

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pelayanan Publik

2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan berkaitan erat dengan masyarakat. Sehingga pelayanan lebih dikenal dengan istilah pelayanan publik. Publik berasal dari bahasa Inggris “public” yang berarti masyarakat umum dan negara. Pemerintah memerlukan birokrasi sebagai lembaga yang bertugas melayani kepentingan masyarakat sekaligus menjalankan tugas pemerintahan dan pembangunan dimanapun juga sangat penting dan menentukan. Pada hakekatnya pemerintah adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Pelayanan publik menurut Sinambela (2005:5) adalah segala kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau keasatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pelayanan publik sering dilihat sebagai representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena hal itu bersentuhan langsung dengan



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.

tuntutan kebutuhan masyarakat. Menurut Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, adalah:

Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Definisi pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 tahun 2004 adalah:

Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undang. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

Berdasarkan penjabaran mengenai pengertian pelayanan publik tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan setiap kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat baik pelayanan barang publik maupun jasa publik.

2.1.2 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Dengan

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.

demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator. Kasmir dalam Pasolong (2013:133) mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. Agus Dwiyanto (2008:343-344) berpendapat ada 5 dimensi dari kualitas pelayanan, adapun dimensi tersebut adalah :

1. Sikap Petugas
2. Prosedur
3. Waktu
4. Fasilitas
5. Biaya Pelayanan

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) dalam Harbani Pasolong (2008:135) menyebutkan 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 tersebut, yaitu:

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

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

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

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

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

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

Pada konsep pelayanan prima, keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan layanan prima tidak lepas dari kemampuan dan pemilihan konsep pendekatannya. Konsep pelayanan prima berdasarkan A6 (Barata, 2003:31), yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan faktor-faktor sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), kemampuan (*ability*) penampilan (*appearance*) dan tanggung jawab (*accountability*).

a. Sikap (*attitude*)

Sikap (*attitude*) adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berfikir positif, sehat dan logis dan bersikap menghargai.

b. Perhatian (*attention*)

Perhatian (*attention*) adalah kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.

c. Tindakan (*Action*)

Tindakan (*Action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, yang meliputi mencatat setiap pesanan para pelanggan, mencatat kebutuhan para pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan dan menyatakan terima kasih dengan harapan mau kembali.

d. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan (*Ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima. Yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan mengembangkan *public relation* sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan keluar organisasi atau perusahaan.

e. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan (*Appearance*) adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non fisik, mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

f. Tanggung Jawab (*Accountability*)

Tanggung jawab (*Accountability*) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

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.

Jadi, konsep pelayanan prima meliputi A6 yaitu sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), kemampuan (*ability*) penampilan (*appearance*) dan tanggung jawab (*accountability*).

2.1.3 Prinsip Pelayanan Publik

Sendi-sendi tatalaksana pelayanan umum (Yanum), pada hakekatnya merupakan penetapan prinsip-prinsip pokok sebagai dasar yang menjadi pedoman dalam perumusan tatalaksana dan penyelenggaraan kegiatan pelayanan umum. Sesuai dengan Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang ditetapkan dengan keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993, maka sendi-sendi atau prinsip-prinsip tersebut dapat dipahami dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Kesederhanaan yaitu bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
2. Kejelasan dan Kepastian yaitu adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayaran, jadwal waktu penyelesaian pelayanan;
3. Keamanan yaitu proses serta hasil pelayanan dapat memberikan pelayanan;
4. Keterbukaan yaitu bahwa prosedur/tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian dan proses pelayanan lainnya wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak di minta;
5. Efisien yaitu dalam merumuskan kebijakan mengenai penyelenggaraan pelayanan umum, perlu memperhatikan hal-hal yang tidak berakibat membebankan masyarakat, maupun tidak berdampak pemborosan;
6. Ekonomis yaitu pengenaan biaya dalam penyelenggaraan pelayanan harus ditetapkan secara wajar;

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.

