

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.

BAB II

TELAAH PUSTAKA

2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Dalam menelusuri seluk beluk pelayanan, banyak defenisi yang dikemukakan oleh para ahli yakni : menurut J.P.G Sianipar (1999:5) pelayanan adalah cara melayanai, membantu menyiapkan dan mengurus menyelesaikan keperluan dan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang, artinya objek yang dilayani adalah individu, pribadi-pribadi dan sekelompok orang.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan menurut Kasmiar (2005:11) pelayanan adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak, yang tidak terwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Pelayanan juga merupakan suatu kegiatan atau usaha kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan masyarakat.

Pelayanan Publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Kepmenpan No.63/ KEP/M.PAN/7/2003, publik adalah segala

kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. (Prof. Dr.Lijan Poltak Sinambela : 2006)

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat di pisahkan dengan kehidupan manusia. Budiman Rusli mengemukakan bahwa selama hidupnya, manusia selalu membutuhkan pelayanan. Pelayanan menurutnya sesuai dengan *life cycle theory of leadership* (LCTL) bahwa pada awal kehidupan manusia (bayi) pelayanan secara fisik sangat tinggi, tetapi seiring dengan usia manusia pelayanan yang dibutuhkan akan semakin menurun. (Prof. Dr.Lijan Poltak Sinambela.2006:3)

Pendapat lain seperti yang dikemukakan oleh Warella dalam Widjaj (2007:11) menyebutkan bahwa pelayanan adalah suatu perbuatan (*deed*), suatu kinerja (*performance*) atau suatu usaha (*effort*), jadi menunjukkan secara inheren pentingnya penerima jasa pelayanan terlibat secara aktif di dalam produksi atau penyampaian proses pelayanan itu sendiri.

Kurniawan,(2005:6) Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan.

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.

Berdasarkan keputusan menteri pemberdayaan aparatur Negara No. 81 tahun 1993, yang dimaksud dengan pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan instansi pemerintah pusat dan daerah, di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Dalam sutopo, 2003:9)

Unsur unsur pelayanan umum yang terkandung dalam keputusan MENPAN No.81 Tahun 2003 :

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi dan penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing masing pihak
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus di sesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitas
3. Mutu proses dan pelayanan harus di upayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan
4. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Moerir (1998:27) hakikat pelayanan adalah serangkaian kegiatan, karna itu dikatakan sebagai suatu proses. Artinya pelayanan tersebut berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan dalam masyarakat.

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.

Menurut **Moenir** dalam bukunya Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia (2006:40) banyak kemungkinan tidak adanya layanan yang memadai antara lain karena:

1. Kesadaran terhadap tugas/ kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya. Akibatnya mereka bekerja dan melayani seenaknya (santai), padahal orang yang menunggu hasil kerjanya sudah gelisah. Akibatnya wajar dari ini ialah tidak adanya disiplin kerja. Kesadaran menunjukkan suatu keadaan jiwa yang merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga di peroleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan.
2. Sistem dan metode kerja yang ada tidak memadai, sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan tidak berjalan sebagaimana mestinya.
3. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya.
4. Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai. Akibatnya pekerjaan menjadi lamban, waktu banyak hilang dan penyelesaian masalah terlambat.

Untuk mengetahui bagaimanakah Kualitas pelayanan pengurusan kartu tanda penduduk elektronik pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kampar, oleh karena itu penulis menggunakan teori yang dikemukakan oleh **Moenir** meliputi :

1. Kesadaran terhadap tugas .
2. Sistem dan metode.

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. 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.

3. Kemampuan pegawai.
4. Sarana pelayanan.

Menurut Moenir (2002:88-127) ada beberapa masalah pokok dari pelayanan yang di berikan kepada masyarakat dimana faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan tersebut antara lain:

1. Tingkah laku yang sopan
2. Cara penyampaian
3. Waktu penyampaian yang cepat
4. Kerama tamahan

Pemerintah melalui lembaga dan segenap aparaturnya bertugas menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Adapun kegiatan yang dilakukan oleh aparat pemerintah terdiri dari berbagai macam bentuk.

Dalam keputusan menteri pendayagunaan aparatur Negara No.63 tahun 2003, pelayanan publik di bagi berdasarkan 3 (tiga) kelompok yaitu:

1. Kelompok pelayanan Administratif, yaitu bentuk pelayanan yang menghasilkan berbagai macam dokumen resmi yang di butuhkan oleh masyarakat atau publik. Misalnya status kewarganegaraan, kepemilikan, dan lain-lain. Dokumen ini antara lain KTP
2. Kelompok pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang di gunakan publik. Misalnya penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan lain-lain.
3. Kelompok pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik. Misalnya pendidikan, pelayanan kesehatan,, penyelenggaraan transportasi, dll.

Dalam sistem administrasi kependudukan yang berlaku di Indonesia, jika di hubungkan dengan pelaksanaan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, bentuk dan fungsi dokumen dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Sebagai biodata atau alat untuk menjangkau data penduduk
2. Akta merupakan kartu catatan tentang peristiwa atau kejadian vital seseorang
3. Paspor, kartu identitas (KITAS), kartu identitas tetap (KITAP) merupakan kartu kelengkapan administrasi dalam rangka mobilitas warga negara asing (WNA) dan warga Negara Indonesia.
4. KTP dan KK merupakan kartu identitas diri bagi penduduk yang sudah menjadi warga Negara Republik Indonesia

Secara umum berdasarkan bentuk-bentuk dokumen yang telah dikemukakan di atas, maka yang memiliki frekuensi mobilitas tinggi untuk kepentingan publik adalah kartu identitas penduduk (KTP) dan kartu keluarga (KK).

Namun secara khusus, fungsi KTP adalah sebagai alat bukti diri yang sah menurut hukum untuk menunjukkan bukti domisili atau tempat tinggal seseorang di salah satu wilayah Negara republik Indonesia. Kartu tanda penduduk juga merupakan kartu sebagai bukti diri bagi setiap penduduk. Dengan memiliki KTP, berarti dia telah diakui kewarganegaraannya dan mendapat hak yang sama seperti warga Negara yang lainnya.

Agar pencatatan kependudukan dapat terlaksana dengan baik, melalui penyediaan data atau informasi yang lengkap dan akurat, sehingga dapat membantu mengantisipasi dan mengatasi masalah kependudukan. Maka

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. 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.

aparatur pemerintah harus dapat melaksanakan tugas-tugas sebagai abdi masyarakat dan abdi negara, salah satunya adalah memberikan pelayanan masyarakat yang cepat, tepat, mudah, dan murah serta mencatat seluruh penduduk baik tetap maupun tidak tetap. WNI maupun WNA dan memonitor mobilitas penduduk secara baik.

Dengan demikian penyelenggaraan pencatatan sipil merupakan salah satu tugas pemerintah dalam pelayanan publik yang cukup mendasar dan penting dalam bidang kependudukan dan administrasi kependudukan. Hal ini diperlukan kutipan pendapat Sola Gratia Ndraha (**Jurnal Widyapraja No. 02, 2002:56**) mengatakan bahwa: “ pelayanan di bidang kependudukan juga termasuk layanan capil, kebutuhan rakyat (yang diperintah) yang harus di akui, dilindungi, dan dipenuhi oleh pemerintah (yang memerintah) guna memenuhi hak-hak azazi yang diperintah sebagai manusia.”

2.2 Pengertian Kualitas

Kualitas dengan beragam interpretasi. Juran (1989:16-17) mendefinisikan kualitas secara sederhana sebagai kesesuaian untuk digunakan. Defenisi ini mencakup keistimewaan produk yang memenuhi kebutuhan konsumen dan bebas dari defisiensi.

Juran (1962) kualitas adalah kesesuaian dengan tujuan atau manfaatnya. Crosby (1979) kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan yang meliputi availability, delivery, realibility, maintainability, dan cost effectiveness feigen baum (1991) kualitas merupakan keseluruhan karakteristik produk dan jasa yang meliputi marketing, engineering, manufacture dan maintenance,

dalam mana produk dan jasa tersebut dalam pemakaiannya akan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Elliot (1993) kualitas adalah sesuatu yang berbeda untuk orang yang berbedadan tergantung pada waktu dan tempat atau dikatakan sesuai dengan tujuan.

