



**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.

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mengikuti Ujian Oral Comprehensive  
Strata I Pada Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan  
Syarif Kasim Riau*



**UIN SUSKA RIAU**

OLEH :

**SAHRULI**  
**11675102108**

PROGRAM S.1  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU  
2020

**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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

**SKRIPSI**



**UIN SUSKA RIAU**

**OLEH :**

**SAHRULI**

**11675102108**

**PROGRAM S.1**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

**PEKANBARU**

**2020**



### LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : SAHRULI  
 NIM : 11675102108  
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
 JUDUL SKRIPSI : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
 PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
 PENCATATAN SIPIL KABUPATEN  
 KUANTAN SINGINGI

DISETUJUI OLEH:  
 DOSEN PEMBIMBING

MUSLIM, S.Sos., M.Si  
 NIP. 19820205 201503 1 002

MENGETAHUI:

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial



Dr. Drs. H. M. H. SAID HM, M.Ag, MM  
 NIP. 19620312 198903 1 003

Ketua Program Studi

Ilmu Administrasi Negara

Dr. KAMARUDDIN, S.Sos, M.Si  
 NIP. 19790101 200710 1 003

#### 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.





## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : SAHRULI  
 NIM : 11675102108  
 JURUSAN : ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
 JUDUL SKRIPSI : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
 PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
 PENCATATAN SIPIL KABUPATEN  
 KUANTAN SINGINGI  
 HARI / TANGGAL UJIAN : SENIN, 10 AGUSTUS 2020

### PANITIA PENGUJI

#### KETUA

**Dr. KAMARUDDIN, S.Sos., M.Si**  
 NIP. 19790101 200710 1 003

#### ANGGOTA

#### PENGUJI I

**Devi Deswimar, S.Sos., M.Si**  
 NIK. 130 411 027

#### PENGUJI II

**Ikhwani Ratna, SE., M.Si**  
 NIP. 19830827 201101 2 014

#### 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.



## ABSTRAK

### ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

Oleh: Sahruli

*Penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dan untuk mengetahui faktor yang menyebabkan kurang maksimal kualitas pelayanan pada Dinas ini. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian dilakukan dengan teknik purposive sampling dan teknik eksidental sampling. Hasil analisis dari penelitian ini yaitu kualitas pelayanan public pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dikatakan baik, dibuktikan dengan pelayanan yang diberikan dalam pelaksanaan kerja serta meningkatkan sarana layanan publik dalam menggunakan sarana elektronik. Mengenai informasi produk layanan, dinas ini menyediakan ruang tunggu serta alat bantu bagi yang berkebutuhan khusus, informasi prosedur dan tata cara penyampaian pengaduan dapat membuat masyarakat merasakan kemudahan, lebih mengetahui dan memahami, menimbulkan rasa nyaman bagi orang-orang yang berkepentingan, dan dinas ini juga mampu memberikan pelayanan dengan tepat waktu sehingga menimbulkan perasaan puas dan mengurangi sifat emosional pelanggan. Hambatan yang dialami oleh instansi ini seperti faktor kesadaran para pejabat dan petugas, faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan, dan faktor kemampuan-keterampilan.*

**Keyword:** *Kualitas, Pelayanan Publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

- 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 mengumpulkan 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.

**KATA PENGANTAR**


*Assalamu 'alaikum wr.wb*

Puji syukur kehadirat *Allah swt.* atas rahmat dan karunia-Nya yang tidak terkira. Semoga kita insan yang *Dhoif* ini bisa selalu Istiqomah terhadap apa yang telah digariskan-Nya. Semoga kita selalu dalam ridha-Nya. Shalawat beriring salam setulus hati kepada baginda *Nabi Muhammad saw.* dan ahlul baitnya, sang reformis agung peradaban dunia yang menjadi *inspiring leader* dan *inspiring human* bagi umat di seluruh belahan dunia. Semoga syafa'atnya kelak menaungi kita di hari perhitungan kelak.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari kesalahan dan keraguan serta kekhilafan, untuk itu penulis memohon maaf kepada pembaca. Selanjutnya atas bimbingan dan bantuan serta doa yang diberikan, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ayahanda Lasmi dan Ibunda Lili Rusneti yang senantiasa memberikan doa restu, semangat dan dukungan serta kasih sayang baik bersifat moril maupun materil hingga suatu pencapaian yang peneliti impikan dapat tercapai.
2. Nenek Rahama dan Kakak Asahi yang senantiasa memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga dapat melaksanakan penyusunan skripsi ini berjalan dengan lancar.





**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

Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau tempat dimana penulis menimba banyak ilmu disana.

Bapak Dr. Kamaruddin S.Sos., M.Si selaku ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Bapak Dr. Jhon Afrizal, SHI., MA selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

6. Bapak Mhd. Rafi, S.Sos., M.Sc selaku Dosen Pembimbing Akademis, yang memberikan masukan dan arahan demi lancarnya penulisan skripsi ini.

7. Bapak Muslim, S.Sos., M.Si selaku Pembimbing Skripsi, yang memberikan masukan dan arahan demi lancarnya penulisan skripsi ini.

8. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

9. Bapak H.M. Refendi Zukman, S.Sos., M.S selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.

10. Teman kos yang telah memberikan dukungan dan semangat selama penulisan skripsi ini; Arif, Toby, Sanda, Fido, Radi, Wewen, Risky, dan Zaky.

11. Rekan-rekan seperjuangan penulis; Desy, Sonia, Yulan, Nori, Wiwik, Zelin, Siska, dan Weni sebagai sahabat yang selalu mendampingi.



#### 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.

12. Rekan-rekan seperjuangan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Sumpu, Kecamatan Hulu Kuantan, Kabupaten Kuantan Singingi; Windi Aulia, Ade Laila Rahma, Laili Salamatul Khoiriyah, Hijratul Khasanah, Irna Laila, Sintia Rahmayani, Popy Pirmadari, Muhammad Akasyah, Begi Setiawan, dan Chandra Saputra.

13. Seluruh teman Ilmu Administrasi Negara yang tidak sempat penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih atas setiap kebersamaan, persaudaraan dan kekeluargaan yang kita miliki bersama.

14. Semua pihak yang telah turut membantu penulis, baik langsung maupun tidak langsung. Hanya terima kasih yang tulus yang mampu penulis ucapkan.

Semoga segala bentuk motivasi, semangat dan do'a serta bantuan yang

diberikan mendapat imbalan dari *Allah swt*. Penulis berharap semoga karya tulis ilmiah berupa skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi pembaca. *Aamiin allahumma Aamiin*.

Pekanbaru, Agustus 2020

UIN SUSKA RIAU

SAHRULI  
NIM. 11675102108





**DAFTAR ISI**

**KATA PENGANTAR**..... i

**DAFTAR ISI**..... iv

**DAFTAR TABEL** ..... vii

**DAFTAR GAMBAR**..... viii

**BAB 1 PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang ..... 1

1.2 Rumusan Masalah ..... 6

1.3 Tujuan Penelitian..... 6

1.4 Manfaat Penelitian..... 7

1.5 Sistematika Penulisan..... 7

**BAB 2 LANDASAN TEORI**

2.1 Pengertian Pelayanan Publik ..... 10

2.2 Administrasi Kependudukan ..... 17

2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik..... 23

2.4 Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Publik ..... 29

2.5 Pandangan Islam tentang Pelayanan ..... 32

2.6 Penelitian Terdahulu ..... 34

2.7 Konsep dan Defenisi ..... 36

2.8 Konsep Operasional ..... 36

2.9 Kerangka Pemikiran ..... 38

- 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.

**BAB 3 METODE PENELITIAN**

3.1	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	39
3.2	Jenis Dan Sumber Data .....	39
3.2.1	Jenis.....	39
3.2.2	Sumber Data.....	40
3.3	Metode Pengumpulan Data .....	40
3.4	Informan Penelitian dan Pengambilan Sampel .....	40
3.5	Metode Analisis Data .....	41

**BAB 4 GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

4.1	Dasar Hukum Pembentukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi .....	42
4.2	Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.....	44
4.3	Tujuan dan Sasaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi .....	45
4.4	Uraian Tugas (job description) Bagian/Unit Kerja Lokasi Penelitian .....	46
4.5	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi .....	56

**BAB 5 HASIL DAN PEMBAHASAN**

5.1	Deskripsi Identitas Responden .....	57
5.2	Deskripsi Identitas Informan Penelitian .....	58
5.3	Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.....	59



**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.

5.3.1 Standar Pelayanan .....	61
5.3.2 Maklumat Layanan Dalam Kualitas Pelayanan Publik.....	66
5.3.3 Sistem Informasi pelayanan Publik.....	69
5.3.4 Sarana, Prasarana, dan Fasilitas .....	70
5.3.5 Pelayanan Khusus .....	72
5.3.6 Pengelolaan Pengaduan.....	73
5.3.7 Atribut .....	75
5.4 Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.....	77

**BAB VI PENUTUP**

6.1 Kesimpulan.....	82
6.1.1 Standar Pelayanan .....	82
6.1.2 Maklumat Layanan Dalam Kualitas Pelayanan Publik.....	83
6.1.3 Sistem Informasi pelayanan Publik.....	83
6.1.4 Sarana, Prasarana, dan Fasilitas .....	83
6.1.5 Pelayanan Khusus .....	84
6.1.6 Pengelolaan Pengaduan.....	84
6.1.7 Atribut .....	84
6.2 Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.....	85
6.3 Saran.....	86

**DAFTAR PUSTAKA**

**DOKUMENTASI**

**LAMPIRAN**



**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.

**DAFTAR TABEL**

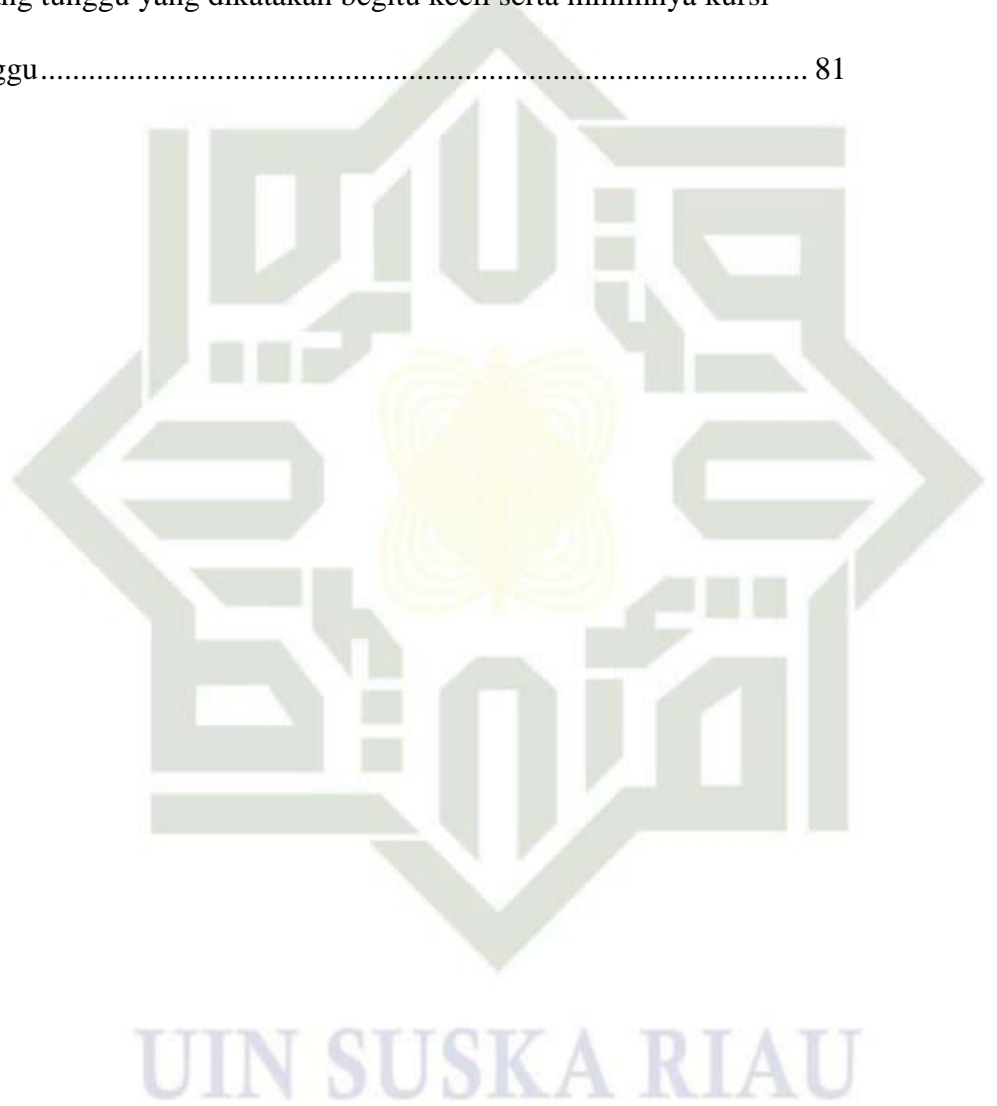
Tabel 1.1 Jumlah Penduduk, dan Kepadatan Penduduk Per (Km <sup>2</sup> ) menurut Kecamatan di Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2016 .....	3
Tabel 1.2 Data Dan Jenis Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi 2016-2018.....	5
Tabel 1.3 Jumlah Yang Dilayani Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi .....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	34
Tabel 2.2 Defenisi Konsep Variabel Operasional Penelitian.....	37
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	41
Tabel 5.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	57
Tabel 5.2 Data responden Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi berdasarkan Umur .....	58
Tabel 5.3 Tanggapan Responden Tentang Standar Pelayanan Publik.....	63
Tabel 5.4 Tanggapan Responden Tentang Maklumat Layanan.....	66
Tabel 5.5 Tanggapan Responden Tentang Sistem Informasi pelayanan Publik....	69
Tabel 5.6 Tanggapan Responden Tentang Sarana, Prasarana, dan Fasilitas .....	70
Tabel 5.7 Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Khusus.....	72
Tabel 5.8 Tanggapan Responden Tentang Pengelolaan Pengaduan.....	74
Tabel 5.9 Tanggapan Responden Tentang Atribut .....	76

**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.

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi .....	56
Gambar 5.1 Ruang tunggu yang dikatakan begitu kecil serta minimnya kursi tunggu.....	81



**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.

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Negara Indonesia adalah memiliki daerah yang giat melakukan pembangunan yang dilaksanakan mulai dari pusat sampai ke daerah. Pembangunan di Indonesia saat ini tidak hanya diarahkan kepada tercapainya hasil fisik dan kesejahteraan materil, akan tetapi mencakup segala bidang yang lazim disebut pembangunan nasional. Pembangunan nasional hanya akan berhasil apabila diimbangi dengan administrasi pemerintahan yang berdayaguna dan berhasilguna, efisien dan efektif dalam melaksanakan hal yang bersifat pembangunan.

Untuk mencapai pembangunan nasional yang baik maka yang paling utama adalah pembangunan sumber daya manusia, sebab yang menjadi dasar utama dari pembangunan nasional itu terletak pada manusianya, kalau manusianya baik maka pembangunan nasionalnya akan baik pula. Salah satu aspek yang sangat penting dalam melaksanakan fungsi pemerintah adalah melayani masyarakat. Oleh karena itu pemerintah membantu sistem administrasi dan birokrasi dari pemerintah tingkat pusat sampai pemerintah tingkat daerah agar dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal kepada masyarakat. Pentingnya pelayanan tersebut, seharusnya masalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat perlu diperhatikan lebih besar agar masyarakat puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh pemerintah.





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Pelayanan publik ialah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh suatu organisasi atau instansi sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan ini dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan oleh tiap-tiap organisasi atau instansi. Salah satu dari penyelenggara layanan publik ialah instansi pemerintahan. Bentuk layanan dari instansi pemerintah ini, diantaranya yaitu pada bidang administrasi kependudukan. Dalam Pasal 1 UU No. 24 Tahun 2013, administrasi kependudukan diartikan sebagai rangkaian penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan administrasi kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Sejak dikeluarkannya UU No. 22 Tahun 1999 yang kemudian direvisi dengan UU No. 32 Tahun 2004, Pemerintahan Daerah secara terus menerus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam meningkatkan pelayanan publik pemerintah daerah diberikan keleluasaan untuk merancang dan menentukan sendiri jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan kebijakan ini, pemerintah daerah diharapkan mampu memberikan kualitas pelayanan prima kepada masyarakat setempat untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan lokal.

Kualitas pelayanan prima yang dimaksud yaitu pelayanan yang mendekatkan pemerintah kepada masyarakat. Hal ini diwujudkan dengan cara mengetahui dan menganalisis berbagai persoalan yang dihadapi oleh masyarakat, untuk kemudian menciptakan strategi pelayanan yang efisien.



#### 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.

Oleh sebab itu, pemerintah sebagai pelayan masyarakat harus lebih mampu untuk memberikan pelayanan yang maksimal sehingga kontribusi bagi perkembangan adalah terciptanya rasa kepercayaan kepada pemerintah akan meningkat. Tetapi apabila pelayanan tersebut tidak pernah didapat maka berbagai macam sifat buruk masyarakat terhadap pemerintah tidak dapat dibendung.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Kuantan Singingi merupakan salah satu pelaksana pelayanan administrasi publik di wilayah Provinsi Riau. Pelayanan kependudukan ini meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Pendaftaran penduduk meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), surat pindah, dan Kartu Identitas Anak (KIA), sedangkan pencatatan sipil meliputi pembuatan kutipan akta kelahiran, kutipan akta kematian, kutipan akta perceraian, pencatatan pengakuan anak dan pengesahan anak, pencatatan perubahan nama, dan pencatatan perubahan kewarganegaraan.

Penduduk Kabupaten Kuantan Singingi berdasarkan data badan pusat statistik Kabupaten Kuantan Singingi pada tahun 2016 tercatat sebanyak 314.276 jiwa terdiri dari 161.377 jiwa laki-laki dan 152.899 jiwa perempuan. Berikut jumlah penduduk, dan kepadatan penduduk per (km<sup>2</sup>) menurut kecamatan di Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2016

**Tabel 1.1 Jumlah Penduduk, dan Kepadatan Penduduk Per (Km<sup>2</sup>) menurut Kecamatan di Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2016**

No	Kecamatan	Luas (Km <sup>2</sup> )	Jumlah Penduduk	Kepadatan Penduduk
1	Kuantan Mudik	564,28	23.640	41,89
2	Hulu Kuantan	384,40	8.678	22,58
3	Gunung Toar	165,25	13.654	82,63
4	Pucuk Rantau	821,64	10.571	12,87



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

5	Singingi	1.953,66	31.136	15,94
6	Singingi Hilir	1.530,97	37.594	24,56
7	Kuantan Tengah	270,74	47.323	174,79
8	Sentajo Raya	145,70	28.215	193,95
9	Benai	124,66	16.009	128,42
10	Kuantan Hilir	148,77	14.843	99,77
11	Pangean	145,32	18.462	127,04
12	Logas Tanah Darat	380,34	20.393	53,62
13	Kuantan Hilir Seberang	114,29	13.151	115,07
14	Cerenti	456,00	15.125	33,17
15	Inuman	450,01	15.482	34,40
<b>Jumlah</b>		<b>7.656,03</b>	<b>314.276</b>	<b>41,05</b>

Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Kuantan Singingi

Dengan kepadatan penduduk yang dominan banyak memerlukan pelayanan publik yang sesuai standar, Salah satu pelaksana pelayanan publik, DISDUKCAPIL Kabupaten Kuantan Singingi juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat kuantan singingi. Standar pelayanan juga sangat di perlukan dalam upaya menilai efektivitas pelayanan dan mengukur kepuasan masyarakat saat mengakses pelayanan yang di selenggarakan penyelenggara, untuk mendorong kepatuhan penyelenggara pelayanan dalam memenuhi standar pelayanan publik, sesuai UU 25 tahun 2009 guna menjamin kepastian hukum masyarakat pengguna pelayanan yaitu Standar Pelayanan, Maklumat pelayanan, Sistem informasi, pelayanan publik, Sarana dan Prasarana, Pelayanan Khusus, Pengelolaan pengaduan, Atribut dan Pelayanan Terpadu.

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





**Tabel 1.2 Data Dan Jenis Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi 2016-2018**

Jenis Dokumen	Jumlah Dokumen Yang Masuk			Dokumen yang selesai Dalam 14 Hari kerja			Dokumen yang tidak selesai Dalam 14 Hari kerja		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Kartu Keluarga	15.843	15967	16.675	13.443	2345	14.234	2.441	2.400	13622
E – KTP	5.707	5756	4.656	4.003	4321	2.760	1.896	1.704	1435
Surat Pindah	1.344	1446	1.234	860	1235	897	337	484	211
Akta Kelahiran	4.419	4569	5.765	3765	3765	5.220	545	654	804
Akta Perceraian	986	1214	1.034	701	843	801	235	285	371
Akte Pengesahan Anak	2.167	2388	1.934	1765	1.786	1.567	367	402	602
Akte Pengakuan anak	654	666	664	621	617	567	97	33	49
Akte Kematian	673	620	372	597	601	297	75	76	19
<b>Jumlah</b>	<b>31.793</b>	<b>32.626</b>	<b>32.334</b>	<b>22.772</b>	<b>12.509</b>	<b>23.912</b>	<b>5.454</b>	<b>5.929</b>	<b>20.117</b>

Sumber : Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi

Dari Tabel diatas, dapat kita lihat bahwa kualitas pelayanan yang di berikan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kuantan Singingi Masih Belum Maksimal, Hal Ini di duga ada beberapa faktor yang menyebabkan kurang maksimal kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.

**Tabel 1.3 Jumlah Yang Dilayani Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi**

No	Tahun	Jumlah Yang Di Layani
1	2016	32.334
2	2017	31.793
3	2018	32.626
<b>Jumlah</b>		<b>95.753 (Pelayanan)</b>

Sumber : Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi 2019

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengomentari 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 mengumpukan 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.

Berdasarkan permasalahan yang telah sebutkan, diketahui bahwa Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Kuantan Singingi belum memberikan layanan yang sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti dan menganalisis tentang **“Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi”**.

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian diatas, maka dapat di rumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi?
2. Apa faktor yang menyebabkan kurang maksimal kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.
2. Untuk mengetahui faktor yang menyebabkan kurang maksimal kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### 1. Bagi penulis

Manfaat yang di dapat bagi penulis adalah agar penulis lebih memahami Kualitas Pelayanan masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.

##### 2. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi

Manfaat yang di dapat bagi Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Kuantan Singingi adalah agar pemerintah dapat mengetahui arti pentingnya kualitas pelayanan bagi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi itu sendiri.

##### 3. Bagi Lembaga

Manfaat yang di dapat bagi lembaga adalah untuk pengembangan ilmu dan sebagai referensi penelitian.

#### 1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pengertian dan pemahaman dari laporan penulis, maka penulis membagi menjadi enam bab seperti yang diuraikan dalam sistematika penulisan berikut ini.

### BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini di uraikan mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan dan Kegunaan penelitian, Batasan Penelitian serta sistematika penulisan.

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 mengemukakan 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.

## **BAB II**

### **: LANDASAN TEORI**

Pada bab ini berisi definisi, Konsep, teori-teori, referensi yang bersumber dari buku, jurnal, publikasi yang relevan dengan masalah yang diteliti dan kajian terdahulu, pandangan Islam terhadap masalah penelitian, konsep operasional, dan kerangka pemikiran mengenai kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.

## **BAB III**

### **: METODE PENELITIAN**

Pada bab ini berisi lokasi dan waktu penelitian, metodologi penelitian yang digunakan, jenis dan sumber data, Metode pengumpulan data, Populasi Dan Sampel, informan yang dibutuhkan, serta Analisis data.

## **BAB IV**

### **: GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN**

Pada bab ini terdiri dari gambaran umum objek penelitian seperti Sejarah objek Penelitian, Aktivitas Objek Penelitian, struktur organisasi Penelitian, dll.

## **BAB V**

### **: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini, berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan, hasil survey kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dan bagaimana kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang****BAB VI****: KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini memaparkan kesimpulan berdasarkan analisa yang telah dikumpulkan dan saran-saran analisa ditujukan pada pihak-pihak terkait dalam penulisan tugas akhir ini.

**DAFTAR PUSTAKA****DOKUMENTASI****LAMPIRAN**

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.



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.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3).

Menurut Harbani Pasolong (2011:128) pelayanan pada dasarnya dapat di definisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir dalam (Harbani Pasolong, 2011:128) pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung.

Dalam rangka melaksanakan tugas dan fungsi melayani dan memberikan informasi kepada masyarakat, Pelayanan dalam hal ini sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap pelanggan atau masyarakat, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi pelanggannya, sehingga pelanggan dapat lebih merasa diperhatikan akan keberadaanya oleh pihak perusahaan.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan public adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan





bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/ waktu pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public.

Pelayanan public atau pelayanan umum dapat di definisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, dalam bentuk barang public maupun jasa public yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan dilingkung badan usaha milik daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan (Ratminko, 2005:5)

Menurut Sunarno (2006:5) pelayanan publik merupakan suatu bentuk pelayanan yang ditujukan untuk kepentingan masyarakat yang dilakukan oleh organisasi non profit. Lebih lanjut pelayanan publik juga di artikan sebagai suatu bisnis yang dilakukan untuk memasok kebutuhan pokok, air, listrik atau suatu bisnis yang memberikan pelayanan seperti transportasi, administrasi maupun komunikasi.

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu diberikan kepada orang lain, dalam hal ini, kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka.

Pelayanan publik menurut Wasistiono (dalam Hardiyansyah 2011:11) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan 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 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.

Pasal 34 UU No.25/2009 disebutkan bahwa pelaksanaan dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut :

- a. Adil
- b. Cermat
- c. Santun dan ramah
- d. Tegas, andal, dan memberi keputusan berlarut – larut
- e. Profesional
- f. Tidak mempersulit.
- g. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar
- h. Menjunjung tinggi nilai – nilai akuntabilitas dan integritas dan institusi penyelenggara.
- i. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai denganm peraturan perundang – undangan
- j. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari beturan kepentingan
- k. Tidak menyalahgunakan saran dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik
- l. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta produktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat.
- m. Tidak menyalagunakan informasi, jabatan, dan kewenangan yang dimiliki
- n. Sesuai dengan kepantasan
- o. Tidak menyimpang dari prosedur



**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.

Pada dasarnya pelayanan publik merupakan pekerjaan yang harus dilakukan dan terdiri dari pelaksanaan, bagaimana menunaikan suatu pekerjaan tersebut, memelihara, mengatur, serta menyusun dari aktivitas yang ada dan sebuah organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh instansi atau organisasi.

Dalam pelaksanaan tugas pelayanan untuk mendapatkan hasil yang diharapkan tentunya dengan orang yang dilayani atau bertemunya harapan yang dimiliki pihak yang harus dilayani dengan kenyataan yang dihadapi. Kenyataan tersebut bermula dari kesan – kesan yang didapat sebelum diberikan dalam hal ini pelayanan yang diharapkan adalah pelayanan yang berkualitas sehingga bisa memuaskan masyarakat.

Menurut Batinggi (2001: 21) terdapat tiga jenis layanan yang bisa dilakukan siapapun yaitu:

1. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan merupakan Layanan yang dilakukan di bidang hubungan masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

Layanan dengan tulisan

Layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas. Berupa petunjuk informasi yang ditujukan kepada orang yang berkepentingan agar mereka mudah berurusan dengan instansi atau lembaga pemerintah.





#### 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 mengemukakan 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

Layanan dengan perbuatan

Pada umumnya pelayanan dalam bentuk perbuatan dilakukan oleh petugas petugas yang memiliki faktor keahlian dan keterampilan. Layanan dengan perbuatan dan layanan lisan sering digabung.

Menurut PP Tahun 2012 secara garis besar ruang lingkun pelayanan publik dapat di kelompokkan menjadi tiga, yaitu:

#### 1. Pelayanan Administratif

Jenis pelayanan yang dapat menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap barang dan sebagainya.

#### 2. Kelompok pelayanan barang

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik.

#### Kelompok pelayanan jasa

Jenis pelayanan yang dapat menghasilkan berbagai bentuk jasa yang di dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dsb.

Pelayanan publik ini dilakukan untuk memberi kepuasan bagi pengguna jasa karena itu penyelenggaraannya secara niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan. Asas-asas pelayanan publik menurut keputusan MENPAN nomor 63 tahun 2003 sebagai berikut:

**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.

1. Transparansi, yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan.
3. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing – masing pihak.
7. Dilihat dari proses penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar dan pola penyelenggaraan, biaya, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan publik di publikasikan sebagai jaminan adanya kepastian sebagai penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam



#### 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.

penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib di taati oleh pemberi atau penerima layanan. Menurut keputusan MENPAN nomor 63 tahun 2003, Standar Pelayanan sekarang kurangnya Meliputi :

1. Prosedur pelayanan
2. Waktu penyelesaian
3. Biaya pelayanan
4. Produk pelayanan
5. Sarana dan prasarana
6. Kompetensi pemberi pelayanan

Dalam kaitannya dengan pola pelayanan, Keputusan Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 adanya empat pola pelayanan yaitu:

- a. Fungsional, pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi kewenangan
  - Terpusat, pola pelayanan publik di berikan secara tunggal oleh penyelenggara layanan terkait yang bersangkutan
  - Terpadu, pola penyelenggara pelayanan publik terpadu di bedakan menjadi dua, yaitu:
    - Terpadu satu atap
    - Terpadu satu pintu
    - Gugus tugas





### 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

Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus atau di tempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pelayanan tertentu.

Biaya pelayanan publik

1. Tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat
2. Nilai / harga yang berlaku atas barang dan jasa
3. Rincian biaya harus jelas
4. Ditetapkan oleh pejabat yang berwenang dan memperhatikan prosedur sesuai ketentuan peraturan perundang – undangan.

Ukuran keberhasilan masyarakat penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan di capai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

## 2.2 Administrasi Kependudukan

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam dokumen Data Kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Administrasi menurut S.P Siagian (2001:13) adalah keseluruhan proses kerjasama dua orang manusia atau lebih dan didasarkan atas rasional tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.



### 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan instansi yang bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam membuat sebuah identitas seseorang atau masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten kuantan singingi merupakan cabang dari pusat atau bagian dari pemerintahan yang mana setiap kabupaten mempunyai instansi ini, tujuannya adalah agar mempermudah masyarakat dalam membuat identitas. Berikut jenis pelayanan pada dinas Kependudukan dan pencatatan sipil sebagai berikut:

#### 1. Jenis Akta Catatan Sipil pada pasal 68 UU No 24 / 20013:

- a. Akta Kelahiran
- b. Akta Kematian
- c. Akta Perkawinan
- d. Akta Perceraian
- e. Akta Pengesahan Anak
- f. Akta Pengakuan Anak

Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP)

Pengurusan Surat Kependudukan Pindah Datang Warga Negara Indonesia (SKPDWNI).

Untuk mendorong kepatuhan penyelenggara pelayanan dalam memenuhi standar pelayanan publik, sesuai UU 25 tahun 2009 guna menjamin kepastian hukum masyarakat pengguna pelayanan

#### a. Standar Pelayanan Publik

Menurut OMBUDSMAN RI ada beberapa komponen yang terkandung dalam satandar pelayanan pada BAB V UU No. 25 Tahun 2009 yaitu komponen



tersebut wajib tersusun, ditetapkan dan diterapkan sehingga diketahui oleh masyarakat luas yang mengakses pelayanan. Berikut ini komponen wajib standar pelayanan yang harus ada pada unit Pelayanan Publik yaitu:

#### 1. Persyaratan

Informasi ini harus jelas tentang terpublikasi di hadapan pengguna pelayanan. Syarat yang di tentukan setiap penyelenggara tentu berbeda-beda pada setiap instansi dan produk layanan. Hal yang perlu di pertibangkan dalam setia penyusunan persyaratan adalah efektivitas dan efesiensinya. Artinya indikator ini tidak mempersulit pengguna layanan namun juga segaris dengan dasar hukum yang ada. Melalui cara ini penggunaan layanan memperoleh kejelasan, sementara penyelenggara layanan bisa meminimalisir penjelasan verbal kepada penggunanya

#### 2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses pelayanan yang harus di lalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.

#### Jangka Waktu Layanan

Merupakan tenggang waktu pemberian layanan oleh penyelenggara layanan. Kepastian waktu menjadi hal penting yang perlu diketahui oleh pengguna layanan. Melalui kejelasan waktu pelayanan. Pengguna bisa senantiasa berada dalam kondisi tenang dalam menjalani setiap tahap layanan dilalui.

#### 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.

**4 Biaya/ Tarif**

Kejelasan informasi biaya kerap kali menimbulkan masalah. Penggunaan acap kali di hadapkan pada kebingungan pada jumlah rupiah yang harus mereka keluarkan. Artinya, untuk mencegah potensi terjadinya pungutan tidak resmi, penyelenggara wajib memampang besaran biaya/Tarif yang harus di keluarkan penerima pelayanan publik seperti “Untuk layanan yang diberikan cuma-cuma, penyelenggara wajib memampang kata GRATIS”

**5. Produk Layanan**

Informasi mengenai produk pelayanan perlu diketahui pengguna. Penyelenggara wajib mempublikasikan aneka produk layanan yang ada. Melalui publikasi tersebut, pengguna bisa melihat seluruh produk pelayanan yang disediakan penyelenggara, sehingga kelangsungan pelaksanaan pelaksanaan layanan yang berkualitas dapat tercipta dan senantiasa terjaga.

**Sarana, Prasarana atau Fasilitas**

Sebuah unit pelayanan yang berkualitas, mesti ditopang dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai. Kondisi ini perlu tercipta agar pengguna mendapatkan rasa nyaman saat mengakses pelayanannya. Sarana, prasarana dan fasilitas yang harus di penuhi penyelenggara adalah ruang tunggu, tempat duduk, toilet, loket/meja pelayanan, dll.

**Evaluasi Kinerja Pelaksana (Umpan Balik dari Pengguna Layanan)**

Ukuran sebuah penyelenggara pelayanan publik yang baik salah satunya adalah penilaian dari pengguna layanan. Dari mereka,

penyelenggara akan banyak memperoleh asupan opsi peningkatan pelayann. Cara mendapatkan penilaian tersebut salah satunya melalui penyediaan sarana penilaian layanan publik dari pengguna. Seperti kata kepuasan pelanggan, kuisisioner kepuasan pelanggan atau sarana digital dalam bentuk layar sentuh.

#### b. Maklumat Pelayanan

Maklumat layanan atau janji layanan isinya adalah kesanggupan dalam menyelenggarakan pelayanan, pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara menerus, dan pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar, indikator ini wajib di pampang secara jelas.

#### c. Pengelolaan Pengaduan

Sarana dan prasarana pengaduan harus dipenuhi caranya dengan menyediakan urut pengelolaan pengaduan yang profesional kewajiban atas pemenuhan unsur ini secara tegas tertuang dalam UU No. 25 Tahun 2009 dan Peraturan Presiden No. 76 Tahun 2003 tentang pengaduan pengelolaan pelayanan publik.

- Sarana pengaduan (kotak pengaduan, ruang pengaduan, sms, telepon, fax, email, dll)
- Pejabat/petugas pengelola pengaduan

#### 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.

Informasi prosedur pengelola pengaduan yang pajang diruang pengelola pengaduan atau diruang pelayanan.

d. Sistem informasi pelayanan publik

Penyelenggara pelayanan publik wajib menyampaikan setiap informasi pelayanan kepada pengguna dalam bentuk cetak maupun elektronik. Informasi dimuat sekurang-kurangnya seperti: profil penyelenggara, profil pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan pengelolaan pengaduan dan penilaian kinerja. Unsur ini diperlukan sebagai media sosialisasi kepada khalayak ihwal kegiatan pelayanan apa saja yang tersedia, dengan menampilkan informasi pelayanan, pengguna tidak lagi betanya-tanya seputar pelayanan sehingga pelayanan lebih maksimal dalam melaksanakan pelayanan dengan profesional

e. Pelayanan khusus

Pelayanan publik adalah hak dari semua kalangan manapun, termasuk anggota masyarakat tertentu seperti kelompok rentan. Mereka itu adalah penyandang disabilitas, lanjut usia, wanita hamil, anak-anak, korban bencana sosial, akses pelayanan kepada mereka harus di pemudah.

f. Atribut

Yang membedakan penyelenggara dengan pengguna adalah seragam atau kartu identitas hal ini merupakan komponen yang secara tegas membedakan antara penyelenggara atau petugas dengan pengguna pelayanan. Pengenaan





komponen tersebut bisa mencegah keberadaan penyusup dan akan menjamin keamanan pelayanan. selain itu, meningkatkan tanggung jawab pelaksana pelayanan.

g. Pelayanan Terpadu satu pintu

Efektifitas dan efisiensi menjadi dua kata kunci dalam penyelenggara pelayanan publik. Hemat waktu dan tepat guna merupakan unsur yang harus senantiasa dijaga. Salah satu ikhtiar yang dapat dilakukan adalah lewat sistem pelayanan terpadu satu pintu. Dengan cara ini, pengguna tidak akan kesulitan mengakses layanan yang ada. Pelayanan terpadu satu pintu adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan satu pintu.

Hanya tinggal melangkah masuk dalam sebuah ruangan, pengguna bisa langsung mengakses berbagai jenis layanan sekali waktu. Cara ini bisa dilakukan secara fisik maupun virtual. Penyelenggara sistem pelayanan terpadu satu pintu wajib dilaksanakan untuk jenis pelayanan kalau bisa tanpa berbelit-belit dan mengapa harus di persulit.

### 2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan yang baik akan diwujudkan apabila didalam organisasi pelayanan terdapat sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan warga negara khususnya pengguna jasa pelayanan dan sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan warga negara. Fokus kepada kepentingan warga

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.

negara merupakan hal mutlak yang dilakukan oleh tiap unit pelayanan, di karenakan unit pelayanan bergantung ada tidaknya warga negara yang membutuhkan jasa pelayanan publik.

Goetsch dan Davis dalam (Sunarno, 2006:16) mendefenisikan kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan menurut Evans dan Lindsey dalam (Sunarno, 2006:16) kualitas pelayanan dapat di lihat berbagai sudut, jika dilihat dari sudut pandang sebagai konsumen, maka kualitas pelayanan selalu dihubungkan dengan suatu yang baik atau prima (*excellent*). Jika kualitas pelayanan di pandang dari sudut “*product Based*”, maka kualitas pelayanan dapat di defenisikan sebagai suatu fungsi yang spesifik, dengan variabel pengukuran yang berbeda beda dalam memberikan penilaian kualitas sesuai dengan karakteristik yang bersangkutan.

Sunarno (2006:17) menyatakan kualitas pelayanan adalah suatu yang di inginkan pelanggan atau tingkat kesesuaian dengan keinginan pelanggan, sedangkan jika dilihat dari “*Value Based*”, Maka kualitas pelayanan merupakan keterkaitan antara kegunaan atau kepuasan dengan harga.

Pelayanan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan para pelanggan, dan sasaran dari manajemen pelayanan adalah kepuasan. Meskipun sasaran itu sederhana, namun pencapaiannya memerlukan kesungguhan dan syarat syarat yang sering kali tidak mudah untuk dilakukan. Oleh karena itu, setiap organisasi penyedia jasa pelayanan haruslah memperhatikan kualitas pelayanannya. Hanya



dengan pemberian pelayanan yang berkualitaslah, kepuasan pelanggan dapat diwujudkan .

Upaya penyedia pelayanan yang berkualitas antara lain dapat dilakukan dengan memperhatikan ukuran-ukuran apa saja yang menjadi kriteria kinerja pelayanan. Berdasarkan Kep MenPAN No. 63 tahun 2003 Kriteria–kriteria pelayanan tersebut adalah:

1. Kesederhanaan, yaitu tata cara pelayanan dapat di selenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh pelanggan.
2. Reliabilitas, meliputi konsistensi dari kinerja yang tetap di pertahankan dan menjaga saling ketergantungan anatar pelanggan dengan pihak penyedia pelayanan.
3. Tanggung jawab dari para petugas pelayanan yang meliputi pelayanan yang sesuai dengan urutan waktunya.
4. Pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak dengan pelanggan dengan petugas.
5. Kecakapan kepada pelanggan bahwa para petugas pelayanan menguasai keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan.
6. Keramahan
7. Keterbukaan
8. Komunikasi antara petugas pelanggan
9. Kredibilitas
10. Kejelasan dan kepastian

#### 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.

- 11 Keamanan
- 12 Mengerti yang harapkan pelanggan
- 13 Kenyataan
- 14 Efisiensi
- 15 Ekonomis

Ciri-ciri manajemen Pelayanan publik yang diselenggarakan pada pemerintah yang praktakan “*Entrepreneural government*”, yaitu:

1. Mengedepankan kompetensi
2. Mampu memberdayakan masyarakat dengan menbatasi peran birokrasi, berorientasi pada hasil (*Outcome*).
3. Lebih menggunakan misi ketimbang aturan sebagai daya dorongan
4. Mencoba memaksimalkan dalam mencegah (*prevent*) persoalan yang muncul ketimbang memecahkannya.
5. Menggunakan semua potensi yang ada untuk mencari uang (*earning Money*) ketimbang membelanjakannya.
6. Mengedepankan desentralisasi dan mendorong partisipasi.
7. Mengadopsi mekanisme pasar dalam manajemen pelayanan publik
8. Mengutamakan peran sebagai pengelola pelayanan publik.

Jadi dapat diambil kesimpulan segala bentuk aktifitas yang dilakukan oleh organisasi harus sesuai dengan ekspektasi serta meningkatkan keunggulan suatu pelayanan untuk memenuhi keinginan dan harapan serta kepuasan pelanggan.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Zeinmal, Parasuraman dan Berry dalam Ratminto dan winarsih (2009:87) menyimpulkan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan, yaitu:

1. Strategi Pelayanan
2. Petugas yang berorientasi pada klien
3. Sistem pelayanan yang berorientasi pada klien
4. Komitmen manajemen
5. Perumusan tujuan organisasi
6. Standarisasi tugas
7. Kepaduan tim
8. Kesesuaian orang dengan pekerjaan
9. Realitas control
10. Kejelasan peran
11. Konflik peran
12. Tingkatan manajemen

Sedangkan menurut Irawan (2008:37) bahwa kualitas pelayanan memiliki enam elemen dimensi yaitu:

1. *Performance*, dimensi yang paling basic dan berhubungan dengan fungsi utama dari suatu produk atau jasa
2. *Reliability*. adalah probabilitas bahwa produk atau jasa akan bekerja dengan memuaskan atau tidak dalam periode waktu tertentu. Dimensi *performance* dan *reliability* sepiantas terlihat mirip tetapi memiliki perbedaan yang jelas.

*Reliability* lebih menunjukkan probabilitas produk gagal menjalankan fungsinya.

*Feature* atau fitur, adalah karakteristik produk yang di rancang untuk menyempurnakan fungsi produk atau menambah ketertarikan konsumen terhadap produk dimensi ini dapat dikatakan sebagai aspek sekunder.

4. *Durability*, adalah menunjukkan suatu pengukuran terhadap siklus produk,

baik secara teknis maupun waktu. Semakin besar frekuensi pemakaian normal yang di memungkinkan, semakin besar pula daya tahan suatu produk

5. *Compormance*, menunjukkan seberapa jauh suatu produk jauh mampu

menyamai standar atau spesifikasi tertentu. Produk yang mempunyai *compormance* tinggi, berarti produknya sesuai dengan standar yang telah di tentukan. Salah satu aspek dari dimensi *compormance* adalah konsistensi.

6. *Desain*, adalah dimensi yang menawarkan aspek emosional dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Lovelock (2010:117) mengemukakan bahwa ada tujuh kategori layanan baru mulai dari perubahan gaya sederhana sampai ke inovasi besar.

Perubahan gaya mudah terlihat, menciptakan kegembiraan (misalnya mencatatkan kembali kantor cabang dan kendaraan dan skema warna baru), tetapi biasanya tidak melibatkan perubahan dalam kinerja ataupun proses

Peningkatan layanan, melibatkan perubahan sederhana pada kinerja produk yang sudah ada

#### 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 mengemukakan 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.

Inovasi layanan tambahan: secara signifikan meningkatkan atau menambah elemen layanan yang memudahkan.

Perpanjangan lini proses: cara baru untuk menyampaikan produk atau jasa yang sudah ada, seperti membuat pilihan *self service*.

Perpanjang lini produk: menambah beberapa layanan produk yang biasanya menambah layanan inti yang sama tetapi lebih spesifik lagi untuk memuaskan kebutuhan yang berbeda.

Inovasi proses utama: menggunakan proses baru untuk mengantarkan produk yang sudah ada.

#### 2.4 Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Publik

Agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan sebagaimana mestinya maka perlu adanya faktor pendukung pelayanan yang memadai. Ada beberapa faktor pendukung pelayanan yang penting menurut Nugroho (2009:76) yaitu :

Faktor kesadaran petugas yang berkecimpung dalam pelayanan, kesadaran ini berfungsi sebagai acuan dasar yang melandasi pada perbuatan atau tindakan yang berikutnya, kesadaran kerja itu bukan saja kesadaran dalam pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawab yang menyangkut penyelesaian dan pemberian hasil laporan kerja yang tepat dalam usaha meningkatkan hasil kerja juga untuk turut serta dalam usaha pemeliharaan sarana dan prasarana.

Faktor aturan kerja yang menjadi landasan kerja pelayanan yaitu merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Faktor ini



menyangkut segala ketentuan baik yang ditulis maupun yang tidak ditulis yang berlaku dalam organisasi yang meliputi mengenai waktu kerja, cara kerja, kedisiplinan dalam melaksanakan pekerjaan, pemberian sanksi terhadap pelanggaran kerja serta ketentuan-ketentuan lain yang telah ditetapkan.

Faktor organisasi yang meliputi pengaturan struktur organisasi yang menggambarkan hirarki tanggung jawab, pemberian kerja yang berdasarkan keahlian dan fungsinya.

4. Faktor pendapatan yang meliputi gaji yang menggairahkan semangat kerja yang tinggi.
5. Faktor kemampuan dan keterampilan, karena dapat ditingkatkan dengan pemberian bimbingan dan petunjuk-petunjuk kerja, serta mengadakan pendidikan dan latihan khusus pegawai.
6. Faktor sarana pelayanan yang meliputi peralatan, perlengkapan dan juga tersedianya fasilitas pelayanan yang meliputi gedung dengan segala pendukungnya.

Menurut Moenir (2006:88), faktor pendukung pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Faktor kesadaran para pejabat dan petugas

Kesadaran adalah suatu proses berfikir melalui metode renungan, pertimbangan dan ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian

#### 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.

adanya kesadaran yang dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak. Kehendak dalam lingkungan organisasi kerja tertuang dalam bentuk tugas, baik dalam bentuk tertulis maupun tidak tertulis, mengikat semua orang dalam organisasi kerja. Karena itu dengan adanya kesadaran pada pegawai atau petugas diharapkan mereka melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### 2 Faktor Aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan

Dalam organisasi kerja aturan dapat dibuat oleh manajemen sebagai pihak yang berwenang mengatur segala sesuatu yang ada diorganisasi kerja tersebut. Oleh karena itu setiap aturan pada akhirnya menyangkut langsung ataupun tidak langsung kepada orang, maka masalah manusia serta sifat kemanusiaanya harus menjadi pertimbangan umum. Pertimbangan manusia sebagai subyek aturan ditunjukkan kepada hal-hal yang penting salah satunya adalah kewenangan, kewenangan merupakan pembuat aturan haruslah membuat kewenangan untuk itu, kewenangan erat hubungannya dengan sahnya suatu peraturan atau tindakan yang diambil.

#### 2 Faktor Sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan

Faktor ini berkaitan dengan fasilitas atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi.

#### 2 Faktor Organisasi

Faktor ini sebagai alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan. Sasaran pelayanan ditunjukkan secara khusus

#### 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.





kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks. Dimana perwujudan organisasi lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerja yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang dimaksud disini ialah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan. Dimana sarana pendukung mekanisme kerja didalam organisasi tersebut ialah sistem dan metode yang berfungsi sebagai tata cara atau kerja agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan lancar dan berhasil dengan baik.

#### 5. Faktor Kemampuan-Keterampilan

Kemampuan dengan sendirinya juga kata/keadaan yang ditunjukkan pada sifat atau keadaan seseorang yang dapat melaksanakan tugas/pekerjaan atas dasar ketentuan-ketentuan yang ada. Keterampilan ialah kemampuan melaksanakan tugas/pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia.

### 2.5 Pandangan Islam tentang Pelayanan

Dalam Al-Quran dijelaskan bahwa bagi seseorang yang bertanggung jawab atau memimpin suatu organisasi untuk kepentingan orang banyak hendaknya dia berbuat baik dan adil dalam memberikan pelayanan, karena setiap pemimpin nanti akan diminta pertanggung jawabannya diakhirat kelak.

#### 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.

Berbuat baik sesama akan menimbulkan senang dan bahagia kepada seseorang yang memerlukan pelayanan, berbuat baik dengan sesama ini dijelaskan dalam al-Qur'an surah An-nisa : 36

\* *وَاعْبُدُوا اللَّهَ وَلَا تُشْرِكُوا بِهِ شَيْئًا ۚ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَبِذِي الْقُرْبَىٰ  
وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسَاكِينِ وَالْجَارِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَالْجَارِ الْجُنُبِ وَالصَّاحِبِ بِالْجَنبِ  
وَابْنِ السَّبِيلِ وَمَا مَلَكَتْ أَيْمَانُكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ مَنْ كَانَ مُخْتَالًا فَخُورًا*

Artinya :

*“sembahlah Allah dan janganlah kamu mempersekutukan-Nya dengan suatu apapun dan berbuat baiklah kepada kedua ibu bapakmu, karib karabat, 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 membanggakan diri.” (Q.S An-nisa :36)*

Kemudian dalam melaksanakan pelayanan kepada orang lain hendaknya benar-benar bersih tanpa ada pungutan lebih dari biaya yang harus dikeluarkan untuk mendapatkan pelayanan yang cepat. Allah SWT benar – benar mengancam dengan siksaan yang lebih pedih bagi orang – orang yang memanipulasikan hal yang benar karena hal tersebut riba, sebagaimana firman-Nya dalam surat Al-muthaffifin ayat 1-6 yang artinya”

*وَيْلٌ لِّلْمُطَفِّفِينَ ۝ الَّذِينَ إِذَا أَكْتَالُوا عَلَى النَّاسِ يَسْتَوْفُونَ ۝ وَإِذَا كَالُواهُمْ أَوْ وَزَنُواهُمْ يُخْسِرُونَ ۝  
أَلَا يَظُنُّ أُولَٰئِكَ أَنَّهُمْ مَبْعُوثُونَ ۝ لِيَوْمٍ عَظِيمٍ ۝ يَوْمَ يَقُومُ النَّاسُ لِرَبِّ الْعَالَمِينَ ۝*

Artinya:

*“kecelakaan besar bagi orang-orang yang curang, yaitu orang-orang yang apabila menerima takaran dari orang lain, mereka meminta lebih dipenuhi, dan apabila mereka menakar dan menimbang untuk orang lain, mereka mengurangi, tidaklah orang-orang itu menyangka, bahwa sesungguhnya mereka dibangkitkan, pada suatu hari yang besar, yaitu hari ketika manusia berdiri menghadap Tuhan semesta alam.” (QS.Al-muthaffifin:1-6)*



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.

Pada suatu hari nanti setiap orang akan diminta oleh Allah SWT pertanggung jawaban, baik itu pertanggung jawaban sebagai pemerintah waktu didunia, pertanggung jawaban sebagai ayah, ibu, anak, dan semuanya terhadap apa yang kita lakukan selama kita hidup didunia, Sebagaimana firman Allah SWT dalam surat Al-Kahfi ayat 49 yang artinya :

وَوَضِعَ الْكُتُبَ فَتَرَى الْمُجْرِمِينَ مَشْفِقِينَ مِمَّا فِيهِ وَيَقُولُونَ يُؤْتِنَا مَا لَ هَذَا الْكُتُبَ لَا يُعَادِرُ صَغِيرَةً وَلَا

كَبِيرَةً إِلَّا أَحْصَاهَا وَوَجَدُوا مَا عَمِلُوا حَاضِرًا وَلَا يَظُنُّ رَبُّكَ أَحَدًا

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 meninggalkan 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: Al-Kahfi: 49)

## 2.6 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini penulis memaparkan tiga penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang akan diteliti tentang Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Nama	Judul	Hasil Penelitian
Puji Rahayu, Hardi Warsono, Ida Hayu Dwimayanti (2015)	Analisis Kualitas Pelayanan E-KTP di Kecamatan Gayamsari Kota	Kualitas Pelayanan E-KTP masih kurang maksimal dimana kurangnya pamflet tentang prosedur pelayanan, pegawai belum memberikan pelayanan sesuai janjinya dan pegawai juga belum tanggap terhadap masyarakat yang datang untuk mengurus E-KTP. Pegawai juga kurang mampu dalam mengoperasikan komputer dan masyarakat merasa kurang nyaman dengan jam pelayanan.





## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

<p>Muhammad Razlan, Adi Suradji Muhammad, Fitri Kurnia Ningsih (2016)</p>	<p>Analisis Kualitas Pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga</p>	<p>Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga memiliki fasilitas pengurusan E-KTP yang minim untuk skala besar, tetapi masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat. Keamanan di lingkungan kantor masih belum dibilang aman karena minimnya lokasi parkir dan belum adanya penjaga parkir untuk luar kantor. Untuk kesediaan petugas dalam melayani masyarakat sudah baik dengan adanya tanggapan masyarakat masyarakat yang menyatakan cukup baik.</p>
<p>Sri Susanti (2015)</p>	<p>Analisis Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Gamping</p>	<p>Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Gamping yaitu kurangnya fasilitas seperti kursi dan meja untuk menulis dan menunggu di ruang tunggu, serta belum adanya sarana informasi. Tetapi masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karena pegawai memiliki kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, pihak kecamatan Gamping memberikan kesan yang menyenangkan seperti sikap petugas yang sejelas-jelasnya mengenai prosedur pelayanan dan menerima kritik maupun saran dengan sepenuh hati sebagai interopeksi untuk layanan yang lebih baik.</p>

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 mengemukakan 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

## 2.7 Konsep dan Defenisi

Konsep adalah abstraksi mengenai fenomena yang dirumuskan atas dasar generalisasi atas jumlah karakteristik kejadian, keadaan, atau kelompok individu tertentu. Agar penelitian ini menjadi jelas dan terarah maka peneliti memberikan batasan definisi operasional sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan publik adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitas ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut (Ibrahim, 2008:22).
2. Pelayanan public dapat di defenisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, dalam bentuk barang public maupun jasa public yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan dilingkung badan usaha milik daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan (Ratminko, 2005:5)

## 2.8 Konsep Operasional

Menurut Singarimbun (2006:46), operasional adalah unsur-unsur yang memberikan berbagai cara mengukur suatu variabel, sehingga dapat di ketahui indicator-indikator apa saja sebagai pendukung untuk dianalisa dari suatu variable tersebut. Pada Operasional penelitian ini dapat di lihat dalam tabel berikut.



Tabel 2.2 Defenisi Konsep Variabel Operasional Penelitian

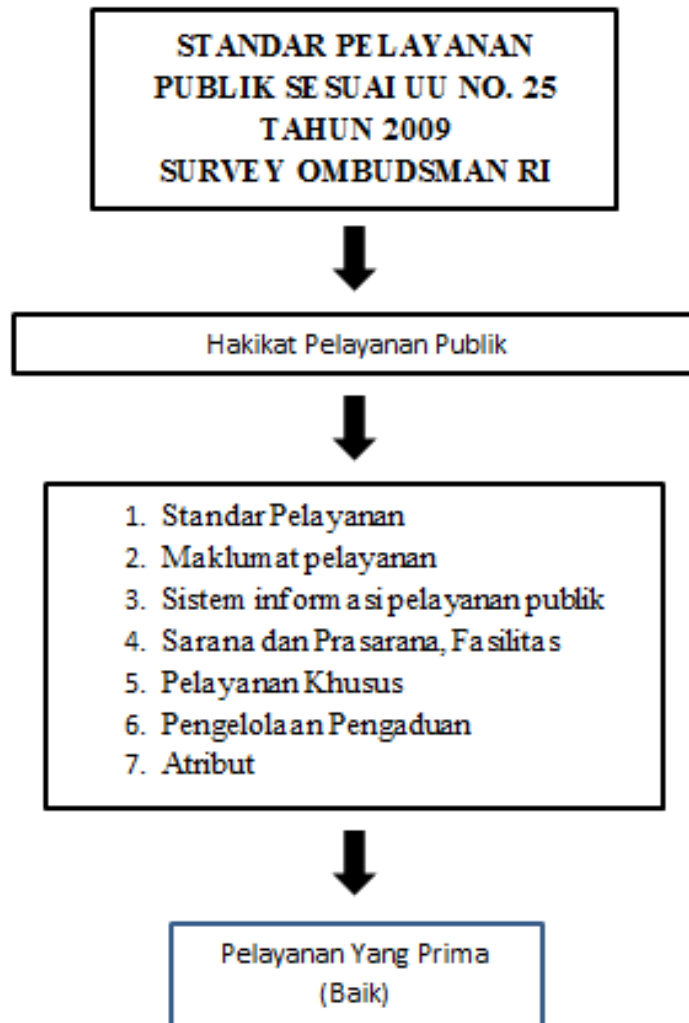
KONSEP	INDIKATOR	SUB-INDIKATOR
Standar Pelayanan Publik (UU No. 25 Tahun 2009)	1. Standar Pelayanan	a. Kejelasan persyaratan b. Sistem mekanisme/prosedur c. Produk layanan d. Jangka waktu penyelesaian e. Dan kejelasan biaya/tarif
	2. Maklumat pelayanan	Ketersediaan maklumat pelayanan
	3. Sistem informasi pelayanan publik	Ketersediaan informasi pelayanan publik elektronik atau non elektronik (booklet, pamflet, monitor, televisi, dll)
	4. Sarana dan Prasarana, Fasilitas	a. Ketersediaan toilet untuk pengguna b. Ketersediaan loket/meja pelayanan c. Ketersediaan ruang tunggu
	5. Pelayanan Khusus	a. Ketersediaan sarana dan prasarana bagi pengguna pelayanan berkebutuhan khusus (rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus, ruang menyusul, dll.) b. Ketersediaan pelayanan khusus bagi berkebutuhan khusus
	6. Pengelolaan pengaduan	a. Ketersediaan sarana pengaduan (sms/tp/fax/email,dll) b. Ketersediaan informasi tata cara penyampaian pengaduan c. Etersedian pejabat/petugas pengelola pengaduan
	7. Atribut	Kesediaan petugas penyelenggara menggunakan ID Card

Sumber : Ombudsman RI

- 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.



## 2.9 Kerangka Pemikiran



### 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.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

Sesuai dengan tujuan penelitian yang telah di kemukakan didepan, maka penelitian ini menggunakan rancangan atau desain penelitian deskriptif kualitatif yaitu mixed antara kualitatif dengan kuantitatif untuk mengkuti kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi. Kemudian agar penelitian ini mendekati kondisi yang sebenarnya, maka hasil-hasil pengukuran yang telah dilaksanakan akan di lengkapi dengan pendapat-pendapat yang lebih komprehensif melalui *indepth interview* dari para responden.

#### 3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Kuantan Singingi yang beralamat di Kompleks Perkantoran Bupati Kabupaten Kuantan Singingi. Adapun penelitian akan dilaksanakan pada Januari 2020 sampai Maret 2020.

#### 3.2 Jenis Dan Sumber Data

##### 3.2.1 Jenis

1. Data kualitatif merupakan salah satu penelitian yang bermaksud memahami fenomena tentang apa yang dialami subjek.
2. Data kuantitatif, yaitu data dengan menggunakan pengukuran-pengukuran dan pembuktian-pembuktian, dalam penelitian ini data yang dibutuhkan



#### 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.

berupa data target dan realisasi kegiatan objek yaitu masyarakat yang membutuhkan Pelayanan di instansi terkait.

### 3.2.2 Sumber Data

1. Data primer yang penulis terima di lokasi penelitian berupa wawancara langsung dan penyebaran angket atau kuisioner
2. Data sekunder adalah data yang bukan di usahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti, (Marzuki, 2009). Data sekunder dapat di peroleh dari bahan pustaka, jurnal-jurnal, buku-buku serta yang berhubungan dengan materi kajian.

### 3.3 Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara wawancara dan penyebaran angket atau *Questioner* yaitu dengan daftar pertanyaan yang tersusun secara sistematis dengan pilihan jawaban yang tersedia yang di ajukan kepada masyarakat dengan tujuan untuk mengukur persepsi responden dengan menggunakan 3 angka penelitian yaitu sangat baik (1), baik (2), dan kurang baik (3).

### 3.4 Informan Penelitian dan Pengambilan Sampel

Penentuan informan penelitian dilakukan dengan cara *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dengan sengaja dengan pertimbangan tertentu. Informan dalam penelitian kualitatif yaitu orang yang memahami dan





memberikan informasi tentang objek penelitian. Informan yang dipilih harus memiliki kriteria-kriteria agar informasi yang didapatkan bermanfaat untuk penelitian yang dilakukan. Adapun informan dalam penelitian ini meliputi:

No.	Subjek Penelitian	Jumlah
1	Sekretaris Dinas	1
2	Pegawai Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk	1
3	Pegawai Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil	1
4	Masyarakat	1
<b>Jumlah</b>		4 informan

**Tabel 3.1 Informan Penelitian**

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *teknik eksidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang bertemu secara kebetulan dengan peneliti dapat di gunakan sebagai sampel. Dengan jumlah 100 Orang Sampel.

### 3.5 Metode Analisis Data

Di dalam menganalisis data penelitian ini, penulis menggunakan analisa data dengan metode deskriptif, yaitu data yang di peroleh dari masyarakat Public yang melakukan Pelayanan Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi kemudian dikelompokan dan disusun menurut sub pembahasan dan kemudian disajikan dalam bentuk tabel serta di telaah dan di perbandingkan dengan teori yang mendukung Pembahasan.

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

**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.

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

#### 4.1 Dasar Hukum Pembentukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi Nomor: 4 Tahun 2008 dan Peraturan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi Nomor 15 Tahun 2010 serta Keputusan Bupati Nomor: 22 Tahun 2009 tentang Penjabaran Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi. Kedudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan lembaga teknis daerah sebagai unsur pelaksana Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah merencanakan, mengkoordinasikan, melaksanakan perumusan kebijakan teknis, membina, mengawasi dan mengendalikan serta mengevaluasi urusan pemerintahan bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Dasar hukum dalam melaksanakan tugas dan fungsi, kewenangan serta kebijaksanaannya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi berdasarkan kepada :

1. Undang-undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Rokan Hulu, Rokan Hilir, Karimun, Natuna, Kuantan Singingi



#### 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

dan Kota Batam (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 181, tambahan Lembaran Negara Nomor 3902);

Undang- Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor - Nomor 53. Tambahan Lembaran Negara Nomor 4389);

Undang-Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaga Negara Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaga Negara Tahun 2004 Nomor 125. Tanbahan Lembaran Negara Nomor 4437);

4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistim Perencanaan Pembangunan Nasional;

5. Undang-Undang nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 126. Tambahan Lembaran Negara Nomor 4438);

6. Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Adminitrasi Kependudukan; Instruksi Presiden (INPRES) Nomor 7 Tahun 1999 tentang Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah

Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara tahun 2007 Nomor 89. Tambahan Lembaran Negara Nomor 4741);

9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 57 Tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Penataan organisasi Perangkat Daerah; Peraturan Daerah Kabupaten kuantan Singingi Nomor 4 Tahun 2008 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja



Dinas Daerah Kabupaten Kuantan Singingi (Lembaran Daerah Tahun 2008 Nomor 1);

10. Keputusan Bupati Kuantan Singingi Nomor 22 Tahun 2009 tentang Pejabaran Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil.

11. Peraturan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi Nomor 15 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi Nomor 4 tahun 2008.

#### 4.2 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi

Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi adalah “Terwujudnya Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Yang Efektif, Tepat dan Benar”.

Untuk mewujudkan Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, maka ditetapkan misi sebagai berikut :

- a. Meningkatkan kuantitas dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan pecatatan sipil.
- b. Meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan tenaga administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
- c. Meningkatkan sistim pengendalian data base administrasi kependudukan
- d. Meningkatkan kesadaran masyarakat tentang arti pentingnya administrasi kependudukan dan pencatatan sipil .

#### 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 mengemukakan 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

Meningkatkan pengawasan mobilitas penduduk yang berwawasan kependudukan.

#### 4.3 Tujuan dan Sasaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi

Penetapan tujuan pada umumnya didasarkan pada factor-faktor kunci keberhasilan yang ditetapkan setelah penetapan visi dan misi. Tujuan yang akan dicapai adalah sebagai berikut :

- a. Meningkatkan keahlian, keterampilan, profesionalisme dan kompetensi operator sesuai dengan tuntutan masyarakat serta kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi.
- b. Meningkatkan sistem administrasi aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berkualitas dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- c. Meningkatkan kualitas sistem pelayanan administrasi Kependudukan dan Pencatatan sipil.
- d. Meningkatkan pembinaan, pengawasan dan pengendalian di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dari tujuan yang telah ditetapkan, maka sasaran yang hendak dicapai yang merupakan penjabaran dari tujuan secara terukur dan efisien. Sasaran pembangunan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dapat diuraikan sebagai berikut :

#### 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.

1. Terwujudnya tertib administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
2. Terwujudnya system penyelenggaraan administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang efektif, efisien dan akurat.
3. Terwujudnya kualitas dan mobilitas pengendalian penduduk dan pencatatan sipil.
4. Terwujudnya pendataan kependudukan dan pencatatan sipil berbasis akurasi data.
5. Terwujudnya kemampuan dan ketrampilan tenaga operator secara profesional.
6. Tersedianya perangkat keras dan perangkat lunak baik di tingkat kabupaten maupun tingkat kecamatan.
7. Terwujudnya pembinaan dan pengawasan pelaksanaan kegiatan secara berkala dan berkesinambungan.

#### 4.4 Uraian Tugas (job description) Bagian/Unit Kerja Lokasi Penelitian

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi Nomor 3 Tahun 2008 tentang Organisasi dan tata kerja perangkat daerah bahwa tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah :

##### 1. Kepala Dinas

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok memimpin, merumuskan, mengatur, membina, mengendalikan, mengkoordinasikan, dan mempertanggung jawabkan kebijakan teknis pelaksanaan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas





#### 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelembagaan di bidang pelayanan kependudukan dan administrasi pencatatan sipil. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai Fungsi :

- a. Melaksanakan perumusan kebijakan teknis dibidang pendaftaran penduduk dan koordinasi pelaksanaan catatan sipil.
- b. Menyelenggarakan koordinasi pelaksanaan peningkatan kualitas penduduk melalui program pemberdayaan penduduk dan keluarga untuk mencapai kesejahteraan masyarakat.
- c. Melaksanakan penyusunan rencana pembangunan dan pengembangan kegiatan pendaftaran dan catatan sipil serta pemberdayaan penduduk.
- d. Melaksanakan pembinaan umum dan teknis dibidang Kependudukan dan Catatan Sipil berdasarkan kebijakan yang ditetapkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- e. Melaksanakan pendaftaran penduduk, menerbitkan NomorInduk Kependudukan (NIK), Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan Mutasi Penduduk.
- f. Melaksanakan Catatan Sipil, Menerbitkan Akte Kelahiran, Akte Kematian, Pengukuhan, Pengangkatan Anak, Perkawinan, Perceraian dan Pengesahan Anak.
- g. Melaksanakan Data dan Informasi, melaksanakan pengolahan data dan informasi, pengendalian dan penyuluhan kependudukan.
- h. Melaksanakan pengumpulan, pengelolaan dan evaluasi data kependudukan.
- i. Melaksanakan pembinaan terhadap Unit Pelaksana Teknis Dinas di BidangKependudukan dan Pencatatan Sipil.



### 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2. Sekretariat

Sekretaris mempunyai tugas pokok memimpin, mengkoordinasikan dan mengendalikan tugas-tugas di bidang pengelolaan pelayanan kesekretariatan yang meliputi pengkoordinasian penyusunan program, pengelolaan umum dan kepegawaian serta pengelolaan keuangan. Sekretaris dalam melaksanakan tugas sebagaimana tersebut diatas, mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Penetapan penyusunan rencana dan program kerja pengelolaan pelayanan kesekretariatan.
- b. Penetapan rumusan kebijakan koordinasi penyusunan program dan penyelenggaraan tugas-tugas Bidang secara terpadu;
- c. Penetapan rumusan kebijakan pelayanan administratif Dinas;
- d. Penetapan rumusan kebijakan pengelolaan administrasi umum dan kerumahtanggaan;
- e. Penetapan rumusan kebijakan pengelolaan kelembagaan dan ketatalaksanaan serta hubungan masyarakat; Dokumen Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kab.Kuansing;
- f. Penetapan rumusan kebijakan pengelolaan administrasi kepegawaian;
- g. Penetapan rumusan kebijakan administrasi pengelolaan keuangan;
- h. Penetapan rumusan kebijakan pelaksanaan, monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas Dinas;
- i. Penetapan rumusan kebijakan pengkoordinasian publikasi pelaksanaan tugas Dinas.

#### 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penetapan rumusan kebijakan pengkoordinasian penyusunan dan penyampaian bahan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas Dinas

Pelaporan pelaksanaan tugas pengelolaan pelayanan kesekretariatan;

Evaluasi pelaksanaan tugas pengelolaan pelayanan kesekretariatan;

Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya;

Pelaksanaan koordinasi/kerjasama dan kemitraan dengan unit kerja/instansi/lembaga atau pihak ketiga di bidang pengelolaan pelayanan kesekretariatan.

Dalam melaksanakan tugas dimaksud, sekretaris dibantu oleh Sub

Bagian, yaitu:

- Sub Bagian Perencanaan
- Sub Bagian Keuangan
- Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.

### 3. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas pokok memimpin, mengkoordinasikan dan mengendalikan tugas-tugas di bidang pelayanan pendaftaran penduduk yang meliputi identitas penduduk, pindah datang penduduk, pengawasan dan penyidikan dokumen pendaftaran penduduk.

Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk membawahkan 3 seksi diantaranya Seksi Identitas Penduduk, Seksi Pindah Datang, dan Seksi Pendataan Penduduk.





**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.

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Penetapan penyusunan rencana dan program kerja pelayanan pendaftaran penduduk yang meliputi identitas penduduk, pindah datang penduduk, pengawasan dan penyidikan dokumen pendaftaran penduduk;
- b. Penetapan kebijakan pendaftaran penduduk;
- c. Penetapan rumusan kebijakan pengelolaan pelayanan pendaftaran penduduk yang meliputi identitas penduduk, pindah datang penduduk, pengawasan dan penyidikan dokumen pendaftaran penduduk;
- d. Penetapan rumusan kebijakan penyelenggaraan pembinaan dan pelayanan identitas penduduk;
- e. Penetapan rumusan kebijakan penyelenggaraan pembinaan dan pelayanan pindah datang penduduk;
- f. Penetapan rumusan kebijakan penyelenggaraan pelayanan pengawasan dan penyidikan dokumen pendaftaran penduduk;
- g. Penetapan rumusan kebijakan pembinaan dan pengendalian pendaftaran penduduk yang meliputi identitas penduduk, pindah datang penduduk, pengawasan dan penyidikan dokumen pendaftaran penduduk;
- h. Penetapan penyusunan kebutuhan blanko/formulir pendaftaran penduduk;
- i. Penetapan upaya pemecahan permasalahan di bidang pelayanan pendaftaran penduduk;
- j. Penetapan pelaporan pelaksanaan tugas pelayanan pendaftaran penduduk;



**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.

- k. Penetapan evaluasi dan pengendalian pelaksanaan tugas pelayanan pendaftaran penduduk;
- l. Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya;
- m. Pelaksanaan koordinasi/kerjasama dan kemitraan dengan unit kerja/instansi/lembaga atau pihak ketiga di bidang pendaftaran penduduk.

#### **4. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil**

Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok memimpin, mengkoordinasikan dan mengendalikan tugas-tugas di bidang pelayanan administrasi pencatatan sipil yang meliputi pencatatan perkawinan, perceraian, kelahiran, kematian, pengawasan dan penyidikan dokumen pencatatan sipil. Dalam pelaksanaan tugas tersebut di atas, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil di bantu oleh Kepala Seksi. Kepala bidang pencatatan sipil membawahkan Seksi Kelahiran, Seksi Perkawinan dan Perceraian.

Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Penetapan penyusunan rencana dan program kerja pelayanan administrasi pencatatan sipil yang meliputi pencatatan perkawinan, perceraian, pengangkatan, pengesahan / pengakuan anak, kelahiran, kematian, pengawasan dan penyidikan dokumen pencatatan sipil;
- b. Penetapan kebijakan pencatatan sipil;
- c. Penetapan rumusan kebijakan pelayanan administrasi pencatatan sipil yang meliputi pencatatan perkawinan, perceraian, pengangkatan,



### 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 mengemukakan 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

pengesahan/pengakuan anak, kelahiran, kematian, pengawasan dan penyidikan dokumen pencatatan sipil;

Penetapan rumusan kebijakan penyelenggaraan pelayanan administrasi pencatatan perkawinan, perceraian, pengangkatan, pengesahan/pengakuan anak;

Penetapan rumusan kebijakan penyelenggaraan pelayanan administrasi pencatatan kelahiran dan kematian; serta pengawasan dan penyidikan dokumen pencatatan sipil;

f. Penetapan rumusan kebijakan pembinaan dan pengendalian pelayanan administrasi pencatatan sipil yang meliputi pencatatan perkawinan, perceraian, pengangkatan, pengesahan/pengakuan anak, kelahiran, kematian, pengawasan dan penyidikan dokumen pencatatan sipil;

g. Penetapan pelaksanaan upaya pemecahan masalah yang berkaitan dengan pencatatan sipil;

Penetapan pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia pengelola pencatatan sipil;

Penetapan penyusunan kebutuhan formulir/blanko dokumen pencatatan sipil;

Penetapan pelaporan pelaksanaan dan evaluasi serta pengendalian pelaksanaan tugas pelayanan administrasi pencatatan sipil;

k. Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya;





Pelaksanaan koordinasi/kerjasama dan kemitraan dengan unit kerja/instansi/lembaga atau pihak ketiga di bidang pelayanan administrasi pencatatan sipil.

## 5. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas pokok memimpin, mengkoordinasikan dan mengendalikan tugas-tugas di bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi pengelolaan dan penyajian data, pengelolaan teknologi informasi, pengelolaan jaringan dan komunikasi data. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Penetapan penyusunan rencana dan program kerja pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi pengelolaan dan penyajian data, pengelolaan teknologi informasi, pengelolaan jaringan dan komunikasi data;
  - Penetapan kebijakan pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
  - Penetapan rumusan kebijakan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi pengelolaan dan penyajian data, pengelolaan teknologi informasi, pengelolaan jaringan dan komunikasi data;
  - Penetapan rumusan kebijakan penyelenggaraan pengelolaan dan penyajian data kependudukan;
  - Penetapan rumusan kebijakan penyelenggaraan pengelolaan teknologi informasi kependudukan dan jaringan serta komunikasi data kependudukan;

### 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

Penetapan rumusan kebijakan pembinaan dan pengendalian pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi pengelolaan dan penyajian data, pengelolaan teknologi informasi, pengelolaan jaringan dan komunikasi data;

Penetapan upaya pemecahan permasalahan dibidang informasi administrasi kependudukan;

Penetapan pelaksanaan perencanaan dan pemeliharaan jaringan sarana dan prasarana informasi administrasi kependudukan;

Penetapan pelaporan dan Penetapan evaluasi serta pengendalian pelaksanaan tugas pengelolaan informasi administrasi kependudukan;

Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya;

Pelaksanaan koordinasi/kerjasama dan kemitraan dengan unit kerja/instansi/lembaga atau pihak ketiga di bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan.

Dalam melaksanakan tugas di maksud Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan membawahi 3 (tiga) Seksi diantaranya Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan, Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia, Teknologi, Informasi dan Komunikasi.

## 6. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan mempunyai tugas pokok memimpin, mengkoordinasikan dan mengendalikan tugas-tugas di



#### 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.

bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan yang meliputi penyiapan perumusan kebijakan di bidang pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama administrasi kependudukan dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Penyusunan perencanaan serta Perumusan kebijakan teknis pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- b. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
- c. Pelaksanaan inovasi pelayanan dan kerja sama administrasi kependudukan;
- d. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.

Dalam melaksanakan tugas di maksud Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan membawahi 3 (tiga) Seksi diantaranya Seksi Kerjasama, Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan, dan Seksi Inovasi Pelayanan.

#### 7. Kelompok Jabatan Fungsional

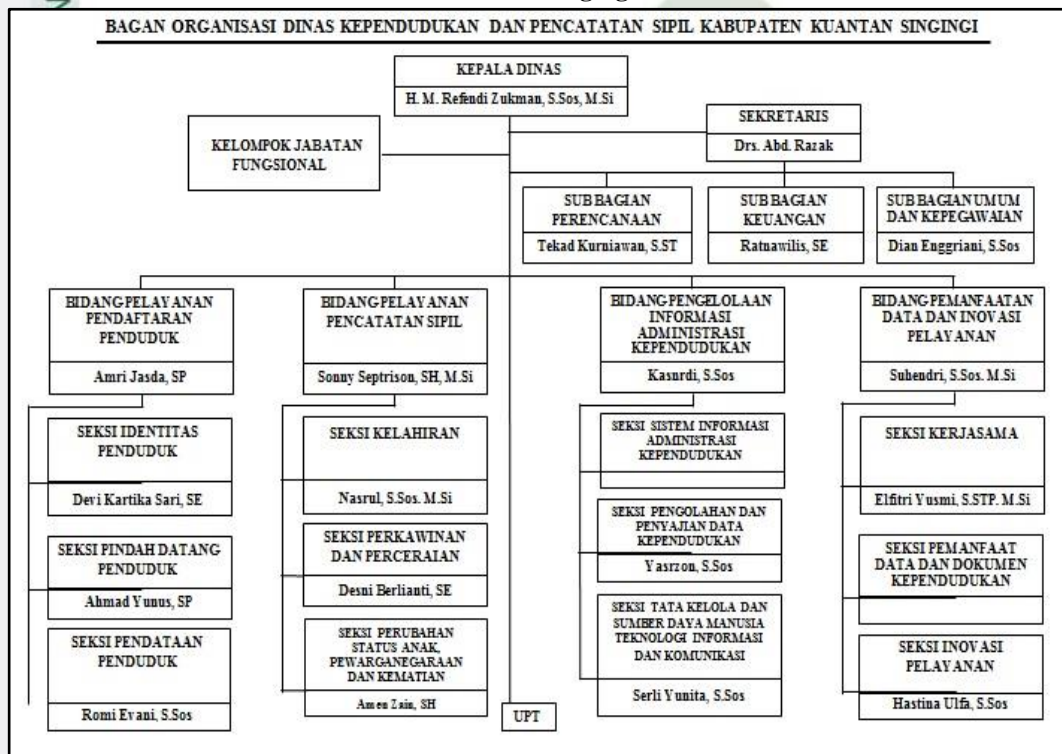
Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas membantu melaksanakan sebagian tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai dengan keahlian masing-masing.



## 4.5 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi

Berikut struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi:

**Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi**



Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN

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 mengemukakan 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.

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, maka peneliti dapat menarik kesimpulan yang dilihat dari Standar Pelayanan Publik (UU No. 25 Tahun 2009) bahwa kualitas pelayanan public pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dikatakan baik.

##### **6.1.1 Standar Pelayanan**

Standar pelayanan public pada dinas ini dikatakan baik, dengan adanya kejelasan alur layanan dapat membuat masyarakat lebih mengetahui dan memahami pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, dinas ini telah memberikan pelayanan yang baik dalam administrasi, kepastian layanan, ketepatan waktu layanan serta tarif layanan yang transparan sehingga menimbulkan rasa nyaman bagi masyarakat yang berkepentingan, menimbulkan perasaan puas dan mengurangi sifat emosional masyarakat. Dalam rangka pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi selain loket-loket pelayanan telah disediakan, ruangan tunggu bagi masyarakat juga sudah ada meskipun kecil dan telah dibuat papan informasi secara jelas sehingga akan memberikan kemudahan bagi penggunaanya.



### 6.1.2 Maklumat Layanan Dalam Kualitas Pelayanan Publik

Pada indicator ini, kinerja aparat di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten dalam pengelolaan pegaduan masyarakat masih mendapatkan keluhan dari jasa pengguna layanan baik itu dalam kinerja maupun pelanggaran lainnya, tetapi pegawai dinas ini mau menerima sanksi dan memberikan kompensasi apabila pelayanan tidak sesuai standar. Penyelenggara pelayanan juga akan segera memberikan solusi apabila terjadi suatu masalah atau adanya keluhan dari masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan terus menerus agar keleluasan semakin bertambah besar. Inovasi pelayanan perlu dilakukan sesuai dengan masukan dari masyarakat dan dengan kemampuan unit pelayanan sehingga untuk upaya meningkatkan kualitas pelayanan dapat mengoptimalkan layanan publik bagi kepuasan masyarakat.

### 6.1.3 Sistem Informasi pelayanan Publik

Kualitas layanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dalam menyampaikan layanan informasi kepada pengguna layanan dengan memudahkan pengguna layanan menggunakan media cetak seperti membuat poster atau spanduk dan membuat informasi di website resmi dinas ini.

### 6.1.4 Sarana, Prasarana, dan Fasilitas

Dalam penyediaan sarana, prasarana, dan fasilitas dalam Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi sudah memenuhi segala sarana, prasarana, dan fasilitas yang menunjang layanan di dinas

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.

ini. Pemerintah telah memberikan berbagai pelayanan sarana/pelayanan yang menyangkut segala peralatan, perlengkapan kerja, fasilitas utama, dan pembantu pelaksanaan kerja serta meningkatkan sarana layanan publik dalam menggunakan sarana elektronik agar lebih efektif dan efisien.

### 6.1.5 Pelayanan Khusus

Dalam memenuhi layanan khusus, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi sudah memenuhi tetapi masih terdapat kekurangan sehingga dapat menunjang layanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi meski sedikit ada kendala atau hambatan.

### 6.1.6 Pengelolaan Pengaduan

Pada indicator ini, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi memberikan layanan pengelolaan pengaduan dengan cukup baik sesuai dengan persyaratan layanan hanya saja petugas layanan penerima pengaduan masih jadi pertanyaan sehingga pengguna layanan hanya dapat memberikan kritikan atau saran melalui SMS yang bertujuan menunjang layanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi lebih baik.

### 6.1.7 Atribut

Dalam penggunaan atribut, pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi sudah baik, pegawai sudah memenuhi aturan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah hanya saja masalah



identitas pegawai masih belum menggunakan tanda pengenal yang menjadi kurang baiknya tanggapan responden.

## 6.2 Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi

Hambatan-hambatan atau kendala yang dialami oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dalam melakukan pelayanan publik yaitu terdapat pada faktor yang mendukung pelayanan publik menurut Moenir (2006:88), yaitu faktor kesadaran para pejabat dan petugas, faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan, dan faktor kemampuan-keterampilan, yaitu sebagai berikut:

- a. Kurangnya cepat tanggap pegawai dan kurang jelasnya informasi yang diberikan pegawai dalam merespon masyarakat
  - b. Minimnya alat kantor seperti perangkat computer serta printer
- Masalah sistem jaringan yang sering error
- Ruang tunggu yang dikatakan begitu kecil serta minimnya kursi tunggu yang membuat pengunjung sering mengantri sambil berdiri
- Toilet yang kurang memadai dan semestinya sudah harus di perbaiki
- Minimnya tempat parkir sehingga pengunjung harus memarkirkan kendaraan di pinggir jalan
- Pegawai yang kurang menguasai jenis produk layanan yang akan diberikan



**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.

### 6.3 Saran

Saran-saran yang penulis ajukan adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi kepada masyarakat. Berdasarkan kesimpulan yang ada, saran-saran yang penulis ajukan adalah sebagai berikut:

- Untuk mengoptimalkan pelayanan publik perlu adanya prosedur/tatacara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit dan mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan sehingga kejelasan dan kepastian (transparan)
- Memberikan fasilitas lebih lengkap mengenai sarana dan prasarana kepada masyarakat dalam pelayanan publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi seperti menyediakan kursi tunggu, memperbaiki toilet menjadi toilet layak pakai, memperluas tempat parkir agar pengunjung memarkirkan kendaraan pada tempatnya, dan sebagainya.
- Meningkatkan kerjasama antara pegawai sehingga dapat saling membantu dalam melaksanakan tugas yang telah menjadi kewajiban setiap pegawai dan pengurusan surat-surat masyarakat dapat selesai tepat waktu.





## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2008, *Prosedur Penelitian*, Edisi Revisi V, Rineka Cipta, Jakarta.
- Atik, Dan Ratminko. 2005. *Manajemen Pelayanan, Di Sertai Dengan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charte Dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Batunggi, Ahmad. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka Bentley.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik, Disertai Dengan Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasi*. Yogyakarta: Gava Media
- Indriantoro, Nur Dan Supomo. 2012. *Metodology Penelitian Bisni Untuk Akuntansi Dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Lovelock, Christophher, et, Al, 2010, *Service Marketing*, pertice Hall, New Jersey.
- Marzuki. 2009. *Metodologi Riset*. Yogyakarta: Ekonosia.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teoi Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Inplementasinya*. Jakarta: Mandar Maju.
- Nugroho, Ryant. 2009. *Public policy. Teori Kebijakan Analisis kebijakan Proses Kebijakan Perumusan, Inplementasi, Evaluasi, Revisi Risk Menagement Dalam Kebijakan Publik. Kibijakan Seabagai The Fifth Estate, Metode Penelitian Kebijakan*. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo.
- Ratminto dan Atik Winarsih. 2009. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Siagian, Sondang, P. 2001. *Prindip-Prinsip Dasar Manajemen Sumber Daya Manusia Jilid I*. Penerbit: Binarupa Aksara. Jakarta.
- Singarimbun, M. Dan Effendi, S. 2006. *Metode Penelitian Survey*. Edisi Revisi. Jakarta : LP3ES.
- Sinambela, L.P. dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

### 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.

Sunarno. 2006. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Lembaga Adimintrasi Negara Republik Indonesia.

Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

**Lain-Lainnya**

Al-Qur'an al Karim dan terjemahan

OMBUDSMAN RI

Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232, tambahan Lembaran Negara Nomor 5475).

Republik Indonesia. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor: 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik . keputusan keputusan pendayagunaan aparatur negara Nomor 63 tahun 2003.

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5286).

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan daerah.

Undang Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan.



## DOKUMENTASI

### 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.



Bapak Drs. Abd. Razak, Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.



Ibu Devi Kartika, SE, pegawai Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk.



### 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



Bapak Sonny Septrison, S.H., M.Si, Kepala Bidang Pelayanan dan Pencatatan Sipil.



Bapak Rusdi Muhammad Nur, masyarakat Kecamatan Hulu Kuantan, Kabupaten Kuantan Singingi

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



**KUESIONER PENELITIAN**

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

NO	INDIKATOR	SUB - INDIKATOR	SB	B	KB
1	Standar Pelayanan Publik (persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, produk layanan, waktu, biaya/tarif.	1) Persyaratan administrasi tidak mempersulit pengguna layanan			
		2) pengguna pelayanan memperoleh kepastian dan kejelasan alur layanan			
		3) Informasi mengenai produk pelayanan terpublikasi dengan jelas			
		4) pelayanan yang di berikan selalu tepat waktu			
		5) informasi biaya/tarif setiap layanan publik terpampang dengan jelas dan transparan			
2	Maklumat Layanan (janji pelayanan)	1) kesanggupan dan janji petugas dalam menyelenggarakan pelayanan			
		2) Pernyataan petugas memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus			
		3) Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar dan tepampang dengan jelas.			
3	Sistem informasi Pelayanan Publik	1) Penyelenggara pelayanan publik menyampaikan setiap informasi layanan kepada pengguna dalam bentuk cetak maupun elektronik			
4	Sarana prasarana, Fasilitas	1) Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan			
		2) Ketersediaan ruang tunggu			
		3) Ketersediaan loket/meja pelayanan			
5	Pelayanan Khusus	1) Ketersediaan pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus			
		2) Ketersediaan pelayanan loket khusus bagi pengguna layanan disabilitas			
		3) Ketersediaan alat bantu atau pendamping bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus			
6	Pengelolaan Pengaduan	1) Ketersediaan sarana pengaduan (SMS./Telepon/Fax/Email, dll)			
		2) Ketersediaan informasi prosedur dan tata cara penyampaian pengaduan			
		3) Ketersediaan Pejabat/petugas pengelolaan pengaduan			
7	Atribut	1) Penyelenggara layanan publik selalu memakai seragam			
		2) Penyelenggara layanan selalu memakai tanda pengenal atau kartu identitas			

Hak Cipta Dilindungi  
 1. Dilarang menyalin, menduplikasi, atau menyebarkan sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.  
 a. Pengutipan 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 mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





**PEMERINTAH PROVINSI RIAU**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I & II Komp. Kantor Gubernur Riau  
 Jl. Jenderal Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39119 Fax. (0761) 39117, PEKANBARU  
 Email : dpmpstp@riau.go.id

Kode Pos : 28126

**REKOMENDASI**

Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/28611  
 TENTANG



032010

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET  
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari **Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/7336/2019 Tanggal 4 Desember 2019**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

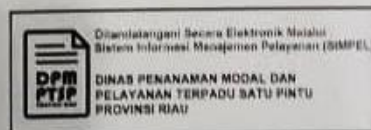
1. Nama	: SAHRULI
2. NIM / KTP	: 11675102108
3. Program Studi	: ADMINISTRASI NEGARA
4. Jenjang	: S1
5. Alamat	: KUANSING
6. Judul Penelitian	: <b>ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KUANTAN SINGINGI</b>
7. Lokasi Penelitian	: DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya

Dibuat di Pekanbaru  
 Pada Tanggal 9 Desember 2019



**Tembusan :**

**Disampaikan Kepada Yth :**

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Bupati Kuantan Singingi  
 Up. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Telukkuantan
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru  
 Yang Bersangkutan



**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.





### 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**PEMERINTAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**  
 DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN TENAGA KERJA  
 KOMPLEK PERKANTORAN PEMERINTAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI  
 Telepon (0760) 2524242 Fax (0760) 2524242 Kode Pos 29562  
 Email : [dpmptsptk@kuansing.go.id](mailto:dpmptsptk@kuansing.go.id), Website : <https://dpmptsptk.kuansing.go.id>  
 TELUK KUANTAN

### REKOMENDASI

Nomor : 21/DPMPTSP-PNP/1.04.02.02/2020

Tentang

#### PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN TUGAS AKHIR

Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi, setelah membaca Surat Rekomendasi dari DINAS PENANANAM MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI RIAU Nomor 503/ DPMPTSP/ NON IZIN-RISET/ 28611 Tanggal 09 Desember 2019.

Dengan ini memberikan Rekomendasi kepada :

Nama	: SAHRULI
NIM	: 11675102108
Jurusan	: ADMINISTRASI NEGARA
	: FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL UIN SUSKA RIAU
Jenjang Pendidikan	: S1
Alamat	: PEKANBARU
Judul Penelitian	: "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KUANTAN SINGINGI"
Untuk melakukan Penelitian di	: DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungannya dengan kegiatan riset / pra riset dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan kegiatan riset / pra riset dan pengumpulan data ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dibuat.
3. Hasil riset / pra riset dan pengumpulan data dilaporkan kepada Bupati Kuantan Singingi melalui Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kuantan Singingi.

Demikian rekomendasi ini diberikan agar digunakan sebagaimana mestinya, dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan riset / pra riset ini, dan terima kasih.

Dikeluarkan di : Teluk Kuantan  
 Pada Tanggal : 14 Januari 2020

Ditandatangani Secara Elektronik oleh :



**Plt. Kepala Dinas Penanaman Modal  
 Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja  
 Kabupaten Kuantan Singingi,**

**MARDANSYAH S, Sos. MM**  
 Pembina Tk. I, IV/b  
 NIP 19750806 200012 1 001

**Tembusan : disampaikan Kepada Yth :**

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kuantan Singingi di Teluk Kuantan;
2. Instansi terkait;
3. Arsip.



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE).



### 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.



**PEMERINTAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
 Komplek Perkantoran Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi  
 Telp/Fax.(0760) 561629 Kode Pos 29362 E-Mail : [disdukcapil@kuansing.go.id](mailto:disdukcapil@kuansing.go.id)  
**TELUK KUANTAN**

**SURAT KETERANGAN**

Nomor: 045/Disdukpencapil-Sekr/2020/rp .

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi menerangkan bahwa:

**NAMA** : SAHRULI  
**NIM** : 11675102108  
**JURUSAN** : ADMINISTRASI NEGARA  
**FAKULTAS** : FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM  
 RIAU  
**JENJANG PENDIDIKAN** : S1

Nama tersebut diatas telah melakukan kegiatan riset/pras riset tentang judul penelitian yaitu **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KUANTAN SINGINGI** mulai tanggal 14 Januari 2020 .

Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sebenarnya dan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Teluk Kuantan, 29 Januari 2020

An. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
 Kabupaten Kuantan Singingi  
**Sekretaris**



**Drs. ABD. RAZAK**  
 19690828 199412 1 004



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.



## RIWAYAT HIDUP

Sahruli, dilahirkan di Desa Sikakak pada tanggal 23 Mei 1995. Anak ketiga dari empat bersaudara dari pasangan Bapak Lasmi dan Ibu Lili Rusneti. Peneliti menyelesaikan pendidikan di SDN 005 SIKAKAK dan tamat pada tahun 2009 kemudian melanjutkan sekolah di SMPN 003 CERENTI dan selesai pada tahun 2012. Lalu melanjutkan pendidikan sekolah menengah atas di SMAN 1 CERENTI dan selesai pada tahun 2015. Pada tahun 2016 peneliti melanjutkan ke perguruan tinggi negeri, tepatnya di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN SUSKA RIAU) Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial pada program studi Ilmu Administrasi Negara (ANA).

Dalam masa perkuliahan, peneliti telah melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dan penulis juga telah menyelesaikan program pengabdian kepada masyarakat yaitu Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Sumpu, Kecamatan Hulu Kuantan, Kabupaten Kuantan Singingi.

Peneliti melakukan penelitian di Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi, dengan judul penelitian “**Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi**”. Hasil penelitian tersebut diuji dalam sidang munaqasah (Oral Comprehensif) pada hari Kamis, tanggal 10 Agustus 2020 dan Alhamdulillah peneliti dinyatakan **LULUS** dengan predikat Sangat Memuaskan dan memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos).