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

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan masyarakat merupakan salah satu fungsi pokok pemerintah. Menurut **Undang-undang Dasar Nomor 25 Tahun 2009** 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.

Menurut **Lijan Poltak Sinambela (2010)**, Pelayanan adalah segala sesuatu bentuk kegiatan dalam barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga mendapatkan kepuasan dan mendapatkan kualitas dan mendapatkan kepuasan dari pelayanan yang telah dilaksanakan. Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material maupun sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Secara umum pelayanan publik bisa diartikan sebagai pelayanan/umum/ masyarakat bisa dijabarkan sebagai pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah atau intitusi-institusi lain atas nama pemerintah kepada masyarakat. Sementara itu dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian 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.

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

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.

Menurut **Mahmudi (2015:219)** Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Menurut **Moenir (2001)** berpendapat bahwa pelayanan secara umum yang didambakan adalah:

1. Memudahkan dalam pengurusan kepentingan.
2. Mendapatkan pelayanan yang wajar.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih.
4. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.

2.1.1 Dimensi Kualitas Layanan

Menurut **Parasuraman, Zeithaml, dan Berry** sebagaimana telah dikutip Fandy Tjiptono, menyederhanakan lima dimensi pokok yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan sebagai berikut :

1. Keandalan *(reliability)*, berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.

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. Daya tanggap *(responsiveness)*, berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.
3. Jaminan *(assurance)*, berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (trust) dan keyakinan pelanggan *(confidence)*.
4. Empati *(empathy)*, berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
5. Bukti Fisik *(tangibles)*, berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan.

Dan menurut, **Garvin** sebagaimana telah dikutip **Fandy Tjiptono,** Kualitas pelayanan terdiri dari atas delapan dimensi, yaitu sebagai berikut :

1. Kinerja (*performance*) yaitu efisiensi pencapaian tujuan utama sebuah produk.
2. Fitur *(features*) yaitu atribut produk yang melengkapi kinerja dasar sebuah produk .
3. Keandalan *(relaibility*) yaitu kemampuan sebuah produk untuk tetap berfungsi secara konsisten selama usia desainnya.

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

4. Sesuai dengan spesifikasi (*conformance to specifications)*, yaitu sejauh mana karakteristik desain operasi sebuah produk memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya,misalnya dalam hal ukuran, kecepatan, kapasitas, daya tahan, dan seterusnya.
5. Daya tahan (*durability)*, berkaitan dengan tingkat kemampuan sebuah produk mentolerir tekanan, stress atau trauma tanpa mengalami kerusakan berarti.
6. Servicebility, yaitu kemudahan mereparasi sebuah produk .
7. Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera.
8. Presepsi kualitas (*preceived quality*) yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

2.1.2 Kriteria Pelayanan

Menurut **LAN (2003)**, kriteria pelayanan publik yaitu:

1. Kesederhanaan, yaitu bahwa tata cara pelayanan dapat diselenggarakan secara mudah, lacar, cepat, tidak terbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh pelanggan.
2. Reliabilitas, meliputi konsistensi dari kinerja yang tetap dipertahankan dan menjaga saling ketergantungan antara pelanggan dengan pihak penyedia elayanan, seperti menjaga keakuratan perhitungan keuangan, teliti dalam pencatatan data dan tepat waktu.

3. Tanggung jawab dari para petugas pelayanan, yang meliputi pelayanan sesuai dengan urutan waktunya, menghubungi secepatnya apabila terjadi sesuatu yang perlu segera diberitahukan.
4. Kecakapan para petugas pelayanan, bahwa para petugas pelayanan menguasai keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan.
5. Pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak pelanggan dengan petugas.
6. Keramahan, meliputi kesabaran,perhatian, dan persahabatan dalam kontak antara petugas pelayanan dan pelanggan.
7. Keterbukaan, yaitu bahwa pelanggan bisa mengetahui seluruh iformasi yang mereka butuhkan secara mudah dan gambling, meliputi informasi mengenai tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya dan lain-lain.
8. Komunikasi antara petugas dan pelanggan.
9. Kredibilitas, meliputi adanya saling percaya antara pelanggan dengan penyedia layanan.
10. Kejelasan dan kepastian yaitu mengenai tata cara, rincian biaya layanan dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian layanan tersebut.