2.3 Karakteristik Pelayanan Publik

Ada lima karakteristik yang dapat di pakai untuk membedakan ketiga jenis penyelenggaraan pelayanan publik tersebut antara lain:

1. Adaptabilitas layanan, ini berarti derajat perubahan layanan sesuai dengan tuntutan perubahan yang diminta oleh pengguna
2. Posisi tawar pengguna / klien. Semakin tinggi posisi tawar pengguna / klien, maka akan semakin tinggi pula peluang pengguna untuk meminta pelayanan yang lebih baik
3. Type pasar. Karakteristik ini menggambarkan jumlah penyelenggara pelayanan yang ada dan hubungannya dengan pengguna / klien
4. Locus kontrol. Karakteristik ini menjelaskan siapa yang memegang kontrol atas transaksi, apakah pengguna ataukah penyelenggara pelayanan.
5. Sifat pelayanan. Hal ini menunjukkan kepentingan pengguna atau penyelenggara pelayanan yang lebih dominan

2.4 Pelayanan Dalam Pandangan Islam

Dalam al-quran di jelaskan bahwa bagi seseorang yang bertanggung jawab atau yang memimpin suatu organisasi untuk kepentingan orang banyak

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.

hendaknya dia berbuat baik dan adil dalam memberikan pelayanan, karna setiap pemimpin nanti akan dimintai pertanggungjawabannya di akhirat kelak.

Berbuat baik kepada sesama akan menimbulkan senang dan bahagia kepada seseorang yang memerlukan pelayanan, berbuat baik kepada sesama ini dijelaskan dalam al-quran surat AN-Nisa :36

﴿ وَاعْبُدُوا اللَّهَ وَلَا تُشْرِكُوا بِهِ شَيْئًا ۚ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَبِذِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينِ وَالْجَارِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَالْجَارِ الْجُنُبِ وَالصَّاحِبِ بِالْجَنبِ وَابْنِ السَّبِيلِ وَمَا مَلَكَتْ أَيْمَانُكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ مَن كَانَ مُخْتَالًا فَخُورًا ۝ ﴾

Artinya : Sembahlah Allah dan janganlah kamu mempersekutukan-Nya dengan sesuatupun. Dan berbuat baiklah kepada dua orang ibu-bapa, karib-kerabat, anak-anak yatim, orang-orang miskin, tetangga yang dekat dan tetangga yang jauh, dan teman sejawat, ibnu sabil dan hamba sahayamu. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang sombong dan membangga-banggakan diri.

Kemudian dalam melaksanakan pelayanan kepada orang lain, hendaknya benar-benar bersih tanpa adanya pungutan lebih dari biaya yang harus di keluarkan untuk mendapatkan pelayanan yang cepat. Allah SWT benar-benar mengancam dengan siksaan yang pedih bagi orang-orang yang menipulasi hal yang benar karna hal tersebut riba. Sebagaimana firmanNya dalam surat Al-mutafifin ayat 1-6

﴿ وَيَلُّ لِّلْمُطَفِّفِينَ ۝۱ الَّذِينَ إِذَا أَكْتَالُوا عَلَى النَّاسِ يَسْتَوْفُونَ ۝۲ وَإِذَا كَالُوهُمْ أَوْ وَزَنُوهُمْ يُخْسِرُونَ ۝۳ أَلَا يَظُنُّ أُولَٰئِكَ أَنَّهُمْ مَبْعُوثُونَ ۝۴ لِيَوْمٍ عَظِيمٍ ۝۵ يَوْمَ يَقُومُ النَّاسُ لِرَبِّ الْعَالَمِينَ ۝۶ ﴾

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. 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.