7. Keadilan yang merata yaitu cakupan/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat;
8. Ketepatan waktu yaitu pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Menurut Ibrahim (2008 :27) terdapat enam prinsip-prinsip pelayanan publik diantaranya :

1. Persamaan keuntungan dan logika usaha
Pelanggan merasakan kualitas pelayanan sehingga memberikan keuntungan.
2. Kewenangan dalam pengambilan keputusan
Pengambilan keputusan harus didesentralisasikan sedapat mungkin antara organisasi dan pelanggan.
3. Fokus pengorganisasian
Organisasi harus terstruktur dan berfungsi, sehingga tujuan utama untuk menggerakkan sumber-sumber dapat mendukung garis depan operasional.
4. Kontrol/pengawasan
Pemimpin dan pengawasan harus memperhatikan dorongan semangat dan dukungan kepada setiap karyawan.
5. Sistem penghargaan/ganjaran
Wujud kualitas yang dirasakan pelanggan merupakan fokus dari sistem penghargaan/ganjaran.
6. Fokus pengukuran
Kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan harus menjadi fokus dan pengukuran yang ingin dicapai.

2.1.4 Jenis – Jenis Pelayanan Publik

Peningkatan kualitas pelayanan publik mengandung makna adanya perubahan mutu, kondisi, dari keadaan sekarang ke mutu yang lebih baik. Jadi kualitas dalam hal ini bersifat dinamis menyesuaikan dengan perkembangan situasi dan kondisi masyarakat. Keputusan Menteri Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 mengelompokkan tiga jenis

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.

pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

1. Pelayanan Administratif, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, dan lain sebagainya.
2. Pelayanan Barang, adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan listrik, air bersih dan pelayanan telepon.
3. Pelayanan Jasa, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara

(SANKRI Buku III 2004: 85) yaitu:

1. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perijinan, dan keimigrasian.
2. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitasi kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.
3. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik air, telepon, dan transportasi lokal.
4. Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
5. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan

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.

sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenaga kerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

Kesimpulan dari beberapa jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terdapat tiga jenis yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, pelayanan jasa, pelayanan pemerintahan, pelayanan pembangunan, pelayanan utilitas, pelayanan sandang dan pelayanan kemasyarakatan. Dari jenis-jenis pelayanan tersebut, pelayanan merupakan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyediaan pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

2.2 Kartu Tanda Penduduk Elektronik

2.2.1 Asal Mula Kartu Tanda Penduduk Elektronik

Kartu Tanda Penduduk elektronik atau *electronic-KTP (e-KTP)* adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi. Program *e-KTP* diluncurkan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia pada bulan Februari 2011 dimana pelaksanaannya terbagi dalam dua tahap. Tahap pertama dimulai pada tahun 2011 dan berakhir pada 30 April 2012 yang mencakup 67 juta penduduk di 2348 kecamatan dan 197 kabupaten/kota. Sedangkan tahap kedua mencakup 105 juta penduduk yang tersebar di 300 kabupaten/kota lainnya di Indonesia. Secara keseluruhan, pada akhir 2012, ditargetkan

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.

setidaknya 172 juta penduduk sudah memiliki *e-KTP*.

Program *e-KTP* dilatar belakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional/nasional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang dalam hal-hal tertentu dengan manggandakan KTP-nya. Misalnya dapat digunakan untuk:

1. Menghindari pajak
2. Memudahkan pembuatan paspor yang tidak dapat dibuat diseluruh kota
3. Mengamankan korupsi
4. Menyembunyikan identitas (seperti teroris)

Oleh karena itu, didorong oleh pelaksanaan pemerintahan elektronik (*e- Government*) serta untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia menerapkan suatu sistem informasi kependudukan yang berbasis teknologi yaitu Kartu Tanda Penduduk elektronik atau *e-KTP*.

Ada pun beberapa negara yang sudah menerapkan *KTP-el* seperti Negara Malaysia, *KTP* disebut *My Kad* atau *Kad Pengenal Malaysia*. Kartu ini dilengkapi dengan keamanan 2 sistem pengenal sidik jari yang berbeda. *My Kad* dapat digunakan untuk transaksi online, pembayaran transportasi umum, perekam kesehatan, dan fungsi-fungsi penting lainnya.