© 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 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

2.1.3 Asas Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Pasal 4

a. Kepentingan umum

Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.

b. Kepastian hukum

Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

c. Kesamaan hak

Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

d. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi atau penerima pelayanan.

e. Keprofesionalan

Pelaksanaan pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

f. Partisipasif

Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggara pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif

Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

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

h. Keterbukaan

Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

i. Akuntabilitas

Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan

Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta ketidak adilan dalam pelayanan.

k. Ketepatan waktu

Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

l. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Setiap jenis pelayanan dilakukan secara tepat, mudah dan terjangkau.

2.1.4 Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Pelayanan Publik harus berdasarkan standar tertentu. Standar adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan kegiatan. Dengan demikian standar pelayanan publik tersebut merupakan ukuran atau persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan

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
UIN SUSKA RIAU

publik dan wajib ditaati oleh pemberi pelayanan (pemerintahan) dan atau pengguna pelayanan (masyarakat).

2.2 Pengertian Pemahaman

Pemahaman menurut **Sardiman (2006 : 109)** adalah suatu kemampuan seseorang dalam mengartikan, menafsirkan, menerjemahkan, atau menyatakan sesuatu dengan caranya sendiri tentang pengetahuan yang pernah diterimanya.

Arikunto (2009:118) menyatakan bahwa pemahaman adalah bagaimana seseorang mempertahankan, membedakan, menduga, menerangkan, memperluas, menyimpulkan, menggeneralisasikan, memberikan contoh, menuliskan kembali, dan memperkirakan.

Menurut **Winkel dan Mukhtar (Sudaryono, 2011)** Pemahaman adalah kemampuan seseorang untuk menangkap makna dan arti dari bahan yang dipelajari, yang dinyatakan dengan menguraikan isi pokok dari suatu bacaan atau mengubah data yang disajikan dalam bentuk tertentu ke bentuk lain.

Dan Menurut **Benjamin S. Bloom (Sudijono, 2009:50)** mengatakan bahwa pemahaman adalah kemampuan seseorang untuk mengerti atau memahami sesuatu setelah sesuatu itu diketahui dan diingat.

2.3 Pengertian Masyarakat

Masyarakat terdiri dari banyak individu yang hidup berkelompok dan saling berhubungan satu dengan yang lainnya karena masyarakat (manusia) merupakan mahluk yang memiliki keinginan untuk menyatu dengan sesamanya serta lingkungan disekitarnya dengan menggunakan pikiran, naluri, perasaan, dan keinginan. Akan tetapi manusia bersifat lemah, dengan kelemahannya manusia

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

tidak dapat hidup sendiri, membutuhkan orang lain sejak dari pertama kali lahir hingga meninggal dunia.

Junaidi Lubis mengemukakan bahwa masyarakat (manusia) adalah kumpulan unik dan istimewa yang hidup saling menopang, beliau juga mendifinisikan masyarakat (manusia) adalah bagian dari ciptaan Tuhan Yang Maha kuasa dan senantiasa berubah.

Sedangkan pengertian menurut **Mansur Fakih**, Masyarakat adalah suatu sistem yang terdiri atas bagian-bagian yang saling berkaitan dan masing-masing bagian secara terus-menerus mancari keseimbangan dan harmoni.

Harold J. Laski mendifinisikan masyarakat adalah suatu kelompok manusia yang hidup dan bekerjasama untuk mencapai terkabulnya keinginan-keinginan mereka bersama. Sedangkan pengertian masyarakat menurut **Selo Soemardjan** adalah orang-orang yang hidup bersama, yang menghasilkan kebudayaan.

Dan menurut **August Comte** mengatakan masyarakat merupakan kelompok-kelompok mahluk hidup dengan realitas-realitas baru yang berkembang menurut hukum-hukumnya sendiri dan berkembang menurut pola perkembangan yang tersendiri.

2.4 Pengertian Surat Keterangan Kematian

Surat keterangan kematian adalah surat keterangan (pengakuan dsb) yang disaksikan atau disahkan oleh suatu badan pemerintahan tingkat kelurahan atau desa yang dikeluarkan guna untuk membuat akta kematian atau kepentingan lainnya. Sedangkan akta Menurut **Subekti** merupakan bentuk jama dari “actum”

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

yang berasal dari bahasa latin yang berarti perbuatan-perbuatan (2010 :56). Sedangkan menurutt **Pitlo**, akta adalah suatu surat yang ditanda tangani, diperbuat untuk dipergunakan oleh seseorang untuk keperluan siapa surat itu dibuat (1995 :56) dan menurut **Mertokesumo (2006:124)** berpendapat pula bahwa akta adalah surat yang diberi tanda tangan yang memuat peristiwa-peristiwa yang menjadai dasar suatu hak atau perikatan yang dibuat sejak semula dengan sengaja untuk pembuktian.

