaluasi kemampuan penyelenggaraan otonomi daerah, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pemberlakuan PP 78/2007 tentang Tata Cara Pembentukan, Penghapusan, dan Penggabungan Daerah sama sekali bukan untuk menghambat semangat otonomi daerah.

Proses pembentukan daerah didasari pada 3(tiga) persyaratan, yakni administratif, teknis, dan fisik kewilayahan.

a. Persyaratan administrative didasarkan atas aspirasi sebagian besar masyarakat setempat untuk ditindaklanjuti oleh pemerintah daerah dengan melakukan kajian daerah terhadap rencana pembentukan daerah.
b. Persyaratan secara teknis didasarkan pada faktor kemampuan ekonomi, potensi daerah, social budaya, social politik, kependudukan, luas daerah, pertahanan, keamanan, dan faktor lain yang memungkinkan terselenggaranya otonomi daerah. Adapun factor lain tersebut meliputi pertimbangan kemampuan keuangan, tingkat kesejahteraan masyarakat, dan rentang kendali penyelenggaraan pemerintahan.
c. Persyaratan fisik kewilayahan dalam pembentukan daerah meliputi cakupan wilayah, lokasi calon ibukota, sarana, dan prasarana pemerintahan.

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.

Dalam Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2000 tentang Pedoman Pembentukan Kecamatan, menjelaskan bahwa pembentukan kecamatan ditetapkan dengan Peraturan Daerah dengan memperhatikan kemampuan pemerintah kabupaten/kota, dengan penilaian dan penetapannya oleh Bupati/Walikota. Pembentukan wilayah kecamatan memenuhi kriteria-kriteria, sebagai berikut:

a. Jumlah penduduk, untuk wilayah Sumatera dan Sulawesi minimal 7.500 jiwa;
b. Luas wilayah, untuk wilayah Sumatera dan Sulawesi minimal 10 km²;
c. Jumlah Desa/Kelurahan, minimal 4 Desa/ Kelurahan.

Evaluasi terhadap kemampuan daerah adalah penilaian dengan menggunakan sistem pengukuran kinerja serta indicator indikatornya yang meliputi masukan, proses, keluaran, dan dampak. Pengukuran dari nindikator kinerja inilah digunakan untuk memperbandingkan antara satu daerah dengan daerah lain, dengan angka rata-rata secara nasional untuk masing-masing tingkat pemerintahan atau pembangunan, upaya-upaya dan kebijakan yang diambil, ketaatan terhadap peraturan perundang-undangan dan kebijkan nasional, serta dampak dari kebijakan daerah.

2.7.Pemekaran Kecamatan

Dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah pada pasal 4 ayat 3 dinyatakan bahwa pembentukan daerah dapat berupa penggabungan beberapa daerah atau bagian daerah yang bersandingan

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

atau pemekaran dari suatu daerah menjadi dua daerah atau lebih. Sedangkan dalam pasal 4 ayat 4 dinyatakan pemekaran dari satu daerah menjadi 2 (dua) daerah atau lebih sebagaimana dimaksud pada ayat 3 dapat dilakukan setelah mencapai batas usia penyelenggaraan.

Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan pasal 2 menjelaskan bahwa kecamatan dibentuk di wilayah Kabupaten/Kota dengan Peraturan Daerah berpedoman pada Peraturan Pemerintah ini, pembentukan Kecamatan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dapat berupa pemekaran 1 (satu) kecamatan menjadi 2 (dua) kecamatan atau lebih, dan/atau penyatuan wilayah desa dan/atau dari beberapa kecamatan. Pasal 3 Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan menjelaskan bahwa pembentukan kecamatan sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 harus memenuhi syarat administratif, teknis, dan fisik kewilayahan. Syarat administratif pembentukan kecamatan yang terdapat Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan pasal 4, yaitu:

a. Batas usia penyelenggaraan pemerintahan minimal 5 (lima) tahun;
b. Batas usia penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan yang akan dibentuk menjadi kecamatan minimal 5 (lima) tahun;
c. Keputusan Badan Permusyawaratan Desa (BPD) atau nama lain untuk Desa dan Forum Komunikasi Kelurahan atau atau nama lain untuk Kelurahan di seluruh wilayah Kecamatan baik yang menjadi calon cakupan wilayah Kecamatan baru maupun Kecamatan induk tentang persetujuan pembentukan Kecamatan

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

d. Keputusan Kepala Desa atau nama lain untuk Desa dan keputusan Lurah atau nama lain untuk Lurah di seluruh wilayah Kecamatan baik yang akan menjadi cakupan wilayah Kecamatan baru maupun Kecamatan induk tentang persetujuan pembentukan kecamatan;

e. Rekomendasi Gubernur.