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.

Selain itu, My Kad yang diberikan pada warga negara yang berusia di atas 12 tahun ini juga digunakan sebagai kontrol sosial bagi warga negara, misalnya penduduk beragama Muslim tidak diperkenankan memasuki restoran yang tidak halal, pub, dan rumah judi.

Uni Emirat Arab (UEA), KTP dibuat pertama kali pada usia 6 tahun, penduduk lalu wajib memperbarui ulang data pada usia 15 tahun. Untuk perpanjangan KTP sendiri terdapat dua pilihan, yaitu perpanjangan setiap lima tahun sekali atau setiap sepuluh tahun sekali. Di tahun 2007, UAE dan Arab Saudi menandatangani perjanjian yang isinya warga kedua negara tersebut dapat menggunakan KTP elektronik untuk melakukan perjalanan antar kedua negara baik melalui laut, udara, maupun darat.

Estonia disebut sebagai pemilik sistem e-KTP paling canggih di dunia. Hal tersebut dikarenakan dalam e-KTP tersebut terdapat *chip* sebesar 2048 bit yang menyimpan data-data penting penggunanya. Sama seperti kebanyakan negara-negara lain, KTP di Estonia juga dapat digunakan untuk melakukan transaksi sehari-hari dan mengurus asuransi kesehatan nasional. Tahun 2015 Jepang mengadopsi teknologi e-KTP Estonia untuk diterapkan di negaranya.

Ternyata di negara lain e-KTP tidak hanya berfungsi sebagai pencatatan data pribadi warga negara saja. Tetapi berbagai transaksi sehari-hari juga dapat dilakukan dengan e-KTP, sehingga masyarakat tidak perlu membawa banyak kartu dan dokumen penting lainnya untuk keperluan pengurusan dokumen maupun transaksi harian.

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.

2.2.2 Manfaat KTP Elektronik

Manfaat KTP-el sebagai berikut :

1. Sebagai identitas jati diri
2. Untuk mencegah dan menutup peluang adanya KTP ganda dan KTP palsu, sehingga memberikan rasa aman dan kepastian hukum bagi penduduk.
3. Untuk mendukung terwujudnya database kependudukan yang akurat, sehingga data pemilih dalam pemilu dan pemilukada yang selaman ini sering bermasalah dan tidak akan terjadi lagi, dan semua Negara Indonesia yang berhak memilih terjamin hak pilihnya.
4. Dapat mendukung peningkatan keamanan negara sebagai dampak positif dari tertutupnya peluang KTP ganda dan KTP palsu, dimana selama ini para pelaku kriminal termasuk teroris, TKI ilegal dan perdagangan orang umumnya menggunakan KTP ganda dan KTP palsu.
5. Bahwa KTP –el merupakan KTP Nasional yang sudah memenuhi semua ketentuan yang diatur dalam UU No. 23 Tahun 2006 dan Perpres No. 26 tahun 2009 dan perpres No. 35 tahun 2010, sehingga berlaku secara Nasional. Dengan demikian mempermudah penduduk untuk mendapatkan pelayanan dari lembaga pemerintah swasta, karena tidak lagi memerlukan KTP setempat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

2.2.3 Dasar Hukum Penerapan KTP Elektronik

Dasar hukum penerapan KTP-el di Indonesia yaitu :

1. Undang-undang Dasar 1945 Pasal 26 ayat 3 tentang hal-hal mengenai warga negara dan penduduk diatur dengan undang-undang;
2. Undang-undang No. 24 Tahun 2013 Tentang perubahan atas Undang-undang No. 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan;
3. PP No. 37 th 2007 tentang pelaksanaan UU No. 23/2006 terkait Administrasi Kependudukan;
4. PERPRES No. 26 th 2009 tentang penerapan KTP berbasis NIK secara Nasional;
5. PERPRES NO. 35 th 2010 tentang perubahan atas PERPRES No.26/2009 penerapan KTP elektronik paling lambat akhir 2012;
6. PERMENDAGRI No. 6 Th 2011 tentang spesifikasi perangkat keras, lunak blanko KTP-el;
7. PERMENDAGRI No. 8 Th 2016 tentang perubahan kedua permendagri no 9 th 2011 pedoman penerapan KTP berbasis NIK secara Nasional;