Selanjutnya untuk kematian itu sendiri merupakan suatu hal yang pasti dialami oleh semua mahluk hidup dan merupakan sebuah fenomena yang misterius dan rahasia sehingga tidak ada satupun mahluk hidup didunia yang dapat mengetahui kapan kematian itu akan terjadi.

Menurut **Ajaran islam** kematian didefinisikan sebagai sebuah transisi atau perpindahan ruh untuk memasuki kehidupan baru yang lebih agung dan abadi (Hidayat,2015 : 54). Lebih lanjut menurut **Hidayat (2015 : 96)** kematian adalah pintu gerbang untuk meneruskan dan memasuki kehidupan baru yang lebih indah dan lebih berkualitas karena kehidupan dan kenikmatan ruhani, derajat dan kualitasnya lebih tinggi, ketimbang kenikmatan badani yang durasinya sangat pendek dan fluktuatif.

Menurut **Poerdarminta (2014 :752)** “Kematian berasal dari kata mati yang berarti hilang nyawanya atau tidak hidup lagi”, sedangkan kematian adalah perihal mati . **Papalia (2008:89)** menjelaskan bahwa kematian merupakan fakta biologis akan tetapi juga memiliki aspek sosial, kultural, historis, religius, legal,

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

psikologis, perkembangan, medis, dan etis. Aspek-aspek tersebut memiliki keterkaitan satu sama lain.

2.4.1 Persyaratan Pembuatan Surat Keterangan Kematian

Untuk mendapatkan pelayanan Surat Keterangan kematian persyaratannya adalah sebagai berikut :

1. Surat keterangan kematian dari RT/RW .
2. Surat keterangan kematian dari Rumah sakit, puskesmas, atau visum dokter.

2.5 Konsep Kebijakan Publik

Kebijakan adalah sebuah instrumen pemerintah, bukan saja dalam arti goverment yang hanya menyangkut aparatur negara, melainkan goverment yang menyentuh pengelolaan sumber daya publik. Kebijakan pada intinya merupakan keputusan-keputusan atau pilihan-pilihan tindakan yang secara langsung mengatur pengelolaan dan pendistribusian sumber daya alam, finansial, dan manusia demi kepentingan publik, yakni rakyat banyak, penduduk, masyarakat atau warga negara. Kebijakan merupakan hasil dari adanya sinergi, kompromi atau bahkan kompetisis antara berbagai gagasan, teori, ideology dan kepentingan-kepentingan yang mewakili sistem politik suatu negara.

Heinz Eulau dan **Kennetg Prewitt, 1973** dalam **Leo Agustino (2006:6)** dalam perspektif mereka mendifinisikan kebijakan publik sebagai keputusan tetap yang dicirikan daengan konsistensi dan pengulangan (repitisi) tingkah laku dari mereka yang membuat dan mereka mematuhi keputusan.

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

Adapun dari **Carl Friedrich, 1996** dalam **Leo Agustino (2006:7)** yang mengatakan bahwa kebijakan adalah serangkaian tindakan/kegiatan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok, atau pemerintah dalam suatu lingkungan terutama dimana terdapat hambatan-hambatan dan kemungkinan-kemungkinan dimana kebijakan tersebut diusulkan agar berguna dalam mengatasinya untuk mencapai tujuan yang dimaksud.

Menurut **Bridgman dan Davis, 2005 dalam Edi Suharto (2007:3)** menerangkan kebijakan publik pada umumnya mengandung pengertian mengenai 'whatever government choose to do or not to do'. Artinya, kebijakan publik adalah "apa saja yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan".

Sedangkan menurut **Hogwood dan Gunn, 1990 Edi Suharto (2007:4)** menyatakan bahwa kebijakan publik adalah seperangkat tindakan pemerintah yang didesain untuk mencapai hasil-hasil tertentu. Ini tidak berarti bahwa makna 'kebijakan' hanyalah milik atau dominan pemerintah saja. Organisasi-organisasi non-pemerintah, seperti Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), Organisasi Sosial (Misalnya Karang Taruna, Pendidikan Kesejahtraan Keluarga/PKK) dan lembaga lembaga sukarela lainnya memiliki kebijakan-kebijakan pula.

