ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN RATU SIMA DUMAI SELATAN

SKRIPSI

UIN SUSKA RIAU

Disusun Oleh :

NOBEL AKBAR

11375104524

PROGRAM S1

JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGRI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

2020

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama	: Nobel Akbar
NIM	11375104524
Fakultas/Jurusan	: Ekonomi dan Ilmu Sosial/Administrasi Negara
Judul Skripsi	: Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Keluarahan Ratu Sima Dumai Selatan

Disetujui Oleh,

Dosen Pembimbing

Afrizal, S.Sos, M.Si

NIP. 19690419 2000701 1 025

Mengetahui,

Dekan,	Ketua Jurusan
Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial	Administrasi Negara
Dr. Ir. H. Muh.Said, HM, M.Ag MM	Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si
NIP. 19620512 198903 1 003	NIP. 19790101 200710 1 003

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.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA	: NOBEL AKBAR
NIM	: 11375104524
FAKULTAS / JURUSAN	: Ekonomi Dan Ilmu Sosial / Administrasi Negara
JUDUL SKRIPSI	: Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Ratu Sima Dumai Selatan
TANGGAL UJIAN	: 16 Juli 2020

DISETUJUI OLEH

KETUA PENGUJI

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

MENGETAHUI

PENGUJI I

Rusdi, S.Sos, MA
NIP. 19720906 200710 1 002

PENGUJI II

Afrinaldi Rustam, S.IP, M.Si
NIK. 130 707 013

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.

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

ABSTRAK
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN RATU SIMA DUMAI SELATAN

NOBEL AKBAR
11375104524

Tujuan dalam penelitian ini untuk menganalisis kualitas pelayanan hambatan-hambatan dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Ratusima Dumai Selatan. Penelitian dilaksanakan di Kantor Kelurahan Ratu Sima yang terletak di jalan meranti 2 Ratu Sima, Dumai Selatan, Kota Dumai, Riau No. 6 Dumai Selatan. Analisis data di gunakan teknik deskriptif kualitatif. Kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Ratu Sima Dumai Selatan sudah berjalan dengan baik dari sisi prinsip pelayanan, standar pelayanan, tingkat kepuasan dan pengawasan. Namun beberapa kekurangan yang menjadi permasalahan adalah kurangnya saranan dan prasaranan pendukung serta fasilitas pelayanan yang membuat kurang nyamannya lingkungan pelayanan. Hambatan-Hambatan dalam Pelayanan publik di Kantor Kelurahan Ratusima Dumai Selatan seperti kurangnya sarana dan prasarana yang mendukung didalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, kurangnya kenyamanan ruang tunggu pelayana dan system pelayanan yang harus dievaluasi kembali untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Hambatan-Hambatan

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

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji syukur kehadirat allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya kepada penyusun sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "**Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Ratu Sima Dumai Selatan**"

Penulisan skripsi ini diperuntukkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Jurusan Ilmu Adminitrasi Negara di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pada kesempatan ini dengan kerendahan hati dan penugh dengan rasa hormat penyusun mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. KH, Ahmad Mujahidin, M.Ag selaku Rektor UIN SUSKA RIAU beserta staf.
2. Bapak Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial UIN SUSKA RIAU.
3. Ibu Dr Hj Leny Nofianti, MS, SE, M.Si, Ak, CA selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial UIN SUSKA RIAU.
4. Ibu Dr. Hj. Julina, SE, M.Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial UIN SUSKA RIAU
5. Bapak Dr Amrul Muzam, SHI, MA selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial UIN SUSKA RIAU Bapak Kamaruddin S.Sos, M.Si. selaku Ketua Jurusan Ilmu Adminitrasi Negara di UIN SUSKA RIAU

6. Bapak Afrizal S.Sos, M.Si., selaku dosen pembimbing yang sudah meluangkan waktu dan membimbing didalam penyelesaian skripsi ini.
7. Buat yang tercinta dan yang tersayang kedua orang tua, yang sabar mengasuh dan membimbing saya dengan penuh kasih sayang dan penuh kesabaran dan dengan do'a mereka pula maka aku bisa sukses. Dan keluarga tersayang yang tidak bisa disebut satu persatu, yang selalu memberikan semangat, motivasi dan bimbingannya selama ini, terima kasih.
8. Teruntuk Delfi Rizki Akana terimakasih sudah menemani penyelesaian yang sangat panjang akhirnya lulus juga.
9. Seluruh Dosen dan Staf pengajar Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Pekanbaru Riau yang telah memberikan bekal ilmu dan membantu kegiatan perkuliahan.
10. Teman – teman yang telah mendukung dalam penyelesaian penulisan skripsi yang disusun.

Semoga semua motivasi, semangat, do'a serta bantuan yang telah diberikan mendapat imbalan dari Allah SWT. Penyusun berharap semoga karya tulis ini dapat bermanfaat. Aamiin.

Pekanbaru, Juli 2020
Penyusun

Nobel Akbar
11375104524

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

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

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

DAFTAR ISI

ABSTRAK i
KATA PENGANTAR ii
DAFTAR ISI iv
DAFTAR TABEL vi

BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Rumusan Masalah 8
1.3 Tujuan Penelitian 8
1.4 Manfaat Penelitian 9
1.5 Sistematika Penulisan 9
BAB II TELAAH PUSTAKA 11
2.1 Konsep Pelayanan Publik 11
2.2 Prinsi Pelayanan Publik 15
2.3 Asa Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berdasarkan UU No 25 Tahun 2009 Pasal 4 18
2.4 Standar Pelayanan Publik 20
2.5 Etika Pelayanan Publik 20
2.6 Pelayanan Prima 22
2.7 Kepuasan Masyarakat 23
2.8 Kualitas Pelayanan 25
2.9 Definisi Konsep 25
2.10 Konsep Islam Mengenai Pelayanan 27
2.11 Penelitian Terdahulu 29
2.12 Indikator Penelitian 30
BAB III METODE PENELITIAN 31
3.1 Lokasi Dan Waktu Penelitian 31
3.2 Jenis Penelitian 31
3.3 Jenis Data 31
3.4 Informan Penelitian 32