Kebijakan yang berkenaan dengan penerbitan kartu tanda penduduk berbasis elektronik, diatur melalui Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 09 Tahun 2011 tentang Pelayanan e-KTP atau KTP-el.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

2.2.4 Prosedur Pelayanan KTP Elektronik

Prosedur pelayanan KTP-el sebagai berikut :

1. Perekaman data penduduk
 - a. Penduduk membawa surat pengantar dari desa/lurah dan kartu keluarga ke kecamatan dan KTP lama (bagi yang sudah memiliki KTP)
 - b. Penduduk menyerahkan surat pengantar serta KK dan memperlihatkan KTP lama (bagi yang sudah memiliki KTP) kepada petugas
 - c. Penduduk menunggu panggilan
 - d. Petugas operator melakukan verifikasi data penduduk dan perekaman pas photo, tanda tangan, sidik jari dan iris (selaput bola mata yang ada dibelakan kornea mata membentuk batas pupil yang memberikan warna khusus), petugas membubuhkan tanda tangan dan stempel tempat pelayanan KTP-el pada surat panggilan penduduk yang dijadikan tanda bukti pengambilan KTP-el.
2. Pengambilan KTP-el
 - a. Penduduk membawa surat panggilan yang telah ditanda tangani oleh petugas tempat pelayanan KTP-el serta KTP lama (bagi yang sudah memiliki KTP).
 - b. Penduduk menyerahkan surat panggilan tersebut kepada petugas

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. Penduduk menunggu panggilan
- d. Petugas operator melakukan verifikasi data melalui sidik jari penduduk, apabila datanya sama maka KTP-el diberikan kepada penduduk. Apabila datanya tidak sama, KTP-el tidak diberikan kepada penduduk.

Secara bersamaan ketika penduduk menerima KTP-el, penduduk juga menyerahkan KTP lama kepada petugas operator.

2.3 Pandangan Islam Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Konsep islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini tampak dalam Al-Qur'an Surat Al-Baqarah Ayat 267 yang berbunyi :

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَنْفِقُوْا مِنْ طَيِّبٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا
 اَخْرَجْنَا لَكُمْ مِّنَ الْاَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوْا الْخَبِيْثَ مِنْهُ تُنْفِقُوْنَ وَلَسْتُمْ
 بِءَاخِذِيْهِ اِلَّا اَنْ تَعْمِضُوْا فِيْهِ وَاَعْلَمُوْا اَنَّ اللّٰهَ غَنِيٌّ حَمِيْدٌ ﴿٢٦٧﴾

Artinya : *Wahai orang-orang yang beriman ! Infakkanlah sebagian dai hasil usaha mu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Mahakaya, Maha Terpuji.*

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.

Apabila kita kaitkan dengan fenomena pelayanan publik yang terjadi saat ini maka ayat tersebut dapat bermakna bahwa pejabat birokrat hendaknya melayani dan memperlakukan seseorang dengan baik sebagaimana ia memperlakukan dirinya sendiri. Para pejabat publik perlu memahami bahwa dalam pemerintahan khususnya pelayanan yang perlu diperhatikan secara serius adalah perilaku birokrat sebagai pelayan masyarakat, dimana perilaku baik atau tidaknya kualitas pelayanan publik dapat dipengaruhi oleh perilaku pelayanan publik itu sendiri. Beberapa bentuk perilaku yang sering terjadi dikalangan pelayanan publik diantaranya perilaku seperti mempersulit, superior, maupun pengabaian yang keseemuanya adalah termasuk perilaku yang menyimpang dari prosedur yang telah ditetapkan dalam pelayanan publik.