Syarat fisik kewilayahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 meliputi cakupan wilayah, lokasi calon ibukota, sarana dan prasarana pemerintahan.

a. Cakupan wilayah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 untuk daerah kabupaten paling sedikit terdiri atas10 desa/kelurahan dan untuk daerah kota paling sedikit terdiri atas 5 desa/kelurahan.

b. Lokasi calon ibukota sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 memperhatikan aspek tata ruang, ketersediaan fasilitas, aksesibilitas, kondisi dan letakgeografis, kependudukan, social ekonomi, sosial politik, dan social budaya.

c. Sarana dan prasarana pemerintahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 meliputi bangunan dan lahan untuk kantor camat yang dapat digunakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Sedangkan persyaratan teknis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 meliputi:

a. Jumlah penduduk;

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

b. Luas wilayah;

c. Rentang kendali penyelenggaraan pelayanan pemerintahan;

d. Aktivitas perekonomian;

e. Ketersediaan sarana dan prasarana.

Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2000 tentang Pedoman Pembentukan Kecamatan. Menjelaskan kriteria persyaratan pelaksanaan pemekaran yaitu: jumlah penduduk, luas wilayah, dan jumlah desa bawahan serta terdapat kriteria lain untuk melengkapi penilaian pemekaran Kecamatan yaitu kondidi geografis, potensi wilayah, kantor, personil, fasilitas kesehatan, fasilitas pendidikan, fasilitas perdagangan, fasilitas perindustrian, fasilitas koramil.

2.8.Kecamatan

Dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah pada pasal 126 ayat 1 disebutkan: Kecamatan dibentuk di wilayah kabupaten/kota dengan Perda berpedoman pada Peraturan Pemerintah. Kecamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang bupati atau walikota untuk menangani sebagian urusan otonomidaerah.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan pasal 15 ayat 1 Camat menyelenggarakan tugas umum pemerintahan yang meliputi:

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

i. Tugas camat dalam mengoordinasi kegiatan pemberdayaan masyarakat, meliputi:

a. Mendorong partisipasi masyarakat untuk ikut serta dalam perencanaan pembangunan lingkup kecamatan dalam forum musyawarah perencanaan pembangunan di desa/kelurahan dan kecamatan.

b. Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap keseluruhan unit kerja baik pemerintah maupun swasta yang mempunyai program kerja dan kegiatan pemberdayaan masyarakat di wilayah kerja kecamatan.

c. Melakukan evaluasi terhadap berbagai kegiatan pemberdayaan masyarakat di wilayah kecamatan baik yang dilakukan oleh unit kerja pemerintah maupun swasta.

d. Melakukan tugas-tugas lain di bidang pemberdayaan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan

e. Melaporkan pelaksanaan tugas pemberdayaan masyarakat diwilayah kerja kecamatan kepada Bupati/Walikota dengan tembusan kepada satuan kerja perangkat daerah yang membidangi urusan pemberdayaan masyarakat.

ii. Tugas camat dalam Mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, meliputi:

a. Melakukan koordinasi dengan Kepolisian Negara Republik Indonesia dan/atau Tentara Nasional Indonesia menganai program dan kegiatan penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum masyarakat di wilayah kecamatan.

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

b. Melakukan koordinasi dengan pemuka agama yang berada di wilayah kerja kecamatan untuk mewujudkan ketentraman dan ketertiban umum masyarakat di wilayah kecamatan; dan

c. Melaporkan pelaksanaan pembinaan ketentraman dan ketertiban kepada Bupati/Walikota.

iii. Tugas camat dalam mengoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan, meliputi:

a. Melakukan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah yang tugas dan fungsinya di bidang penerapan peraturan perundang-undangan.

b. Melakukan koordinasi dengan satuan kerja perangkat yang tugas dan fungsinya di bidang penegakan peraturan perundang-undangan dan/atau Kepolisian Negara Republik Indonesia; dan

c. Melaporkan pelaksanaan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan di wilayah kecamatan kepada Bupati/Walikota

iv. Tugas camat dalam mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum, meliputi:

a. Melakukan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah dan/atau instansi vertical yang tugas dan fungsinya di bidang pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum

b. Melakukan koordinasi dengan pihak swasta dalam pelaksanaan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum, dan

