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

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Konsep Pelayanan

Pelayanan adalah cara melayani, membantu, menyiapkan, mengurus menyelesaiakan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Artinya objek yang dilayani adalah individu, pribadi-pribadi dan sekelompok organisasi (Sianipar, 1998:5).

Pelayanan publik merupakan suatu komponen penting dalam melaksanakan pelayanan perizinan. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang dilakukan oleh Instansi Pemerintah maupun Badan Usaha Milik Negara serta Swasta diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat secara menyeluruh dan mampu memberikan kenyamanan dan keamanan. Pemerintah sebagai public service harus mewujudkan tugas pelayanan tersebut dalam kinerja pemerintah daerah. Masyarakat yang dilayani harus merasakan pelayanan yang optimal dalam wujud pelayanan prima dengan prinsip mengutamakan pelanggan, system yang efektif, melayani dengan hati nurani, perbaikan kelanjutan dan memberdayakan pelanggan. Pelayanan prima juga harus mencerminkan karakteristik pelayanan umum yang sederhana, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efesien, ekonomis, keadilan dan ketepatan waktu.

Menurut Fitzsimons, (dalam Inu Kencana 2003) *Costumer satisfaction with service quality can be defined perception of received with expectation of service desired* (maksudnya rasa puas orang yang memerlukan pelayanan biasa

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.

diartikan dengan memperbandingkan bagaimana pandangan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diharapkan).

Tantangan penting yang dihadapi oleh masyarakat adalah membentuk sistem pemerintahan yang memiliki komitmen dan kemampuan dalam penyelesaian permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat. Pemerintah sebagai institusi yang menyelenggarakan kewenangan politik, ekonomi dan administrasi untuk mengatur urusan Negara di semua tingkatan sudah seharusnya menyadari tugas-tugas pemerintahan yang baik.(I made leo wiratman,dkk, 2007:257).Dengan menyadari akan tugas-tugas dari pemerintah secara baik dan melaksanakannya maka pemerintah dapat memahami kebutuhan dari warga maupun masyarakat yang harus dilayani dengan prima sehingga mencapai kepuasan dan meningkatkan kualitas dari pelayanan pemerintah.

Menurut Soedarmayati (2000:29) mengatakan pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan masyarakat dalam segala bidang kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dari administrasi negara. Pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah mempunyai dampak yang luas bagi masyarakat baik dampak dari segi positif maupun negatif. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan yang baik harus ditunjang dengan fasilitas yang memadai agar semua dapat berjalan dengan lancar.

Setiap warga selalu berhubungan dengan aktivitas birokrasi pemerintahan. Tidak henti-hentinya orang harus berurusan dengan birokrasi, sejak berada dalam kandungan hingga meninggal dunia. Dalam setiap sendi kehidupan kalau

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.

seseorang tinggal di sebuah tempat dan melakukan interaksi sosial dengan orang lain serta merasakan hidup bernegara, keberadaan birokrasi pemerintahan menjadi suatu condition sine quanon yang tidak bisa ditawar-tawar lagi dan ia akan selalu menentukan aktivitas mereka (Wahyudi, 2011:155). Maka dari itu peran dari pemerintah cukup besar untuk melayani warga atau masyarakat agar terpenuhi hak masyarakat untuk hidup sejahtera.

2.1.1 Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya dapat di defenisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Sedangkan, menurut Gronroos (1990-27) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan pegawai atau hal-hal yang disediakan oleh organisasi pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Pelayanan publik menurut Sinambella (2005:5) adalah sebagai setiap kegiataan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Kurniawan (2005:6) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara

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

yang telah ditetapkan. Dan defenisi pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarkat yang merupakan perwujudan suatu kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Penggunaan istilah pelayanan publik *(public service)* dalam konteks keIndonesia-an dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat bahkan akhir-akhir ini pelayanan publiklebih dipopulerkan dengan istilah pelayanan prima, pelayanan satu atap, pelayanan satu pintu yang kesemuanya bermuara pada upaya pemenuhan kepuasan masyarakat (pelanggan).

Pelayanan publik diselenggarakan oleh organisasi sektor publik selaku penyelenggaraan pelayan, yaitu pemerintah atau negara, lembaga independen yang dibentuk oleh negara dan lembaga swasta. Bagi pemerintah, penyelenggaraan pelayanan publik merupakan perwujudan salah satu fungsi yang dijalankan pemerintahan umum (LAN:2008).

Defenisi pelayanan "pelayanan publik" itu sendiri menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian 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.

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

2.1.2 Azas-Azas Pelayan publik

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi azas-azas pelayanan. Azas-Azas pelayanan publik menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yaitu :

1. Kepentingan Umum
2. Kepastian Hukum
3. Kesamaan Hak
4. Keseimbangan Hak dan Kewajiban
5. Keprofesionalan
6. Partisipatif
7. Persamaan Perlakuan / Tidak Disriminatif
8. Keterbukaan
9. Akuntabilitas
10. Fasilitas dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan
11. Ketepatan Waktu, dan
12. Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan.

Lembaga administratif Negara membuat beberapa kriteria pelayanan publik yang baik, antara lain meliputi : kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, kemauan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis dan keadilan merata, serta ketepatan waktu.

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

2.1.3 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Dalam pelayanan publik juga terdapat beberapa prinsip yang perlu untuk dilaksanakan agar pelayanan publik dapat terlaksana dengan baik. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik menurut UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik adalah sebagai berikut :

1. Kesederhanaan, prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tidak berbelit-belit, mudah untuk dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan mencakup beberapa hal antara lain :
   a. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan umum.
   b. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan / sengketa dala pelaksanaan pelayanan publik.
   c. Rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah di tentukan.
4. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan kepastian hukum.
5. Rasa aman, proses dan produk publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan

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

pelayanan dan penyelesaian persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedian sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana dan prasarana kerja yang memadai dan mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi informatika.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, pemberian layanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah serta memberikan pelayanan yang ikhlas.
10. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah, sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

2.1.4 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar Pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib di taati oleh pemberi atau penerima pelayanan.Adapun standar pelayanan publik menurut UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yaitu :

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

1. Dasar Hukum;
2. Persyaratan;
3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur;
4. Jangka Waktu Penyelesaian;
5. Biaya/Tarif;
6. Produk Pelayanan;
7. Sarana, Prasarana, atau Fasilitas;
8. Kompetensi Pelaksana;
9. Pengawasan Internal;
10. Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan;
11. Jumlah Pelaksana;
12. Jaminan Pelayanan yang Memberi Kepastian Pelayanan Dilaksanakan Sesuai dengan Standar Pelayanan;
13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebasb bahaya, dan resiko keragu-raguan; dan
14. Evaluasi kinerja pelaksana.

2.1.5 Kualitas Pelayan Publik

Kualitas merupakan suatu kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses pada lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Banyak akademis yang mengidentikkan kepuasan pelanggan dengan kualitas jasa (pelayanan). Adapun ciri-ciri atau atribut-atribut yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut antara

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

lain ketepatan waktu pelayanan yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses, akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyak petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas yang pendukung seperti komputer, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersedian informasi dan adanya pendukung pelayanan seperti ruang tunggu yang nyaman, bersih dan lain-lain.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk.

Dalam **Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009** Tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat Bahwa Kualitas Pelayanan Publik Yaitu :

1. Prosedur Pelayanan, yaitu kemudahan terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang di perlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;

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

3. Kejelasan Petugas Pelayanan, yaitu keberadaan kepastian petugas dalam memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggungjawab);
4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggungjawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan Petugas Pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberi/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan Pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan Dan Keramahan Petugas, yaitu sikap dan prilaku petugas dlam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran Biaya Pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;

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

11. Kepastian Biaya Pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan;
12. Kepastian Jadwal Pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan Lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara layanan ataupun srana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Menurut lenvine dalam Dwiyanto, 2008:143 untuk menilai kualitas pelayanan publik terdapat sejumlah indikator yang dapat digunakan. Pelayanan publik di dalam Negara demokrasi setidaknya harus memenuhi:

1. Responsiveness atau resposivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan penggunaan layanan.
2. Responsibility atau responsibilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakaukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.

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

3. Accountability atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuaia dengan kepentingan stakeholder dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

2.1.6 Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya (Lijan poltak sinambela, dkk.,2011:6) adalah memuaskan masyarakat. Adapun faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik sebagai berikut :

1. Transparan, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektif.
4. Partipasi, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskiriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lainnya.