Artinya : Celakalah bagi orang-orang yang curang (dalam menakar dan menimbang) (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 mengira, bahwa sesungguhnya mereka akan dibangkitkan, pada suatu hari yang besar (yaitu) pada hari (ketika) semua orang bangkit menghadap Tuhan seluruh alam

2.5 Defenisi Konsep

Berdasarkan uraian konsep diatas, dapat dirumuskan defenisi konsep pada karya ilmiah yang berjudul “ **Analisis Prosedur Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar**” adalah sebagai berikut:

1. Pengertian pelayanan publik

Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2. Pengertian Kualitas

Kualitas dengan beragam interpretasi. Juran (1989:16-17) mendefenisikan kualitas secara sederhana sebagai kesesuaian untuk digunakan. Defenisi ini mencakup keistimewaan produk yang memenuhi kebutuhan konsumen dan bebas dari defisiensi.

Juran (1962) kualitas adalah kesesuaian dengan tujuan atau manfaatnya. Crosby (1979) kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan yang meliputi availability, delivery, realibility, maintainability, dan cost effectiveness feigen baum (1991) kualitas merupakan keseluruhan

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.

karakteristik produk dan jasa yang meliputi marketing, engineering, manufacture dan maintenance, dalam mana produk dan jasa tersebut dalam pemakaiannya akan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Elliot (1993) kualitas adalah sesuatu yang berbeda untuk orang yang berbedadan tergantung pada waktu dan tempat atau dikatakan sesuai dengan tujuan.

3. Karakteristik Pelayanan Publik

- a. Adaptabilitas layanan,
- b. Posisi tawar pengguna / klien,
- c. Type pasar,
- d. Locus kontrol,
- e. Sifat pelayanan.

2.6 Konsep Operasional

Kegiatan administrasi harus mempunyai pola kerja yang baik sehingga menunjang pencapaian tujuan organisasi dengan dukungan oleh pencatatan tertulis mengenai langkah-langkah yang harus di lakukan dalam mencapai sebuah tujuan yang telah di tentukan.

Untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar, oleh karna itu peneliti menggunakan teori yang di kemukakan oleh **Moenir** ialah sebagai berikut:

Tabel 2.1 Konsep Operasional

VARIABEL	INDIKATOR	SUB INDIKATOR
Kualitas Pelayanan	Pencapaian Pelayanan Publik yang baik	a. Kesadaran terhadap tugas b. Sistem dan Metode c. Kemampuan Pegawai d. Sarana Pelayanan

Sumber: Moenir, Manajen Pelayanan Umum Di Indonesia 2006

1. Kesadaran Terhadap Tugas

Merupakan keadaan yang harus menanggung segala sesuatu. Dalam arti setiap petugas pelayanan harus siap menerima kewajiban atau tugas yang telah diberikan oleh atasannya. Pekerjaan atau tanggung jawab yang telah di terima tersebut mesti di jalankan. Apabila tidak dijalankan maka berpengaruh dengan prosedur yang harus selesai dengan standar yang telah di tetapkan pada instansi terkait.

2. Sistem dan Metode

Merupakan pengertian metode atau cara dan sesuatu himpunan unsur atau komponen yang saling berhubungan satu sama lain menjadi satu kesatuan yang utuh. Antara sistem prosedur dan metode tersebut harus saling berhubungan satu sama lain agar tujuan suatu organisasi/ instansi tercapai.

3. Kemampuan Pegawai

Merupakan salah satu unsur dalam kematangan berkaitan dengan pengetahuan atau keterampilan yang dapat diperoleh dari pendidikan, pelatihan dan suatu pengalaman. Dengan kemampuan yang dimiliki oleh pegawai akan memudahkan dalam penyelesaian setiap pekerjaan secara

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.

efektif dan efisien tanpa adanya kesulitan sehingga akan menghasilkan suatu pekerjaan atau kinerja yang baik.

Di dalam proses pelayanan faktor sumber daya manusia sangat berpengaruh untuk kelancaran pelayanan itu sendiri, sehingga tidak menghabiskan waktu melebihi dari yang telah ditetapkan, dalam hal ini seluruh pegawai dituntut untuk memiliki kemampuan, pengetahuan, pendidikan dan keahlian untuk dapat melaksanakan tugas yang diberikan. pengalaman sumber daya manusia, juga menjadi modal awal dalam melaksanakan untuk memberikan pelayanan yang terbaik oleh aparatur dengan melihat keinginan dan kebutuhan masyarakat.