Sebagai negara mayoritas islam di Indonesia menjalankan syariat islam sebagai seorang yang beragama islam atau muslim merupakan hal yang sangat penting dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara. Oleh karena itu birokrat birokrat sangat penting dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara. Oleh karena itu, birokrat sebagai ujung tombak pelayanan publik perlu memahami hakekat dari tugas yang diembannya. Dan dalam menjalankan tugas keseharian perlu menjadikan sifat Rasulullah S.A.W merupakan syariat islam karena sesungguhnya akhlak beliau telah mencerminkan Al-Qur'an dan Hadits. Rasulullah S.A.W yang dapat



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.

dijadikan sebagai suri teladan oleh para birokrat. Keempat sifat itu diantaranya yaitu :

1. *Shidiq*, yang artinya benar ;
2. *Amanah*, yang artinya dapat dipercaya ;
3. *Tabligh*, yang artinya menyampaikan ;
4. *Fathonah*, yang artinya cerdas ;

Demikianlah empat sifat Rasulullah S.A.W yang patut dijadikan suri teladan bagi siapa saja yang mengemban tugas sebagai pelayan atau pejabat publik, apabila birokrat dapat meneladani akhlak Rasulullah S.A.W diatas tentunya akan dapat berwujud pelayanan publik yang berkualitas seperti apa yang diharapkan.

2.4 Penelitian Terdahulu

Roni Ekha Putra, Tengku Rika Valentina, Analisis Progran e-KTP di Kota Padang, Universitas Islam Bandung, 2011. Hasil penelitian program e-KTP di Kota Padang belum berjalan dengan maksimal, yang ditandai dengan tidak tercapainya target yang ditentukan yaitu sebanyak 26.000 wajib KTP sedangkan yang berhasil hanya 7.401 kartu.

Fahmi Rezha, Siti Rochmah, Siswidiyanto, Analisi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (studi tentang pelayanan perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kota Depok, Universitas Brawijaya, Malang 2013. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas

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.

pelayanan memiliki pengaruh positif dalam kepuasan masyarakat 0,758 dengan tingkat signifikan 95%. Itu berarti bahwa 75,8%kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan perekaman data e-KTP di Depok dapat dipengaruhi oleh beberapa subvariabel seperti bukti fisik, reliabilitasm daya tanggap, jaminan dan empati dan sisanya 24,2% adalah dipengaruhi oleh variabel independen lain yang belum ditunjukkan dalam penelitian ini, yang paling berpengaruh dalam memuaskan masyarakat yang menerima pelayanan perekaman daya e-KTP adalah reliabilitas dengan koefisien regresi sebesar 0,867.

Agus Hartopo, Pelaksanaan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) dalam konfigurasi sistem Administrasi Kependudukan di Kota Jayapura 2013. Hasil penelitian menunjukkan pelaksanaan kebijakan e-KTP di Kota Jayapura telah dilaksanakan dengan mencapai kemajuan yang signifikan. Perkembangan perekaman e-KTP pada akhir tahun 2012, menunjukkan hingga 98%. Dalam jangka waktu 5 bulan (dari bulan Agustus - Desember 2012) mengalami perkembangan sebesar 5%. Terdapat hubungan yang signifikan antara jumlah penduduk dengan wajib e-KTP. Sebaliknya terdapat hubungan antara jumlah wajib e-KTP dengan penyelesaian perekaman e-KTP. Dalam pelaksanaan perekaman e-KTP ditemukan sejumlah hambatan. Hambatan yang muncul telah diatasi dengan berbagai upaya yang telah dilaksanakan oleh pemerintah Kota Jayapura.

Hafzana Bedasari, Zaili Rusli. Analisis pelayanan pembuatan e-KTP di Kantor Camat Marpoyan Damai, Universitas Riau 2014. Hasil dari

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.

penelitian ini ialah bahwa pelayanan yang dilaksanakan sudah cukup baik, walaupun masih adanya kendala seperti stuktur birokrasi, kemampuan aparat, sistem pelayanan, sarana dan prasarana serta kemampuan teknis masih ditemui dalam pelanan pembuatan e-KTP.

Armian, Implementasi Pelayanan e-KTP di Kecamatan Sangsanga Kabupaten Kutai Kartanegara, Universitas Mulawarnan 2014. Hasil dari penelitian telah dilaksanakan sesuai mekanisme yang telah ditentukan, tetapi dalam proses penyelenggaraan pelayanan e-KTP masih dihadapkan oleh berbagai kendala sehingga pelayanan e-KTP secara akumulatif kurang optimal.

Dari uraian penelitian terdahulu dapat di gambarkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dalam kepuasan masyarakat dan pelaksanaan kebijakan e-KTP yang telah dilaksanakan dengan mencapai kemajuan yang signifikan terhadap perkembangan perekaman e-KTP, dan penelitian terdahulu banyak menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan dua variabel independen (bebas) dan satu dependen (terikat), sedangkan penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu memberikan gambaran atau suatu fenomena tentang keadaan yang ada yang bersumber pada analisa data primer dan data sekunder yang diperoleh melalui observasi, studi kepustakaan dan wawancara.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

2.5 Definisi Konsep

Konsep merupakan suatu hal abstrak yang dibentuk dengan menggeneralisasikan hal-hal khusus dan digeneralisasikan sebagai volume. Dalam hal ini untuk memberikan batasan yang lebih jelas dari masing-masing konsep yang akan diteliti. Adapun definisi konsep yang diajukan sehubungan dengan penelitian ini adalah:

Salah satu administrasi kependudukan yaitu e- KTP telah menjadi program yang diterapkan oleh pemetintah untuk seluruh warga negara di Indonesia. Kartu Tanda Penduduk Elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/ pengendalian baik dari sisi administrasi atau teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Menurut Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, dijelaskan bahwa: "penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku selama 5 tahun untuk warga negara Indonesia dan untuk warga asing disesuaikan dengan dengan masa berlaku izin tinggal tetap". Saat ini berubah Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, dijelaskan bahwa : "penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup untuk warga negara

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.

Indonesia dan untuk warga asing disesuaikan dengan dengan masa berlaku izin tinggal tetap.

Untuk mewujudkan hal tersebut maka di butuhkan sebuah pelayan yang baik Pelayanan Publik, menurut Sinambela (2005:5) adalah segala kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau keasatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Untuk mengetahui bahwa pelayan yang dilakukan tersebut baik atau tidak maka di lihat dari sisi Kualitas Pelayanan, menurut Kasmir mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. Dalam penelitian ini penulis hanya meneliti pada bagian pelaksanaan perekaman KPT-el pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas.

2.6 Konsep Operasional

Konsep operasional adalah konsep yang didasarkan atas sifat-sifat yang didefinisikan yang dapat di amati (observasi) sehingga apa yang dilakukan oleh peneliti terbuka untuk diuji kembali oleh orang lain.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Tabel 2.1 Indikator Pelaksanaan Perekaman KTP-el pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Analisis Pelaksanaan Perekaman KTP-el Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas.	1. Tangible (Berwujud)	1. Sarana dan Prasarana 2. Ruang tunggu pelayanan
	2. Reliability (Kehandalan)	1. Kecermata pegawai
	3. Responsiveness (Ketanggapan)	1. Merespon Keinginan masyarakat 2. Pelayanan cepat dan tepat
	4. Assurance (Jaminan)	1. Jaminan tepat waktu dalam 2. Jaminan biaya dalam pelayanan
	5. Emphaty (Empati)	1. Keramahan dan ketanggapan pegawai 2. Perlakuan adil

Sumber : Data Olahan Penelitian 2017

Untuk mengukur kualitas pelayanan Sugiyono (2003:107) Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan.

Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala liker mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif yang dapat berupa kata-kata antara lain:

Tabel 2.2 Kategori Kualitas Pelayanan Pelaksanaan Perekaman KTP-el pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas

NO	Jumlah Indikator	Kategori
1	5	Sangat Baik
2	4	Baik
3	3	Cukup Baik
4	2	Kurang Baik
5	1	Sangat Tidak Baik

Sumber: Data Olahan Sugiyono, 2003

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

2.7 Kerangka Pemikiran (kerangka teori)

Menurut zeithml, Parasuraman dan Berry (1990) Pelayanan dapat diukur dengan : *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*.

Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran