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

6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

2.1.7 Pelayanan Prima

Secara etismologi, kamus besar bahasa indonesia (Dahlan, dkk., 1995:646) menyatakan pelayanan ialah "usaha melayani kebutuhan orang lain". Pelayanan pada dasarny aadalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Norman menyatakan karakteristik pelayanan sebagai berikut:

a. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawan sifatnya dengan barang jadi.
b. Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakakan nyata.
c. Kegiatan produksi dan kosumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata.

Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah*"excellent service"* dapat diartikan sebagai suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat. Agenda perilaku pelayanan sektor publik menyatakan bahwa pelayanan prima adalah:

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

a. Pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan atau pengguna jasa.
b. prima ada bila ada standar pelayanan
c. Pelanggan adalah masyarakat dalam arti luas; masyarakat eksternal dan internal.

2.2 Konsep Perizinan

IZIN adalah suatu persetujuan dari penguasa berdasarkan Undang-undang atau Peraturan Pemerintah untuk dalam keadaan tertentu menyimpang dari ketentuan-ketentuan larangan peraturan perundang-undangan. Jadi izin itu pada prinsipnya adalah sebagai dispensasi atau pelepasan/ pembebasan dari suatu larangan (Adrian Sutedi, 2010, 168). Menurut Sjahchran Basah ,Izin adalah : "Perbuatan Hukum Administrasi Negara bersegi satu yang mengaplikasikan peraturan dalam hal konkreto berdasarkan persyaratan dan prosedur sebagaimana ditetapkan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan ".

Sedang Menurut E.Utrecht mengatakan bahwa bilamana pembuat peraturan umumnya tidak melarang suatu perbuatan,tetapi masih juga memperkenankannya asal saja diadakan secara yang ditentukan untuk masing-masing hal konkret,maka keputusan Administrasi Negara yang memperkenankan perbuatan tersebut bersifat suatu izin. Sedangkan menurut Bagir Manan , Izin berarti suatu persetujuan dari penguasa berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk memperbolehkan melakukan tindakan atau perbuatan tertentu yang secara umum dilarang .

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

Menurut NM Spelt & JBJM Ten Berger membagi menjadi dua yaitu : Dalam Arti Luas Adalah suatu persetujuan dari penguasa berdasarkan Undang-Undang atau Peraturan Pemerintah untuk dalam keadaan tertentu menyimpang dari ketentuan-ketentuan larangan perundang-undangan. Dan dalam Arti Sempit adalah Pengikatan-pengikatan pada suatu peraturan izin.

Jadi, perizinan adalah suatu bentuk pelaksaanaan fungsi pengaturan dan bersnaan fungsi pengaturan dan bersifat pengendalian yang dimiliki oleh pemerintah terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat. Perizinan ini dapat berbentuk pendaftaran, rekomendasi, sertifikasi, penentuan kuota dan izin untuk melakukan suatu usaha yang biasanya harus dimiliki atau diperoleh oleh suatu organisasi perusahaan atau seseorang sebelum yang bersangkutan dapat melakukan suatu kegiatan atau tindakan.

2.2.1 Dasar Hukum Izin Usaha Bengkel Motor

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hulu Nomor 3 Tahun 2012 Retribusi izin tertentu, perizinan tertentu adalah kegiatan tertentu Pemerintah Daerah Kabupaten Indragiri Hulu dalam rangka pemberian izin kepada orang pribadi atau badan yang dimaksudkan untuk pembinaan, pengaturan, pengendalian dan pengawasan atas kegiatan pemanfaatan ruang, penggunaan sumber daya alam, barang, prasarana, sarana atau fasilitas tertentu guna melindungi kepentingan umum dan menjaga kelestarian lingkungan.

Pada bagian kedua Retribusi Gangguan paragraf 1 Pasal 12 menyebutkan dengan nama retribusi izin gangguan dipungut retribusi

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

sebagai pembayaran atas pembarian izin gangguan. Selain itu, pasal 13 menyebutka objek retribusi izin gangguan adalah pemberian izin tempat usaha/kegiatan kepada orang pribadi atau badan yang dapat menimbulkan ancaman bahaya, kerugian dan atau gangguan, termasuk pengawasan dan pengendalian kegiatan usaha secara terus menerus untuk mencegah terjadinya gangguanketertiban, keselamatan, atau kesehatan umum, memelihara ketertiban lingkungan, dan memenuhi norma keselamatan dan kesehatan kerja.