Menurut **Bridgeman dan Davis, 2004 dalam Edi Suharto (2007:5)** menerangkan bahwa kebijakan publik setidaknya memiliki tiga dimensi yang saling bertautan, yakni sebagai tujuan *(objective*), sebagai pilihan tindakan yang legal atau sah secara hukum (*authoritative choice)*, dan sebagai hipotesis (*hypothesis).*

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

1. Kebijakan publik sebagai tujuan

   Kebijakan publik pada akhirnya menyangkut pencapaian publik. Artinya, kebijakan publik adalah serangkaian tindakan pemerintah yang didesain untuk mencapai hasil-hasil tertentu yang diharapkan oleh publik sebagai konstituen pemerintah.

2. Kebijakan publik sebagai pilihan tindakan yang legal

   Pilihan tindakan dalam kebijakan bersifat legal atau otoritatif karena dibuat oleh lembaga yang memiliki legitimasi dalam sistem pemerintahan. Keputusan itu mengikat para pegawai negri untuk bertindak atau mengarahkan pilihan tindakan atau kegiatan seperti menyiapkan rancangan undang-undang atau peraturan pemerintah untuk dipertimbangkan oleh parlemen atau mengalokasikan anggaran guna mengimplementasikan program tertentu.

3. Kebijakan publik sebagai hipotesis

   Kebijakan dibuat berdasarkan teori, model atau hipotesis mengenai sebab dan akibat. Kebijakan-kebijakan senantiasa bersandar pada asumsi-asumsi mengenai prilaku. Kebijakan selalu mengandung insentif yang mendorong orang untuk melakukan sesuatu. Kebijakan juga selalu memuat disensetif yang mendorong orang tidak melakukan sesuatu. Kebijakan harus mampu menyatukan perkiraan-perkiraan mengenai keberhasilan yang akan dicapai dan mekanisme mengatasi kegagalan yang mungkin terjadi.

Kebijakan dapat didefinisikan sebagai serangkaian rencana, program, aktivitas, aksi, keputusan, sikap, utnuk bertindak lyang dilakukan oleh para pihak

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

(aktpr-aktor), sebagai tahapan untuk penyelesaian masalah yang dihadapi. Penetapan kebijakan merupakan suatu faktor penting bagi organisasi untuk mencapai tujuannya (Iskandar, 2012).

Kebijakan memiliki dua aspek **(Thoha, 2012)** yakni:

a. Kebijakan merupakan prakatik sosial, kebijakan bukan event yang tunggal atau terisolir. Dengan demikian, kebijakan merupakan sesuatu yang dihasilkan pemerintah yang dirumuskan berdasarkan dari segala kejadian yang terjadi di masyarakat, kejadian tersebut ini tubuh dalam praktika kehidupan kemasyarakatan, dan bukan merupakan peristiwa yang berdiri sendiri, terisolasi, dan asing bagi msyarakat.
b. Kebijakan adalah suatu respon atas peristiwa yang terjadi, baik untuk menciptakan harmoni dari pihak-pihak yang berkonflik, maupun menciptakan insentif atas tindakan bersama bagi para pihak yang mendapatkan perlakuan yang tidak rasional atas usaha bersama tersebut.

Lebih lanjut, **Subarsosno(2011)** menghikpun beberapa teori uang berkenaan dengan variabel-variabel yang memperngaruhi pelaksanaan kebijakan publik, diantaranya :

a. Teori Merilee S. Grindle

Pelaksanaan kebijakan publik dalam teori **Merilee S. Grindle** dipengaruhi oleh dua variabel besar, yakni: isi kebijakan (content of policy); dan lingkungan implementasi (*context of implementation*). Variabel tersebut mencakup : sejauh mana kepentingan kelompok sasaran tertuang dalam isi kebijakan : jenis manfaat yang diterima oleh kelompok sasaran : sejauh

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

mana perubahan yang diinginkan dari sebuah kebijakan : apakah penempatan lokasi program sudah tepat: apakah sebuah kebijakan telah menyebutkan pelaksanaannya secara detail: dan apakah sebuah program didukung oleh sumberdaya yang memadai (subarsono 2011) .

b. Teori Daniel A. Mazmanian dan Paul A. Sabatier

Teori **Daniel A. Mazmanian dan Paul A. Sabatier** ini menyebut ada tiga kelompok variabel yang mempengaruhi keberhasilan peleksanaan kebijakan publik yaitu: karakteristik dari masalah,karakteristik kebijakan/undang-undang,dan variabel lingkungan.

c. Teori Donald S.Van Meter dan Carl E. Van Horn

Teori **Meter dan Horn** menyatakan paling tidak dijumpai lima variabel yang mempengaruhi kinerja pelaksanaan kebijakan publik, yakni:standar dan sasaran kebijakan, sumberdaya, komunikasi antar organisasi dan penguatan aktivitas, karakteristik agen pelaksana, dan kondisi sosial, ekonomi dan politik.