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.

c. Melaporkan pelaksanaan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum di wilayah kecamatan kepada Bupati/Walikota

v. Tugas camat dalam mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan, meliputi:

a. Melakukan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah dan instansi vertical di bidang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan

b. Melakukan koordinasi dan sinkronisasi perencanaan dengan satuan kerja perangkat daerah dan instansi vertical di bidang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan

c. Melakukan evaluasi penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan, dan

d. Melaporkan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan kepada Bupati/Walikota

vi. Tugas camat dalam membina penyelenggaraan pemerintah desa dan/atau kelurahan, meliputi:

a. Melakukan pembinaan dan pengawasan tertib administrasi pemerintahan desa dan/atau kelurahan

b. Memberikan bimbingan, supervisi, fasilitas, dan konsultasi pelaksanaan administrasi desa dan/atau kelurahan

c. Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap kepala desa dan/atau lurah

d. Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap perangkat desa dan/atau kelurahan

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.

e. Melakukan evaluasi penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan di tingkat kecamatan, dan

f. Melaporkan pelaksanaan pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan di tingkat kecamatan kepada Bupati/Walikota

vii. Tugas camat dalam melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan, meliputi:

a. Melaksanakan perencanaan kagiatan pelayanan kepada masyarakat di kecamatan

b. Melakukan percepatan pencapaian standar pelayanan minimal di wilayahnya

c. Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di kecamatan

d. Melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di wilayah kecamatan

e. Melaporkan pelaksanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di wilayah kecamatan kepada Bupati/Walikota.

Selain tugas sebagaiamana dimaksud pada ayat (1) camat melaksanakan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh bupati/walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, yang meliputi aspek:

a. Perizinan

b. Rekomendasi

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

c. Koordinasi

d. Pembinaan

e. Pengawasan

f. fasilitas

g. Penetapan

h. Penyelenggaraan; dan

i. Kewenangan lain yang dilimpahkan.

2.9.Pandangan Islam Tentang Pelayanan

Dalam melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat pegawai Kecamatan seharusnya bersikap lemah lembut, hal ini tertuang dalam alquran surah Ali-Imran ayat 159.

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ ٱللَّهِ لِنتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ ٱلْقَلْبِ لَٱنفَضُّوا۟ مِنْ حَوْلِكَ ۖ فَٱعْفُ عَنْهُمْ
وَٱسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِى ٱلْأَمْرِ ۖ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى ٱللَّهِ ۚ إِنَّ ٱللَّهَ يُحِبُّ ٱلْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.(Ali-Imran:159)

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
Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

Kemudian dalam memberikan pelayanan kepada orang lain hendaknya benar-benar bersih tanpa adanya pungutan lebih dari biaya yang harus dikeluarkan untuk mendapatkan pelayanan yang cepat. Allah SWT benar-benar mengancam dengan siksaan yang pedih bangi orang-orang yang memanipulasi hal tersebut dikarenakan termasuk riba, sebagaimana firman Allah SWT dalam Surah Al-Mutaffifin ayat 1-6 yang berbunyi:

وَيْلٌ لِّلْمُطَفِّفِينَ ﴿١﴾ ٱلَّذِينَ إِذَا ٱكْتَالُوا۟ عَلَى ٱلنَّاسِ يَسْتَوْفُونَ ﴿٢﴾ وَإِذَا كَالُوهُمْ أَو وَّزَنُوهُمْ
يُخْسِرُونَ ﴿٣﴾ أَلَا يَظُنُّ أُو۟لَـٰٓئِكَ أَنَّهُم مَّبْعُوثُونَ ﴿٤﴾ لِيَوْمٍ عَظِيمٍ ﴿٥﴾ يَوْمَ يَقُومُ ٱلنَّاسُ لِرَبِّ
ٱلْعَـٰلَمِينَ ﴿٦﴾

Artinya: "Kecelakaan besarlah bagi orang-orang yang curang. (yaitu) orang-orang yang apabila menerima takaran dari orang lain mereka minta dipenuhi. Dan apabila mereka menakar atau menimbang untuk orang lain, mereka mengurangi. Tidakkah orang-orang itu yakin, bahwa sesungguhnya mereka akan dibangkitkan. Pada suatu hari yang besar. (yaitu) hari (ketika) manusia berdiri menghadap Tuhan semesta alam?

Untuk itu ditegaskan juga dalam hal pelayanan untuk kelompok pemerintah dan masyarakat hendaknya saling berlaku adil dan jujur sehingga dapat mengkondisikan terciptanya pemimpin yang selaku baik serta timbal balik untuk dapat menghasilkan suatu kerja sama yang saling meguntungkan, membutuhkan dan saling memahami satu sama lainnya.

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 Sus
tatIslamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2.10. Penelitian Terdahulu

Didalam pembuatan karya ilmiah atau penelitian, penelitian terdahulu ini sangat penting untuk membedakan dari beberapa judul penelitian yang sama. Dari penelitian terdahulu ini penulis dapat membedakan atau membuat penekanan terhadap penulisan karya ilmiah yang penulis lakukan sehingga walaupun ada persamaan dalam judul tetapi maknanya dan faktor permasalahannya berbeda.

Berdasarkan survei yang penulis lakukan, penulis menemukan judul yang sama dan permasalahan yang hampir mendekati penelitian yang penulis lakukan, yaitu:

a. Skripsi Kinerja Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Di Kota Kotamobagu Universitas Indonesia. Tesis ini mendiskusikan pelayanan publik di Kota Kotamobagu sebelum pemekaran, adalah suatu daerah yang mana adalah ibukota Bolaang Mongondow. Di dalam studi ini membahas pelaksanaan pelayanan publik Kota Kotamobagu, di mana pengembangan pelayanan menjadi semakin baik, yang mana dampaknya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pelaksanaan pelayanan di studi ini dihubungkan dengan waktu, kenyamanan, ketelitian dan biaya, faktor yang pengaruh adalah; Struktur Organisasi , Kemampuan aparat dan Sistem pelayanan. Riset ini adalah metoda riset deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan public di kota Kotamobagu menunjukkan suatu peningkatan penting, dengan menyediakan kenyamanan untuk masyarakat dalam meningkatkan kesejahteraan.

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

b. Skripsi Sri Susanti Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping, Universitas Negeri Yogyakarta. Indicator yang digunakan adalah bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*) jaminan (*assurance*) dan empati. Adapun hasil dari penelitian tersebut adalah dilihat dari aspek bukti fisik, masih belum memadainya fasilitas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, dari aspek kehandalan masyarakat merasa puas dengan npelayanan yang diberikan bagian pelayanan umum kecamatan mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, handal, dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan, dari aspek daya tanggap petugas mau membantu masyarakat yang bingung dengan pelayanan yang dialami pengunjung, dari aspek jaminan khususnya keamanan sudah menunjukan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat , dari aspek empati yang diberikan pihak kecamatan gamping yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan. Hal itu dapat terlihat dari sikap petugas yang menerangkan dengan sejelas-jelasnya mengenai prosedur pelayanan dan menerima kritik maupun saran dengan sepenuh hati sebagai intropeksi untuk layanan yang lebih baik.

c. Manfaat Pemekaran Terhadap Percepatan Pembangunan dan Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat Studi Kasus Kabupaten Sedang Bedagai Provinsi Sumatra Utara (T. Erry Nurandi). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manfaat pemekaran Kabupaten Sedang Bedagai Provinsi

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

Sumatra Utara terhadap percepatan pembangunan yang terdiri dari PDRB dan PDRB perkapita. Serta untuk mengetahui manfaat pemekaran Kabupaten Sedang Bedagai Provinsi Sumatra Utara terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakat dilihat dari pendapatan perkapita, pendidikan, dan kesejahteraan masyarakat . Dari hasil penelitian diketahui bahwa pemekaran wilayah Kabupaten Sedang Bedagai Provinsi Sumatra Utara berpengaruh positif dan signifikan terhadap pendapatan masyarakat.

Sedangkan judul yang penulis buat adalah "Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Di Kecamatan Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir (Studi Kasus Di Kantor Camat Kubu Babussalam Kabupaten RokanHilir)" didalam penelitian terdahulu ini penulis merujuk pada skripsi diatas, bahwasanya sebagai pendukung dan pertimbangan penulis dalam melakukan penelitian dan mempermudah penulis menyelesaikan karya ilmiah ini.