2.3 Penelitian terdahulu

Dalam hal ini fokus penelitian terdahulu yang dijadikan acuan adalah terkait dengan masalah pelayanan.

Penelitian yang dilakukan oleh Endah Setiyorini (2013) tentang analisis pelayanan penerbitan Surat Izin Bangunan (IMB) di Badan Pelayanan Terpadu Dan Penanaman Modal Kota Dumai. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa dalam proses pelayanan ditemukan adanya faktor yang menyebabkan adanya keterlambatan penerbitan surat izin mendirikan bangunan yaitu faktor aturan dan faktor kemampuan.

Penelitian yang dilakukan Siti Muslikhah (2014), tentang Analisis Kepuasan Masyarakat Pengguna Jamkesda Dalam Menerima Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Teluk Belitung Kecamatan Merbau Kepulauan Meranti. Menggunakana metode penelitian kualitatif dan untuk mengetahui sampel menggunakan rumus sloovin. Hasil penelitian bahwasanya analisis kepuasan pengguna jamkesda dalam kategori baik karena dari indikator

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

kedisiplinan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan dan kewajaran biaya pelayanan sudah baik namun masih ada kekurangan dalam keadilan mendapatkan pelayanan terhadap masyarakat.

Dan penelitian yang dilakukan oleh Wenny Agraini (2015), tentang Peranan Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Dalam Membentuk Citra Pelayanan Publik Kota Pekanbaru. Menggunakan metode penelitian kualitatif dan hasil penelitiannya adalah badan pelayanan terpadu dan penanaman modal kota pekanbaru memiliki peran melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi dalam bidang perizinan dan non-perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, singkronisasi, simplikasi, keamanan dan kepastian.

2.4 Pandangan Islam

Dalam Al-Qur'an di jelaskan bahwa bagi seseorang yang memimpin suatu organisasi untuk kepentingan orang banyak hendaknya dia berbuat baik dan adil dalam memberikan pelayanan, karena setiap pemimpin nanti akan di minta pertanggungjawabannya di akhirat. Allah menganjurkan berbuat baiklah kepada sesama seperti yang dijelaskan dalam Al-Qur'an Surat An-Nisa' ayat 58 berbunyi :

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الأَمَانَاتِ إِلَى أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

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

Artinya: "*Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat*".

2.5 Defenisi Konsep

1. Pelayanan adalah aktivitas seseorang, sekelompok orang atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

2.Kualitas pelayanan adalah kepuasaan pelayanan yang diberikan pegawai dalam pengurusan izin usaha bengkel motor kepada masyarakat.

3. Izin usaha bengkel motor adalah pemberian izin usaha kepada masyarakat yang ingin membuka usaha khususnya usaha bengkel motor yang diberikan badan atau instansi yang ditunjuk oleh pemerintah yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan atau peraturan pemerintah daerah.

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.