2.6 Penelitian Terdahulu

1) **Mardani (2015)** dengan judul **"Analisa pelayanan pengurusan akta kelahiran pada kantor Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Rokan Hulu" Universitas islam negeri sultan syarif kasim Riau.** Permasalahan pada penelitian ini yaitu mengenai pelayanan pada pengurusan akta kelahiran, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kabupatean rokan hulu kepada masyarakat dalam mengurus akta

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

kelahiran. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuisioner, observasi , dan interview. Hasil penelitian pelayanan pengurusan akta kelahiran pada kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kabupatean rokan hulu cukup baik sesuai dengan jumlah 70,84%.

2) **Ayu Rahayu (2013**) dengan judul jurnal **"Persepsi masyarsakat terhadap pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Samarinda"**. Permasalahan pada penelitian ini yaitu bagaimana pandangan masyarakat dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran pada Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Samarinda. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pandangan masyarakat dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran apakah tergolong baik atau tidak pelayanan yang diberikan Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Samarinda tersebut. Hasil dari penelitian itu yaitu dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota samarinda sudah sepenuhnya memberikan pelayanan yang berkualitas dan memberikan kepuasan bagi masyarakat selaku pemohon pembuatan akta kelahiran.

3) **Johan Wahyudi** dengan judul **"Implementasi peraturan presiden No.25 tahun 2008 tentang persyaratan dan tata cara pendaftaran kependudukan dan pencatatan sipil kabupaaten Kampar" tahun 2014 Universitas islam negeri sultan syarif kasim Riau.** Permasalahan pada penelitian ini yaitu pada implementasi dari peraturan presiden No. 25

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

Tahun 2008 mengenai persyaratan dan tata cara pendaftaran kependudukan dan pencatatan sipil di kabupaten Kampar. Tujuan penelitian ini yaitu apakah peraturan presiden No. 25 Tahun 2008 mengenai persyaratan dan tata cara pendaftaran kependudukan dan pencatatan sipil dikabupaten Kampar sudah tereaslisasi, dan berjalan dengan baik. Penelitian ini menggunakan teknik observasi, kuisioner, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dan hasil yang diperoleh yaitu masih terdapat beberapa permasalahan yaitu masih lemahnya SDM dan masih masyarakat yang telat dalam pengurusan akta kelahiran.

4) **Andi Ni'mah Sulfani** dengan judul **"Kualitas pelayanan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Meranti", tahun 2011 Universitas islam negeri sultan syarif kasim Riau.** Penelitian ini menjelaskan tentang banyaknya jenis pelayanan publik menyebabkan perlunya dilakukan batasan kajian pada jenis pelayanan tertentu. Salah satu jenis pelayanan public yang mendasar adalah pelayanan di sektor administrasi kependudukan, karena berkaitan dengan eksistensi setiap individu warga negara Indonesia. Penelitian ini menggunakan teknik observasi, kuisioner, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dan hasil yang diperoleh yaitu masih terdapat beberapa permasalahan.

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

5) **Haryono** dengan Judul **"Pelaksanaan Pencatatan Akta Kelahiran Dalam Mewujudkan Tertib Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Kampar Kabupaten Rohul" Tahun 2013 Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.** Dalam penelitian ini menjelaskan pelaksanaan pencatatan kelahiran dalam mewujudkan tertib administrasi kependudukan yaitu seperti Profesionalitas SDM sebagai penyelenggaraan pelayanan publik, fasilitas atau sarana dan prasarana kerja, prosedur dalam pengurusan administrasi kependudukan, kesadaran hukum warga negara. Penelitian ini menggunakan teknik observasi, kuisioner, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dan hasil yang diperoleh yaitu masih terdapat beberapa permasalahan yang terlihat.

Dari beberapa penelitian yang dipaparkan diatas yang memiliki beberapa persamaan dengan penulis, namun dalam kaitan ini penulis membahas mengenai minat masyarakat dalam mengurus akta kematian berbeda dengan penelitian terdahulu diatas yang lebih banyak membahas mengenai akta kelahiran, persamaan penelitian penulis dengan penelitian terdahulu terdapat persamaan dari beberapa konsep dan teori serta teknik pengumpulan data dan jenis penelitian.

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

2.7 Pandangan Islam Terhadap Pelayanan

Sebagaimana Firman Allah SWT dalam surat al-kahfi ayat 49:

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

Artinya: *Dan diletakkanlah kitab,lalu kamu akan melihat orang-orang bersalah ketakutan terhadap apa yang(tertulis)di dalamnya,dan mereka berkata : "Aduhai celaka kami,kitab apakah ini yang tidak meninggalkna yang kecil dan tidak (pula)yang besar,melainkan ia mencatat semuanya:dan mereka dapati apa yang telah mereka kerjakan ada (tertulis).Dan Tuhanmu tidak menganiaya seorang juapun''.* (Q.S A l-Kahfi : 49)

Sesuai dengan firman Allah diatas maka hendaklah kita mengetahui apa saja yang telah kita kerjakan selama kita hidup didunia ini, agar kita tidak menyesal dikemudian hari. Berikanlah pelayanan yang maksimal kepada masyarakat yang membutuhkan dan jangan lah kita memilih-milih orang yang akan kita layani, demikian juga dengan administrasi dari pelayanan yang telah kita lakukan, jangan lah kita meminta lebih dari prosedur yang telah ditetapkan, apabila administrasi atau biaya dari pelayanan tersebut kita memintanya lebih maka hendaklah kita akan mempertanggungjawabkan nya kelak di hadapan Allah SWT.

2.8 Definisi Konsep

Konsep adalah istilah atau definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan, kelompok dan individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial **(Masri singarimbun,1983:3)**

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

Definisi konsep dimaksud untuk menghindari interpretasi ganda dari variabel yang diteliti atau mendapatkan batasan yang jelas dari masing-masing konsep yang akan diteliti. Adapun yang menjadi definisi konsep pada penelitian ini adalah:

1. Pelayanan adalah cara melayani, membantu, menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang, artinya objek yang dilayani adalah individu, pribadi, dan sekelompok organisasi. Dan memiliki dimensi pelayanan yaitu Keandalan, daya tanggap, jaminan,empati dan bukti fisik yang diberikan kepada masyarakat atau penerima layanan.
2. Surat Keterangan kematian adalah surat keterangan (pengakuan ,dsb) yang disaksikan atau disahkan oleh suatu badan pemerintahan yang digunakan sebagai bukti dan pengurusan berbagai hal bagi keluarga yang ditinggalkan.
3. Tingkat pemahaman masyarakat dalam membuat akta kematian adalah kemampuan yang dimiliki atau pengetahuan yang dimiliki seseorang untuk mengartikan, menjelaskan, membedakan, menyimpulkan lebih lanjut tentang proses dan syarat pembuatan akta kematian dengan benar dan tepat.
4. Teori Kebijakan publik menurut Merilee S. Grindle, Pelaksanaan kebijakan publik dalam teori Merilee S. Grindle dipengaruhi oleh dua variabel besar, yakni: isi kebijakan (content of policy); dan lingkungan implementasi (context of implementation). Variabel tersebut mencakup :

© 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.

sejauh mana kepentingan kelompok sasaran tertuang dalam isi kebijakan, jenis manfaat yang diterima oleh kelompok sasaran, sejauh mana perubahan yang diinginkan dari sebuah kebijakan, apakah penempatan lokasi program sudah tepat, apakah sebuah kebijakan telah menyebutkan pelaksanaannya secara detail, dan apakah sebuah program didukung oleh sumberdaya yang memadai.

2.9 Konsep Operasional

Untuk kemudahan pelaksanaan penelitian maka disebut konsep operasional yang akan mengacu pada pendapat & para pakar, akan tetapi dikonkritkan dalam melakukan penelitian.