2.11. Defenisi Konsep

Guna mendapatkan persamaan pengertian tentang konsep-konsep dalam penelitian ini serta untuk menghindari kesalahan penafsiran maka penulis merasa perlu mengemukakan konsep-konsep dan memberikan penjelasan terhadap indikator-indikatornya.

a. Pelayanan adalah sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan,"

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

b. Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dantata cara yang telah ditetapkan.

c. Pembentukan daerah dapat berupa penggabungan beberapa daerah atau bagian daerah yang bersandingan atau pemekaran dari satu daerah menjadi dua daerah atau lebih.

d. Kecamatan dibentuk di wilayah kabupaten/kota dengan Peraturan Daerah berpedoman pada Peraturan Pemerintah. Kecamatan sebagaimana dimaksud dipimpin oleh camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang bupati atau walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.

2.12. Konsep Operasional

Adapun konsep operasional penelitian yang digunakan penulis adalah sebagai berikut:

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.

Tabel 1.3. Konsep Operasional

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Kecamatan Kubu Babussalam	1. Tangibles (Bukti Fisik)	1. Sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi
	2. Reliability (Kehandalan)	1. Kemampuan dan keandalan untuk untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya
	3. Responsive (Daya Tanggap)	a. Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen
	4. Assurance (Jaminan)	i. Adanya jaminan waktu dan biaya dalam proses pelayanan dalam meyakinkan kepercayaan pengguna layanan.
	5. Empathy (Empati)	1. Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap pengguna layanan, mendahulukan kepentingan pengguna layanan, ramah dan sopan, tidak diskriminatif, dan senantiasa menghargai pengguna layanan.

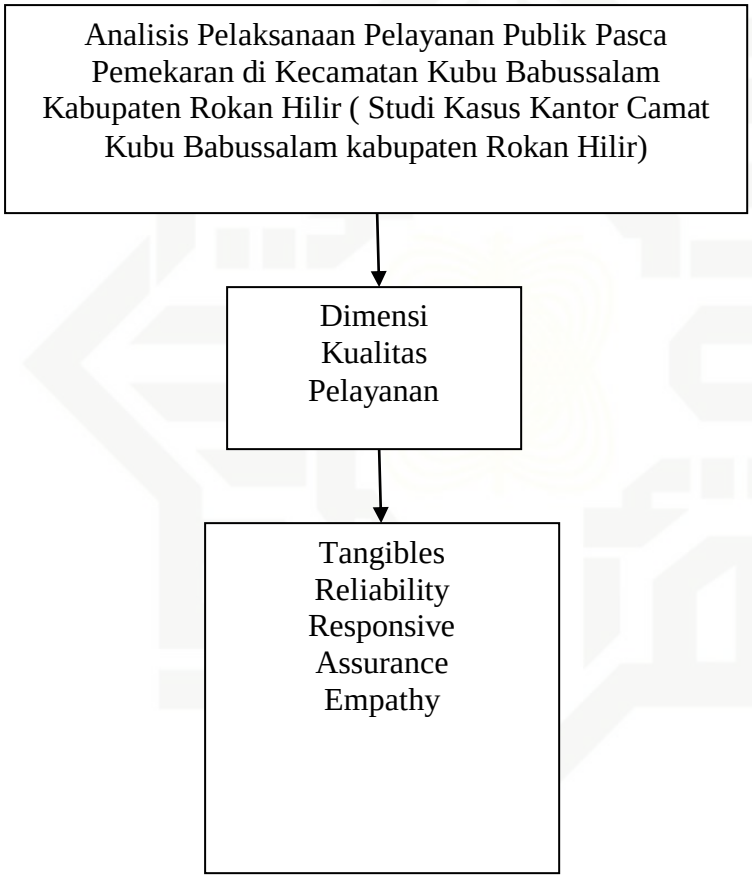
Sumber: Dimensi Kualitas Pelayanan (Zethami-Parasuraman-Berry dalam Pasalong 2007:133)

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

2.13. Kerangka Pemikiran

Dalam penulisan proposal penelitian ini, peneliti membuat variabel Dimensi Kualitas Pelayanan (Zathami-Parasuraman-Berry dalam Pasalong 2007:133) dengan menggunakan indikator sebagai berikut:

Gambar 2.1. 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
UIN SUSKA RIAU