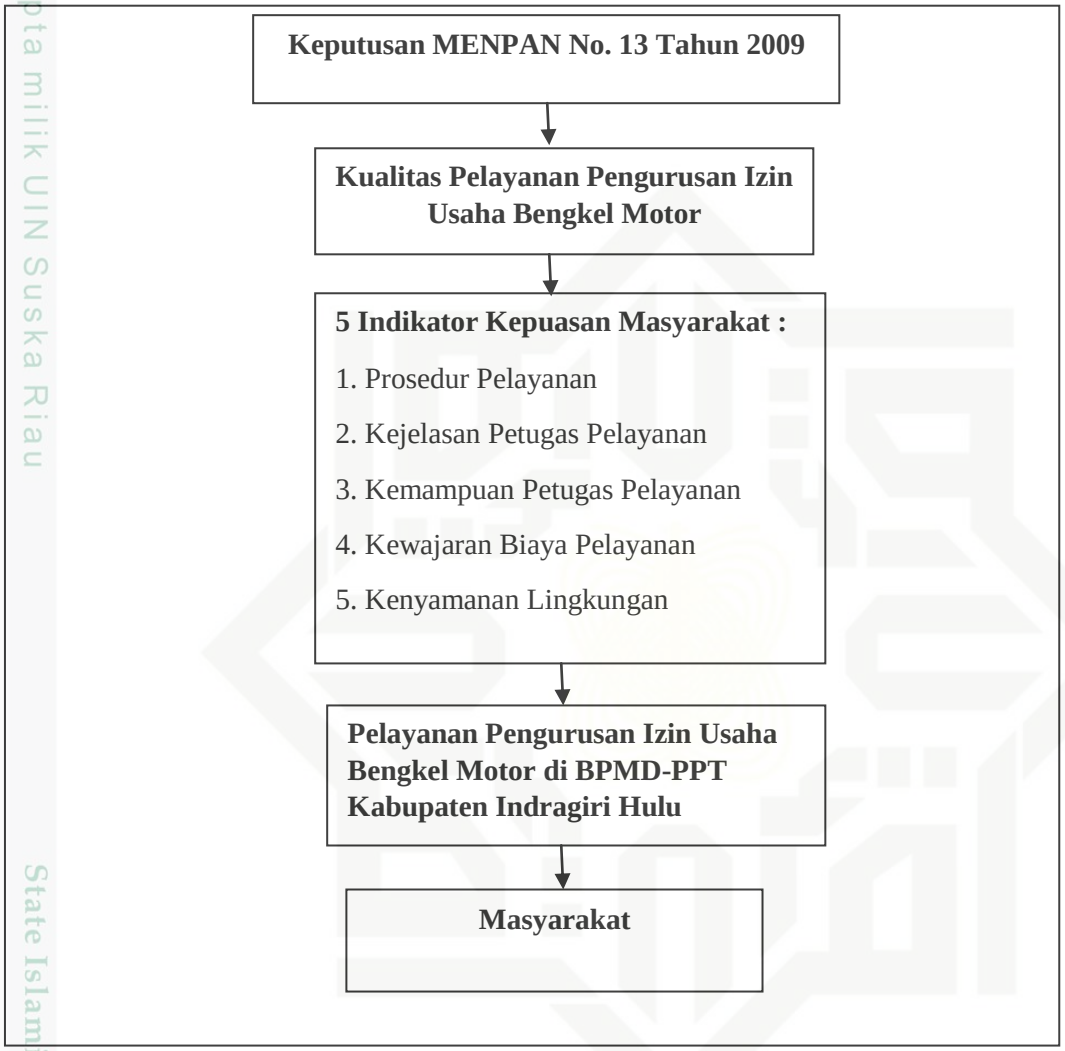
2.6 Konsep Operasional

Untuk mempermudahkan analisa maka penulis mengambil 5 indikator dari 14 hal ini dilakukan agar mempermudah penulis dalam penelitian mengoperasionalkan konsep sebagai berikut :

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Kualitas Pelayanan Pengurusan Izin Usaha Bengkel Motor	1. Prosedur Pelayanan	1. Kesederhanaaan Prosedur Pelayanan
		2. Keterbukaan Informasi Prosedur Pelayanan
		3. Keterbukaan Persyaratan Pelayanan
		4. Kejelasan Jadwal Pelayanan
		5. Kepastian Jadwal Penyelesaian Pelayanan
	2. Kejelasan Petugas Pelayanan	1. Kepastian Identitas Petugas Pelayanan
		2. Kesamaan Perlakuan Dalam Mendapatkan Pelayanan
		3. Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan
	3. Kejelasan Petugas Pelayanan	1. Kejelasan Tanggung Jawab Petugas Pelayanan
		2. Kedisiplinan Petugas Pelayanan
		3. Kemampuan Administrasi Petugas Pelayanan
	4. Kewajaran Biaya Pelayanan	1. Keterbukaan Biaya Pelayanan
		2. Kewajaran Biaya Pelayanan Terhadap Hasil Pelayanan
		3. Keterjangkauan Biaya Pelayanan Oleh Masyarakat
	5. Kenyamanan Lingkungan	1. Kebersihan dan Kenyamanan Lingkungan
		2. Kerapian lingkungan
		3. Tingkat Perlindungan Petugas Keamanan Tinggi

Sumber : Disesuaikan dengan *KEMENPAN No. 13 Tahun 2009*

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

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

2.7 Kerangka Berpikir