4. Sarana Prasarana Pelayanan

Merupakan alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik. Karna apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana. Karna fungsi utama dari sarana prasarana ialah mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu, meningkatkan produktivitas baik barang/ jasa, dan hasil kerja lebih berkualitas dan terjamin.

2.7 Teknik Pengukuran

1. Kesadaran terhadap tugas

Setuju : Apabila petugas pelayanan yang bertugas sudah menjalankan tugas yang telah diberikan kepadanya dengan baik

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 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.

Kurang Setuju : Apabila petugas pelayanan yang bertugas kurang menjalankan tugas yang telah diberikan kepadanya

Tidak Setuju : Apabila petugas pelayanan yang bertugas tidak menjalankan tugas yang telah diberikan kepadanya

2. Sistem dan Metode

Setuju : Apabila sistem dan metode sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan

Kurang Setuju : Apabila sistem dan metode kurang berjalan dengan baik dan kurang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan

Tidak Setuju : Apabila sistem dan metode tidak berjalan dengan baik dan tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan

3. Kemampuan Pegawai

Setuju : Apabila pegawai sudah melaksanakan tugas dan wewenang yang telah diberikan kepadanya dengan baik

Kurang Setuju : Apabila pegawai kurang melaksanakan tugas dan wewenang yang telah diberikan kepadanya

Tidak Setuju : Apabila pegawai tidak melaksanakan tugas dan wewenang yang telah diberikan kepadanya

4. Sarana Pelayanan

Setuju : Apabila Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah memiliki sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk memperlancar pekerjaan pegawai

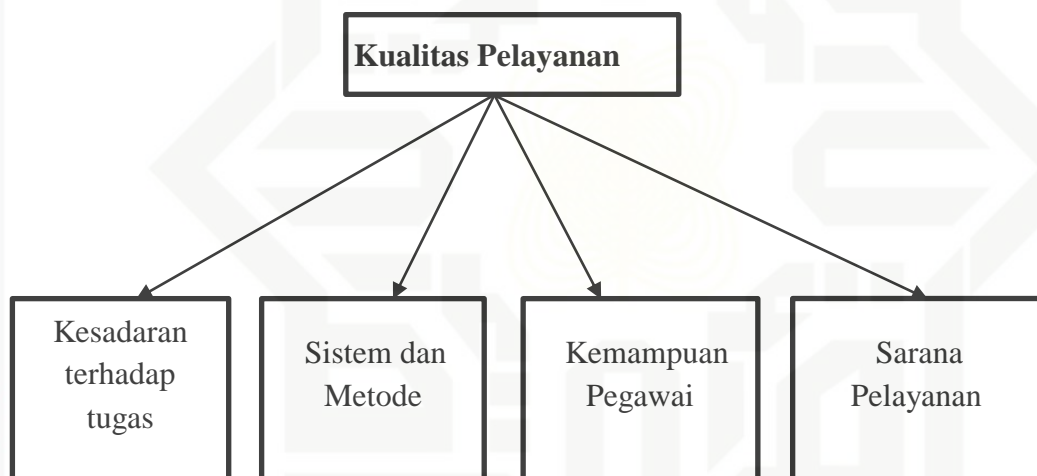
Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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.

Kurang Setuju : Apabila Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kurang memiliki sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk memperlancar pekerjaan pegawai

Tidak Setuju : Apabila Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak memiliki sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk memperlancar pekerjaan pegawai

2.8 Kerangka Pemikiran



Sumber: Teori Moenir

2.9 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu

No	NAMA	JUDUL	Hasil
1	Ridho Anggi Maryanto	Analisis Pelayanan ADM Pembuatan KTP pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis	Pelayanan ADM pembuatan KTP pada Kantor Camat Pinggir kab. Bengkalis CUKUP BAIK
2	Damri	Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Kampar	Kualitas Pelayanan pada Dinas DISDUK Capil Kab. Kampar KURANG BAIK
3	M. Fahnurizan	Analisis Pelayanan Publik dalam penerbitan Akta Kelahiran pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Karimun	Pelayanan dalam penerbitan Akta Kelahiran pada kantor Dinas DISDUK Capil Kab. Karimun KURANG BAIK

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.