

## ABSTRAK

### ANALISIS PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN SABAK AUH KABUPATEN SIAK

OLEH: MUHAMMAD IRHAMNI

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Sabak Auh Kabupaten Siak. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan pelayanan prima pada administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Sabak Auh berdasarkan 6 (enam) aspek yaitu: *ability* (kemampuan), *attitude* (sikap), *appearance* (penampilan), *action* (tindakan), *attention* (perhatian), dan *accountability* (pertanggungjawaban) yang berasaskan Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Kemudian hasil penelitian di analisis menggunakan teknik deskriptif kualitatif yang merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data dalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun didalam pola, memilih mana yang penting dan menarik kesimpulan yang mudah dipahami banyak orang. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa penerapan pelayanan prima pada administrasi kependudukan di Kecamatan Sabak Auh Kabupaten Siak belum terealisasi secara optimal.

*Kata Kunci: pelayanan prima, aspek-aspek, undang-undang no.25 tahun 2009, administrasi kependudukan, pelayanan publik.*

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

## ABSTRACT

### IMPLEMENTATION ANALYSIS OF SERVICE EXCELLENT ON POPULATION ADMINISTRATION IN SABAK AUH DISTRICT OF SIAK REGENCY

**AUTHOR: MUHAMMAD IRHAMNI**

*This research was conducted in Sabak Auh district office of Siak regency. The purpose of this research is to determine the application of excellent service on population administration in Sabak Auh district office based on 6 (six) aspects, between: ability, attitude, appearance, action, attention, and accountability based on law number 25 year 2009 about Public Service. Data collection techniques in this research is observation, interview, documentation, and literature study. Then the results were analyzed using qualitative descriptive technique which is a process of searching for and compiling a systematic data obtained from the results of observations, interviews, and documentation, by organizing the data into categories, describe into the units, synthesize, organize in a pattern, choosing what is important and interesting conclusions are easily understood by many people. Based on the results of this research can be concluded that the application of excellent service on population administration in the Sabak Auh district of Siak Regency has not been realized optimally.*

*Keywords: excellent service, aspects, law no.25 year 2009, population administration, public service.*