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

Tabel 2.1
Konsep Operasional

Variabel	Indikator	Sub indikator
Asas Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Pasal 4.	a. Kepentingan umum	• Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan. • Memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
	b. kepastian hukum	• Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
	c. kesamaan hak	• Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi. • Masyarakat menerima hak untuk dilayani dengan baik
	d. keseimbangan hak dan kewajiban	• Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi atau penerima pelayanan.
	e. keprofesionalan	• Pelaksanaan pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuia dengan bidang tugas. • Pemberi pelayanan melayani dengan profesional terhadap kerja yang diterimanya.
	f. partisipasif	• Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggara pelayanan dengan memperhatikan aspirasi,kebutuhan,dan harapan masyarakat.

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

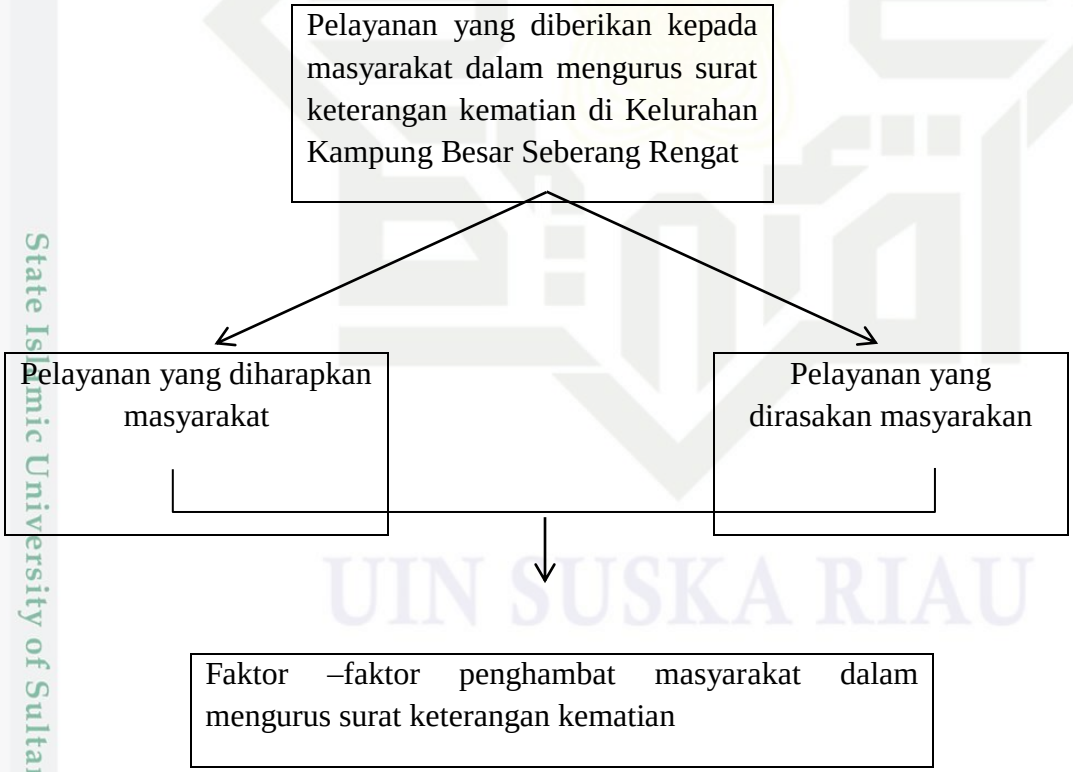
Variabel	Indikator	Sub indikator
	g. persamaan perlakuan tidak diskriminatif	• Memberikan pemahaman kepada masyarakat dalam bentuk sosialisasi dan spanduk.
		• Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
	h. keterbukaan	• Tidak mementingkan kekerabatan dalam melayani masyarakat.
		• Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
	i. akuntabilitas	.
		• Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
	j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan	• Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta ke adilan dalam pelayanan.
	k. ketepatan waktu	• Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
	l. kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.	• Setiap jenis pelayanan dilakukan secara tepat,mudah dan terjangkau dan tidak berbelit-belit.

Sumber: Undang-undang No.25 tahun 2009 tentang pelayanan publik

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

2.10 Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir bertujuan untuk menggambarkan tentang hubungan antara variabel penelitian dan indikator-indikator yang mempengaruhunya, dilandasi oleh konsep maupun teori-teori yang dianggap relevan.

Setelah memahami bagaimana konsep yang berhubungan dengan minat masyarakat dalam mengurus akta kematian pada Kantor kelurahan kampung besar seberang Rengat maka penulis menggambarkan kerangkan pemikiran penelitian sebagai berikut :

Gambar 2.1
Kerangka Berfikir