3.5 Teknik Pengumpulan Data 32
3.6 Teknik Analisis Data 33
BAB IV SEJARAH SINGKAT OBJEK PENELITIAN 34
4.1 Sejarah Kota Dumai 34
4.2 Stretegi dan Kebijakan Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Ratu Sima Dumai Selatan 35
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 36
5.1 Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Ratu Sima Dumai Selatan 36
5.2 Hambatan - Hambatan Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Ratu Sima Dumai Selatan 50
5.3 Pembahasan 51
BAB VI PENUTUP 53
6.1 Kesimpulan 53
6.2 Saran 53
DAFTAR PUSTAKA 55
LAMPIRAN

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

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Data Jumlah Penduduk Kelurahan Ratu Sima Dumai Selatan 6
Tabel 1.2 Tingkat Pendidikan Pegawai Kelurahan Ratu Sima Dumai Selatan 7
Tabel 1.3 Pegawai di Kantor Kelurahan Ratu Sima Dumai Selatan..... 7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 29
Tabel 2.2 Indikator Kualitas Pelayanan 30
Tabel 3.1 Informan Penelitian..... 32

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

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

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aperatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea ke 4 (empat) aspek apelayanan pokok aperatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial selain itu di perjelas lagi dalam Keputusan Mentri Pendayagunaan Aperatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa di sebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Disamping itu, pertumbuhan penduduk yang besar dengan persebaran tidak merata serta rendahnya kualitas penduduk juga jadi permasalahan yang berkaitan dengan kependudukan Indonesia. Pertumbuhan penduduk yang pesat dan tidak merata serta diimbangi dengan pencapain kualitas SDM yang tinggi

mengakibatkan munculnya berbagai permasalahan kependudukan yang antara lain adalah: kemiskinan, kesehatan, pengangguran.

Menyikapi berbagai permasalahan itu pemerintah berusaha memperoleh data tentang kependudukan diindonesia yang akurat untuk membuat pemetaan yang tepat guna menanggulangi masalah kependudukan baik ditingkat lokal dan nasional.

Pengendalian jumlah pertumbuhan penduduk, pemerataan persebaran penduduk, Tetapi hingga saat ini perolehan data kependudukan di Indonesia masih sangat tergantung pada hasil sensus dan survey atau data administrasi yang diperoleh secara periodik dan masih bersifat agregat (makro).Kebutuhan data mikro penduduk untuk identifikasi calon pemilih pemilu, penyaluran dana jaringan pengaman sosial, bantuan untuk penduduk miskin, beasiswa untuk wajib belajar dan kegiatan perencanaan pembangunan dirasakan masih belum akurat karena tidak diperoleh dengan cara registrasi. Atas dasar pertimbangan tersebut maka diperlukan petunjuk pencatatan dan pemutahiran biodata penduduk.

Adapun tugas pokok dan fungsi kantor kelurahan ratu sima dalam membantu kecamatan adalah berkawajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan administrasi kependudukan, yang dilakukan dengan kewenangan meliputi:

1. Melaksanakan kegiatan pemerintahan kelurahan;
2. Melakukan pemberdayaan masyarakat;
3. Melaksanakan pelayanan masyarakat;
4. Memelihara ketentraman dan ketertiban umum; dan
5. Memelihara sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan umum.

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

Pengelolaan pendaftaran penduduk merupakan tanggung jawab pemerintah kota/kabupaten, dimana dalam pelaksanaannya diawali dari desa/kelurahan selaku ujung tombak pendaftaran penduduk, hingga setiap warga Negara Indonesia dan sesuai dengan undang-undang nomor 18 pasal 09 tahun 2001 tentang administrasi kependudukan. Dalam pelayanan tersebut perlu dilakukan dengan benar dan cepat agar penduduk sebagai pelanggan merasa dapat pelayanan yang memuaskan.

Ditengah kondisi persaingan pada sektor jasa yang semakin meningkat, mengharuskan perusahaan ataupun instansi untuk terus meningkatkan layanan konsumen. Salah satu cara yang dapat digunakan untuk menenangkan persaingan tersebut menurut Tjiptono (1997:59) adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan jasa (service quality) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen Tjiptono (2004:59).

Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampainnya untuk mengimbangi harapan konsumen, menurut Parasuraman (1985) dalam tjiptono (2004:60) terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu expected service dan perceived service. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai yang diharapkan, maka kualitas yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal.Sebaliknya, jika jasa yang diterima tidak melampaui yang di harapkan, maka kualitas dipersepsikan buruk. Dengan

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

demikian, baik tidaknya kualitas pelayanan yang tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Pelayanan publik dapat dikatakan efektif apabila masyarakat telah mendapatkan pelayanan yang mudah, murah, cepat dan memuaskan. Keberhasilan dalam mewujudkan pelayanan yang efektif tentunya tidak lepas dari peningkatan disiplin kerja aparat yang dilakukan oleh Pemerintah.

Sampai saat ini pelayanan Publik dirasakan belum berjalan secara maksimal, bahkan dapat dikatakan pelayanan Publik di Indonesia masih tergolong rendah, dikarenakan tidak adanya Konsistensi dan keseriusan dari Aparatur Pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan. Hal tersebut dapat terlihat dari masih terdapat beberapa masyarakat yang mengeluhkan mengenai pelayanan Publik di Indonesia, seperti lamanya proses penyelesaian (Kartu Tanda Penduduk Elektronik), Akta Kelahiran dan KK (Kartu Keluarga), Dan tentang Administrasi lainnya.

Masalah lain yang dapat terlihat di Kantor Kelurahan Ratu Sima adalah adanya beberapa pegawai yang sering pulang sebelum waktu yang telah ditetapkan yang membuat kurangnya tenaga yang pada saat itu sehingga bila ada masyarakat yang datang untuk membuat administrasi kependudukan akan sedikit terlambat pengurusannya atau belum terlayani dengan baik karena tidak adanya pegawai yang mengerjakan pengurusan tersebut.

Dari kelemahan dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan Administrasi atau surat menyurat yang telah dijelaskan diatas, maka Kantor Kelurahan Ratu Sima Dumai Selatan perlu memperbaiki kelemahan tersebut agar

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

dalam pelayanan Administrasi atau surat menyurat dapat berjalan dengan lancar dan tanpa masalah. Sehingga masyakat menjadi tertarik dalam melengkapi dokumen dokumen atau menerima pelayanan.

Selain itu Dinas Kependudukan dan Kantor Kelurahan Ratu Sima Dumai Selatan harus memperhatikan masyarakat yang terdapat diwilayah pelosok kelurahan dumai selatan, seringkali beberapa masyarakat belum terjangkau pelayanan publik yang disediakan pemerintah daerah untuk mendapatkan pelayanan. karena keterbatasan juga dapat mengakibatkan masyarakat pelosok menjadi tidak peduli dan tidak tertarik dalam pelayanan administrasi sehingga tidak memiliki biodata keluarga yang tercatat di kelurahan.

Demikian pula mengenai masalah kependudukan juga dibutuh kan adanya pelayanan yang memberikan kepuasan pada masyarakat. Sebagai makhluk Sosial manusia memiliki kebutuhan dasar diantaranya sadang,pangan, papan, pendidikan dan pelayanan kesehatan. Tidak hanya itu masyarakat juga membutuhkan adanya pelayanan administrasi publik dasar yang harus di penuhi oleh pemerintah. Sehingga pelayanan administrasi kependudukan sepenuhnya menjadi kewenangan pemerintah karena memang tidak ada alternatif lain yang dapat digunakan masyarakat seperti pada pelayanan kesehatan dan pendidikan.

Berikut jumlah masyarakat keseluruhan di Kelurahan Ratu Sima Dumai yang terdata oleh Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan.

Tabel 1.1. Data Jumlah Penduduk Kelurahan Ratu Sima Dumai Selatan 2016

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-Laki	29.427	57,1%
2	Perempuan	22.189	42,9%
Total		**51.616**	**100%**

Sumber : Kota Dumai Dalam Angka Tahun 2016

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

Terlihat dari tabel diatas jumlah penduduk di Kecamatan Dumai Selatan berjumlah 51.616 Jiwa dengan jumlah penduduk yang berjenis kelamin laki- laki berjumlah 29.427 Jiwa dan jumlah penduduk yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 22.189 Jiwa.

Dari hasil observasi, terlihat tingkat pendidikan pegawai yang masih rendah pada Kantor Kelurahan Ratu sima Kecamatan Dumai Selatan bila berdampak pada efektivitas pelaksanaan tugas dalam pelayanan pada Kantor Kelurahan Ratu sima Kecamatan Dumai Selatan. Pendidikan merupakan salah satu dasar dalam mengetahui kemampuan dari setiap pegawai dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Pendidikan dari setiap pegawai diperoleh melalui jenjang pendidikan formal. Sebagaimana tergambar pada tabel berikut :

Tabel 1.2 Tingkat Pendidikan Pegawai Kelurahan Ratu Sima Dumai Selatan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SMA	8	61,5%
2	DIII	1	7,7%
3	SI	3	23,1%
4	SII	1	7,7%
5	SIII	-	-
Total		13	100%

Sumber : Kantor Kelurahan Ratu Sima Dumai Selatan

Dari tabel diatas, diketahui bahwa jenjang pendidikan pegawai pada Kanto Kelurahan Ratu Sima Dumai Selatan masih rendah karena dari 13 pegawai yang lulusan SIII tidak ada, SII sebanyak 1 orang, SI sebanyak 3 orang, DIII sebanyak 1 orang dan selebihnya lulusan SMA, Dengan jenjang pendidikan yang rendah maka akan berdampak pada masih kurangnya efektivitas dalam pelaksanaan tugas.

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

Mengenai jumlah pegawai di kantor kelurahan ratu sima dumai selatan dapat di lihat di tabel berikut :

Tabel 1.3 Jumlah pegawai di kantor kelurahan ratu sima dumai selatan

No	Jabatan / Bagian	Jumlah Pegawai Yang Ada
1	Lurah	1
2	Sekretaris	1
3	Kepala Seksi Pemerintahan	1
4	Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial	1
5	Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban	1
6	Pelayanan	0
7	Umum	8
JUMLAH		**13**

Sumber : Kantor Kelurahan Ratu Sima Dumai Selatan

Berdasarkan tabel di atas terlihat bagian pelayanan belum mempunyai pegawai tetap yang bertugas. Kekosongan tersebut diisi oleh pegawai bagian lain dan merangkap tugas pada bagian pelayanan. Pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas memerlukan sumber daya manusia (SDM), yaitu pegawai atau karyawan yang siap dan handal karena pegawai merupakan pihak yang melakukan pelayanan publik, terutama ketika berhadapan langsung dengan masyarakat. Pelayan publik yang berkualitas salah satunya dapat dilihat dari kualitas SDM yang ada di instansi pemerintah atau lembaga yang melakukan pelayanan publik. Salah satu faktor penentu lembaga dapat dikatan berkualitas adalah dengan adanya SDM yang siap dan handal dalam melayani masyarakat sebagai pengguna layanan.

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

Berdasarkan beberapa uraian masalah di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di kantor kelurahan Ratu Sima Kota Dumai dengan judul : **"Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Ratu Sima Dumai Selatan".**

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang penulis angkat yaitu Bagaimakah Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Ratu Sima Dumai Selatan.

Bertitik tolak dari latar belekang dan gejala-gejala permaslahan yang yang ditemui,maka dirumuskan masalah yang akan menjadi arahan dan pedoman dalam penelitian ini,yaitu:

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik di kantor Kelurahan Ratu Sima Dumai Selatan ?.
2. Apa faktor-faktor penghambat didalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor Kelurahan Ratu Sima Dumai Selatan ?.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di kantor Kelurahan Ratu Sima Dumai Selatan ?.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat kualitas pelayanan publik di kantor Kelurahan Ratu Sima Dumai Selatan ?.

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

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat penulis, yaitu bermanfaat sebagai slah satu syarat kelulusan untuk mendapat gelar S1 (Strata satu).
2. Manfaat akademis, yaitu bermanfaat sebagai bahan informasi bagi peneliti lain yang mengkaji tentang birokrasi pemerintah pada masa yang akan datang.
3. Manfaat praktis, yaitu penelitian ini dapat menjadi bahan untuk evaluasi kinerja instansi pemerintah khususnya pada Kantor Kelurahan Ratu Sima Dumai Selatan dalam penyempurnaan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik pada masa yang akan datang.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk membantu memperjelas arah pandangan serta tujuan penulisan sistematikanya adalah:

BAB I PENDAHULUAN

Menguraikan secara singkat mengenai isi Propasal yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TELAAH PUSTAKA

Memaparkan teori–teori yang telah diperoleh melalui studi pustaka dari berbagai literatur yang berkaitan dengan masalah penelitian yang telah ditetapkan untuk selanjutnya digunakan dalam landasan pembahasan dan pemecahan masalah serta berisi tentang penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran.

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

BAB III METODE PENELITIAN

Diuraikan berbagai hal, diantaranya sampel penelitian, desain penelitian, variabel penelitian, metode penelitian serta metodologi analisis yang digunakan.

BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Menjelaskan tentang gambaran umum pada perusahaan yang menjadi sampel penelitian.

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Mengemukakan tentang hasil penelitian dan pembahasan dari hasil penelitian yang dilakukan.

BAB VI PENUTUP

Disampaikan beberapa kesimpulan, keterbatasan penelitian, serta saran dengan temuan atau hasil penelitian yang telah dilakukan.

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

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

BAB II

TELAAH PUSTAKA

2.1 Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya dapat didefenisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Monir (2003:16), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarkat.

Menurut Lonsdale (1994), pengertian dari pelayanan publik ialah segala sesuatu yang disediakan oleh pemerintah atau swasta karena umumnya masyakat tidak dapat memenuhi kebutuhannya sendiri, kecuali secara kolektif dalam rangka memenuhi kesejahteraan sosial seluruh masyarakat. Sedangkan pelayanan publik menurut Undang-Undang No. 25 tahun 2009 ialah kegiatan atau rangkain kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut (Budiman, 1998 : 60) mengatakan pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Sedangkan pengertian pelayanan menurut tjokroamidjojo (2000:31) adalah memberikan, menyediakan atau mengusahakan barang ataupun jasa yang diperlukan seseorang atau diperlukan seseorangatau sekelompok orang sehingga mereka akan puas.

Sementara itu pelayanan memiliki makna pengabdian yang mengutarakan efisiensi dan keberhasilan bangsa dalam membangun yang dimanivestasikan anatara lain dalam perilaku melayani, bukan dilayani, mendorong bukan menghambat, mempermudah bukan mempersuli, sederhana bukan berbelit-belit terbuka untuk semua orang, bukan hanya untuk segelintir orang (Budiman. 1998:15).

Menurut syafruddin (1999:43) pelayanan yang memuaskan mengadung empat unsur yaitu :

1. Pelayanan kemudahan dalam pengurusan kepentingan atau mendapatkan perlakuan yang sama dalam pengurusansuatu kepentingan.
2. Pelayanan mendapatkan pelayanan yang wajar.
3. Pelayanan yang merata dan sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama.
4. Pelayanan yang diberika tanpa memandang status atau kedudukan seseorang.

Kelembanan pelayanan umum tidak hanya disebabkan oleh kurang baik cara pelayanan ditingkat bawah. Ternyata masih banyak faktor yang

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

mempengaruhi begitu buruknya tata kerja dan birokrasi, seperti diinstansi pemerintah terlihaat banyak pegawai yan dating kekantor hanya untuk mengisi absensi, mengikuti apel pagi, apel siang, sementara pekerjaan-pekerjaan yang harus diselesaikan tepat waktu.

Pelayanan pada hakikatnya adalah seerangkain kegiatan karena itu merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara langsung dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

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

1. Faktor kesadaran petugas yang berkecimpung dalam pelayanan, kesadaran disini berfungsi sebagai dasar acuan yang melandasi pda perbuatan atau tindakan yang berikutnya, kesadaran kerja itu bukan saja kesadaran dalam pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawab yang menyangkut penyelesain dan pemberian hasil laporan kerja yang tepat dalam usaha pemeliharaan sarana dan prasarana.
2. 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 pelaksanaan pekerjaan, pemberian sanksii terhadap pelaggaraan kerja srta ketentuan-ketentuan lain yang telah ditetapkan.

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

3. Faktor organisasi yang meliputi pengaturan struktur organisasi yang menggambarkan hirarki tanggung jawab, pemberian kerja yang berdasarkan keahlian dan fungsinya. Masing-masing bagian sesuai dengan tugas yang telah ditetapkan serta usaha pengembangan organisasi.
4. Faktor pendapatan yang meliputi gaji yang dapat mengairahkan 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.

Pelayan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada satu produk secara fisik. (Sinambela 2006:40)

Pelayanan yang baik terangkum dalam suatu produk pelayanan yang dikenal dengan nama service excellence meliputi:

1. Keamanan adalah kemampuan penyedia pelayanan dalam menciptakan rasa aman kepada masyarakat dalam melakukan pelayanan.
2. Kenyamanan adalah kemampuan penyedia layanan dalam menciptakan rasa nyaman kepada masyakat dalam memberikan pelayanan sehingga masyarakat merasa nyaman selama pelayanan dilakukan.

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

3. Keramahan adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada masyakat, sehingga masyarakat meras senang ketika dilayani.
4. Ketepatan adalah kemampuan penyedia layanan untuk selalu memberi ketepatan informasi, waktu, biaya dan petugas pelayanan yang jelas kepada masyarakat (Tjiptono, 2001:64-65).

2.2 Prinsip Pelayanan Publik

Dalam Kepmenpan No 63 Tahun 2003 prinsip pelayanan publik itu ada sepuluh butir prinsip pelayanan publik yang menjadi pedoman dalam Instansi Pemerintahan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, berikut dijelaskan kesepuluh prinsip pelayanan publik:

a. Kesederhanaan Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
b. Kejelasan
   1) Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik;
   2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keliuhan/ persoalan/ sangketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
   3) Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.
c. Kepastian Waktu Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
d. Akurasi Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

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

e. Keamanan Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung Jawab Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

h. Kemudahan Akses Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan sepert parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

k. Keseimbangan Hak dan Kewajiban Pelayanan publik menurut Kepmen PAN No 25 tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pemerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

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

Dalam Undang- Undang Pelayanan Publik No 25 Tahun 2009 pasal 1 menjelaskan bahwa pelayanan publik itu adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau/pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sedangkan Menteri Pedayagunaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan aalah segala bentuk kegiatan pelayaan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Kegiatan pelayanan umum merupakan perwujudan dan penjabaran dari tugas dan fungsi pegawai pemerintah dalam rangka penyelenggaraan tugas-tugas umum pemerintahan dalam pembangunan. Menurut Inu Kencana Syafiie (2003:116-117) ada tiga pokok unsur dalam pelayanan:

1. Biaya relative harus lebih rendah;
2. Waktu untuk mengerjakan relative cepat dan;
3. Mutu yang diberikan relatif lebih bagus.

Jadi, pelayanan yaitu suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki serta pelanggan dapat lebih berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa atau pelayanan. Dengan demikian hakekat pelayanan publik adalag pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban pegawai pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pelayanan itu adalah segala sesuatu aktivitas yang dilakukan oleh seorang untuk memenuhi kebutuhan orang lain secara langsung yang telah

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

diatur dalam peraturan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara luas. Di segala segi masyarakat membutuhkan pelayanan baik itu dalam bentuk jasa maupun barang. Pelayanan yang diinginkan masyarakat ialah pelayanan yang tanpa membedakan suatu sama lainnya.

Pelayanan publik ataupun pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di Lingkungan Badab Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Peraturan Perudang-undangan.

2.3 Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berdasarkan UU No 25 Tahun 2009 Pasal 4

a. Kepentingan umum;

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

b. Kepastian hukum;

Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

c. Kesamaan hak;

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

d. Keseimbangan hak dan kewajiban;

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

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

e. Keprofesionalan;

Pelaksanaan pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

f. Pastisipasif;

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

g. Persamaan perlakuan/tidak diskrimatif;

Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

h. Keterbukaan;

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

i. Akuntabilitas;

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

j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; 27 Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

k. Ketepatan waktu; dan Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Setiap jenis pelayanan dilakukan secara tepat, mudah dan terjangkau.

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

2.4 Standar Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus berdasarkan standar tertentu.Standar adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan kegiatan. Dengan demikian, standar pelayanan publik dalah spesifikasi teknis pelayanan publik yang dibakukan sebagai patoka dalam melakukan pelayanan publik. Standar pelayanan publik tersebut ,erupakan ukuran atau persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib ditaati oleh pemberi pelayanan (pemerintah) dan atau pengguna pelayanan (masyarakat).

2.5 Etika Pelayanan Publik

Etika birokrasi digambarkan sebagai suatu panduan norma bagi Aparat birokrasi dalam menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat. Etika birokrasi harus menempatkan kepentingan publik diatas kepentingan pribadi, kelompok dan organisasinya.Etika birokrasi harus diarahkan kepada kebijakan-kebijakan yang benar-benar mengutamakan kepentingan masyarakat.Dalam buku Agus Dwiyanto (2008:192) perilaku Aparat 28 birokrasi yang memiliki etika dapat tercemin pada sikap sopan dan keramahan dalam menghadapi masyarakat pengguna jasa.Etika juga mengandung unsur moral, sedangkan moral tersebut memiliki ciri rasional, objektif, tanpa pamrih, dan netral.

Aparat birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada publik sudah sepantasnya untuk tidak melakukan berbagai bentuk tindakan diskriminatif yang merugikan pengguna jasa lain. Etika pelayanan publik merupakan bidang etika terapan atau etika praktis. Dengan demikian, etika pelayanan publik tidak berkaitan dengan perumusan standar etika baru, tetapi berkaitan dengan

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

penggunaan atau penerapan standar-standar etika yang telah ada.Jelasnya, etika pelayanan publik berkaitan dengan prinsip-prinsip atau standar-standar moral dalam menjalankan tanggung jawab peran Aparatur birokrasi pemerintahan dalam menyelenggarakan pelayanan bagi kepentingan publik.Etika pelayanan dalam kinerja pelayanan publik diperlukan sebagai bentuk adanya sikap tanggap dari Aparat birokrasi terhadap kepentingan masyarakat pengguna jasa. Kepentingan pengguna jasa ditempatkan sebagai tujuan utama.

Fokus utama dalam etika pelayanan publik adalag apakah Aparatur pelayanan publik, pegawai negeri atau birokrasi telah mengambil keputusan dan berperilaku yang dapat dibenarkan dalam sudut pandang etika. Karena etika bersangkut paut dengan bagaimana agar manusia mencapai kehidupan yang baik, maka penerapan etika dalam konteks 29 pelayanan publik dimaksudkan agar pelayanan kepada masyarakat oleh Aparatur birokrasi benar-benar memenuhi harapan masyarakat tersebut.

Menurut Denhardt (dalam Keban, 2008:168) etika pelayanan publik diartikan sebagai filsafat dan profesional standart (kode etik), atau moral atau right rules of conduct(aturan berperilaku yang benar) yang seharusnya dipatuhi oleh pemberi pelayanan publik atau administrator publik. Definisi Dwngardt tersebut menekankan etika pelayanan publik sebagai kode etik. Selain itu, Rohman, dkk (2010:24) mendefenisikan bahwa etika pelayanan publik adalah suatu cara dalam melayani publik dengan menggunakan kebiasaan-kebiasaan yang mengandung nilai-nilai hidup dan hukum atau norma yang mengatur tingkah laku manusia yang dianggap baik.

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

2.6 Pelayanan Prima

Nina Rahmayanti (2010:17) mengatakan bahwa layanan prima itu:

a. Layanan prima adalah pelayanan yang baik dan melampaui harapan pelanggan;
b. Layanan prima adalah layanan yang memilik khas kualitas (quality nice);
c. Layanan prima adalah layanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selau mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal);
d. Layanan prima adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (pritical needs) dan kebutuhan emosional (emotional needs) pelanggan.

Menurut Sedarmayanti (2009:249) pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (masyarakat) minimal sesuai dengan standar pelayanan (cepat, tepat, akurat, murah, dan ramah).

Dalam sektor publik, pelayanan dikatakan prima apabila memenuhi hal-hal sebagai berikut:

a. Pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan/pengguna jasa;
b. Pelayanan prima ada bila terdapat standar pelayanan;
c. Pelayanan prima bila melebihi standar atau sama dengan standar. Bila belum ada standar, pelayanan yang terbaik sapat diberikan pelayanan yang mendekati apa yang dianggap pelayanan standar dan pelayanan yang dilakukan secara maksimal;
d. Pelanggan adalah masyarakat dalam arti luas: masyarakat eksternal, dan masyarakat internal.

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

Dalam buku Sinambela, dkk (2010:8) Aparat pelayanan hendaknya memhami variabel-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik SESPANAS LAN, variabel yang dimaksud adalah:

a. Pemerintah yang bertugas melayani;
b. Masyarakat yang dilayani pemerintah;
c. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik;
d. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih;
e. Resources yang tersedia untuk diracik dalam kegiatan pelayanan;
f. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat;
g. Manajemen dan kemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat;
h. Perilaku pejabat yang terlibat dlam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka.

Untuk mewujudkan pelayanan yang prima maka suatu organisasi harus memenuhi kepuasan dari pelanggannya (masyarakat). Agar kepuasan masyarakat dalam pelayanan terwujud sebelumnya organisasi itu memahami siapa masyarakat yang akan dilayani.

2.7 Kepuasan Masyarakat

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Ruang linngkup Survei Kepuasan Mayarakat dalam Peraturan ini meliputi:

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

a. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

b. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pe,ayanan, termasuk pengadua.

c. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. Biaya/tarif

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada menerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarka kesepakatan antara penyelenggara dan amsyarakat.

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Produk

Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hassil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah dtetapkan.Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

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

h. Maklumat Pelayanan

Maklumat pelayanan adalag pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan di tingkat lanjut.

2.8 Kualitas Pelayanan

Kualitas sebagaimana yang dinpertensikan ISO 9000 merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan.Pelanggan yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi kebutuhannya (Lupiyodi, 2006:175). Sedangkan menurut Wyckof dalam Tjiptono (2004:59) kualitas jasa adalah keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

2.9 Definisi Konsep

Untuk menghindari penafsiran yang berbeda dalam penelitian ini, maka diperlukan batasan-batasan yang jelas terhadap variable penelitian ini. 34 Adapun variebel dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan aparatur pemerintah yang terdiri dari beberapa indikator, yaitu:

a. Prinsip Pelayanan Publik

1. Kepastian waktu merupakan pelaksanaan pelayanan public dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

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

2. Akurasi yaitu produk pelayanan publik diterima dengan benar, Tepat dan sah.
3. Tanggung jawab yaitu pimpinan penyelenggaraan pelayanan public atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesain keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
4. Sarana dan prasarana dan hasil budidaya manusia yang dapat digunakan sebagai alat penunjang untuk kepentingan pertahanan Negara dalam rangka mendukung kepentingan nasional.

b. Standar pelayanan publik

1. Prosedur pelayanan merupakan yang dibakukan, bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Biaya pelayanan yaitu biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

c. Tingkat kepuasan masyarakat Ukuran keberhasilan masyarakat penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayan.Kepuasan penerima pelayanan yang dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

d. Pengawasan penelenggaraan pelayanan publik

1. Pengawasan melekat yaitu pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung, sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

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

2. Pengawasan fungsional yaitu pengawasan yang dilakukan oleh aparat atau pejabat yang tugas pokoknya khusus membantu pimpinan untuk melaksanakan tugasnya masing-masing, pengawasan fungsional biasanya bersifat internal.
3. Pengawasan masyarakat yaitu pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat, berupa laporan atau pengaduan masyarakat tentang penyimpangan dan kelemahan dalam penyelenggaraan.

2.10 Konsep Islam Mengenai Pelayanan

Islam mengatur seluruh perilaku manusia dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Demikian pula dalam konsumsi, islam mengatur bagaimana manusia melakukan kegiatan-kegiatan konsumsi yang membawa manusia berguna bagi kemaslahatan hidupnya. Islam telah mengatur jalan hidup manusia lewat AL-Qur'an dan AL-Hadist supaya manusia dijauhkan dari sifat yang hina karena perilaku konsumsinya.

Seorang muslim dalam berkonsumsi didasrkan atas pertimbangannya yaitu manusia tidak kuasa sepenuhnya mengatur secara detail permasalahan ekonomi masyarakat atau negara. Keberlangsungan hidup manusia diatur oleh Allah swt. Seseorang muslim akan yakin bahwa Allah SWT akan memenuhi segala kebutuhan hidupnya. Firman Allah SWT dalam surat An-Nahl ayat 11.

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

يُنۢبِتُ لَكُم بِهِ ٱلزَّرۡعَ وَٱلزَّيۡتُونَ وَٱلنَّخِيلَ وَٱلۡأَعۡنَٰبَ وَمِن كُلِّ ٱلثَّمَرَٰتِۗ إِنَّ فِي ذَٰلِكَ لَأٓيَةٗ لِّقَوۡمٖ يَتَفَكَّرُونَ ١١

Artinya: "dia menumbuhkan bagi kamu dengan air hujan itu tanaman-tanaman; zaitun, korma, anggur dan segala macam buah-buahan. Sesungguhnya pada yang demkian itu benar-benar ada tanda (kekuasaan Allah) bagi kaum yang memikirkan".

Dari ayat di atas dapat diketahui bahwa islam sudah di atur mengenai jual beli dalam islam adalah suatu tukar menukar benda atau barang yang mempunyai nilai secara suka rela antara kedua belah pihak dengan menerimanya sesuai dengan perjanjian atau ketentuan yang di benrkan oleh syariat islam. Dan dalam Al-Qur'an surat Al-Isra' : 35 sebagai berikut:

وَأَوۡفُواْ ٱلۡكَيۡلَ إِذَا كِلۡتُمۡ وَزِنُواْ بِٱلۡقِسۡطَاسِ ٱلۡمُسۡتَقِيمِۚ ذَٰلِكَ خَيۡرٞ وَأَحۡسَنُ تَأۡوِيلٗا ٣٥

Artinya : "Dan sempurnakanlah takaran apabila kamu menakar, dan timbanglah dengan cara yang benar. Itulah yang lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya.

Ayat ini menjelaskan bahwa dalam memenuhi takaran dan timbangan harus adil, agar tidak merugikan salah satu pihak. Setiap melakukan transaksi atau bermu'amalah harus dilandasi keadilan dan tidak boleh melakukan kecurangan.

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

Rasulullah juga banyak mengajarkan jual beli yang baik, karena yang berbicara tentang kepuasan konsumen dalam bisnis jual beli dari Abu Shafwan (Suwaid) bin Qais. Katanya akan bersama mahrham membawa amanat (dagangan) kain dari hajar. Lalu nabi Muhammad SAW menawrkan kain celana dan bertepatan dngan tukang mngira-ngira harga umum (pasaran) di tempatku, kemudian Nabi Muhammad SAW bersabda padanya " Kau kira-kiraan harga kain celana dn lebihkan (dari harga umum)".(H.R Abu Daud & Tirmidzi)

2.11 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Hasil
1	Putu Puspitasari dan Komang Gede (2016)	Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung	Hasil analisis menunjukkan bahwa: kelima faktor yaitu faktor bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan, dan empati yang terdiri dari limabelas variabel yaitu Penataan ruangan, penampilan petugas, sarana prasarana, kesediaan petugas, kelancaran komunikasi, pemberian solusi, kepastian jadwal, kejelasan inforrmasi, kecepatan proses, keramahan petugas, kemampuan petugas, tanggung jawab, perhatian petugas, keadilan perlakuan dan keamanan dan kenyamanan. Variabel tanggung jawab petugas adalah variabel yang paling mempengaruhi kualitas pelayanan publik dalam pengurusan ijin usaha di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung.
2	Fahmi Rezha, Siti Rochmah dan Siwidiyanto (2018)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dalam kepuasan masyarakat 0,758 dengan tingkat signifikan 95%. Itu berarti bahwa 75,8% kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan perekaman data e-KTP di Depok dapat dipengaruhi oleh beberapa subvariabel seperti bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati dan sisanya 24,2% adalah dipengaruhi oleh variabel independen lain yang belum ditunjukkan dalam penelitian ini, yang paling berpengaruh dalam memuaskan masyarakat yang menerima layanan perekaman data eKTP adalah reliabilitas Dengan koefisien regresi sebesar 0.867.
3	Yulinda Ismail (2016)	Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Tata Kota dan	Hasil penelitian menunjukan kualitas layanan yang ada di Dinas Tata Kota dan Pertamanan Kota Gorontalo belum berjalan sebagai mana harapan. Artinya, kualitas layanan sebagaimana

© 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.

		Pertamanan Kota Gorontalo	tuntutan masyarakat belum terpenuhi. Bahkan petunjukpetunjuk teknis pelayanan belum dapat membantu untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas. Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi tidak tercapainya kualitas pelayanan yang baik disebabkan faktor psikologi, sikap, dan komunikasi efektifitas pelayanan. Semua itu menjadi faktor yang cukup mendasar yang belum terlihat dengan baik, dan bahkan karena pengaruh faktor-faktor ini mengakibatkan kualitas layanan tidak tercapai

2.12 Indikator Penelitian

Indikator Penelitian dalam tulisan ini adalah merujuk pada Keputusan Menpan No 63/2003 tentang pedoman umum pelayanan publik, dan dijelaskan dengan Tabel dibawah ini.

Tabel 2.2
Indikator Kualitas Pelayanan

Variable	Indikator	Sub Indikator
Kualitas Pelayanan Publik (Kepmenpan No 63/2003)	Peerinsip pelayanan publik	a. Kepastian Waktu b. Akurasi c. Tanggung Jawab d. Sarana dan Prasarana
	Standar Pelayanan Publik	a. Prosedur Pelayanan b. Biaya Pelayanan
	Tingkat Kepuasan Masyarakat	a. Kecepatan Pelayanan b. Kesopanan dan keramahan petugas c. Kenyamanan Lingkungan
	Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	a. Pengawasan Melekat b. Pengawasan Fungsional c. Pengwasan Masyarakat

Sumber: Kepmenpan No 63 Tahun 2003 tentang Kualitas Pelayanan

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

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

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Kantor Kelurahan Ratu Sima yang terletak di jalan meranti 2 Ratu Sima, Dumai Selatan, Kota Dumai, Riau No. 6 Dumai Selatan. Waktu penelitian di laksanakan pada januari 2019.

3.2 Jenis Penelitian

Adapun teknik analisa data yang penulis gunakan dalam menulis adalah deskriptif kualitatif yang hanya memaparkan situasi atau peristiwa, jadi berdasarkan pemaparan diatas jelaslah bahwa teknik analisa yang digunakan penulis dalam penelitian ini deskriptif yaitu data akan diteliti atau dijelaskan dengan apa adanya sehingga akan mendapatkan suatu pemahaman.

Setelah semua data yang diperlukan diperoleh, baik itu data primer maupun sekunder, kemudian disusun sedemikian tepat dan selanjutnya akan dianalisis secara deskriptif yakni dengan cara memberi gambaran secara umum mengenai variabel yang diteliti dengan disertai uraian dan penjelasan berdasarkan hasil penelitian.

3.3 Jenis Data

1. Data Primer

Data yang diproleh langsung dari para responden berupa tanggapan responden terhadap Kinerja Kantor Kelurahan Ratu Sima Dumai Selatan.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari instansi pemerintah yang berkaitan dengan penelitian ini.

3.4 Informan Penelitian

Sehubungan dengan penelitian tentang Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Ratu Sima Dumai Selatan, maka dalam penelitian ini menggunakan key informan adalah Sekretaris Kantor Kelurahan Ratu Sima Dumai Selatan. Sedangkan sebagai informan dalam penelitian ini adalah:

Tabel 3.1 Informan Penelitian

No	Jabatan / Bagian	Nama Informan	Keterangan
1	Sekretaris	Arif Alamsyah	Informan A
2	Kepala Seksi Pemerintahan	Hendri	Informan B
3	Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial	Dhini	Informan C
4	Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban	Agus Syahputra	Informan D
5	Masyarakat (Ketua RT atau Masyarakat)	Masyarakat	Informan E

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Untuk pengumpulan data yang diperlukan sebagai landasan dalam penelitian maka penulis akan melakukan pengumpulan data dari lapangan dengan menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu:

1. Observasi (Pengamatan)

   Yaitu teknik yang dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan lansung dengan objek penelitian dengan guna mendapatkan informasi yang ada hubungannya dengan penelitian.

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

2. Wawancara

Wawancara teknik pengumpulan data dengan cara tanya jawab secara langsung kepada Key Informan secara mendalam yang dianggap mengerti tentang permasalahan yang diteliti. Wawancara yang dilakukan dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada orang-orang tertentu yang berkaitan dengan penelitian.

3. Dokumentasi

Dokumetasi adalah data yang penulis peroleh dari Kantor Kelurahan Ratu Sima Dumai Selatan, dengan bentuk soft copy data dan foto terkait Pelayanan.

3.6 Teknik Analisa Data

Dalam melakukan analisis data di gunakan teknik deskriptif kualitatif yakni analisa yang berusaha memberikan gambaran terperinci berdasarkan kenyataan-kenyataan yang ditemukan dilapangan mengenai pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Ratu Sima Dumai Selatan dalam memberikan layanan yang baik kepada masyarakat.

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.

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

BAB IV

SEJARAH SINGKAT OBJEK PENELITIAN

4.1 Sejarah Kota Dumai

Kota Dumai termasuk salah satu kota yang ada di Provinsi Riau dan dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1999 tanggal 20 April 1999 tentang Pembentukan Kabupaten/Kota Baru di Provinsi Riau sebagai pengejawantahan UndangUndang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah. Pada awal terbentuknya Kota Dumai meliputi 3 (tiga) Kecamatan, yaitu Kecamatan Dumai Barat, Kecamatan Dumai Timur dan Kecamatan Bukit Kapur.

Dalam perkembangannya, Kota Dumai berkembang menjadi 5 (lima) Kecamatan sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 18 Tahun 2001 tentang pembentukan Kecamatan Sungai Sembilan dan Kecamatan Medang Kampai. Selanjutnya pada tahun 2009, Kota Dumai kembali mengalami pemekaran menjadi 7 (tujuh) Kecamatan, melalui Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2009 tentang pembentukan Kecamatan Dumai Kota dan Dumai Selatan. ditetapkannya Undang-Undang tersebut adalah 8.198,26 km², yaitu pengurangan dari 15.854,29 km² dengan 7.656,03 km². Kota Dumai dengan 204.674 (dua ratus empat ribu enam ratus tujuh puluh empat) hektar, wilayah perairan seluas 71.393 (tujuh puluh satu ribu tiga ratus sembilan puluh tiga) hektar, terletak pada posisi antara 101º 0’ 38” - 101º 43’ 33” Bujur Timur, 01º 26’ 50” - 02º 15’ 40” Lintang Utaradan secara administratif berbatasan dengan : Sebelah Utara : Selat Rupat, Pulau Rupat, Sebelah, Timur : Kecamatan Bukit Batu, Kabupaten Bengkalis,

Sebelah Selatan : Kecamatan Mandau dan Kecamatan Bukit Batu, Kab. Bengkalis dan Sebelah Barat : Kecamatan Tanah Putih dan Kecamatan Bangko, Kab. Rokan Hilir

Lingkup wilayah Kota Dumai, daerah dengan batas berdasarkan aspek administrative mencakup wilayah daratan seluas kurang lebih 204.674 (dua ratus empat ribu enam ratus tujuh puluh empat) hektar, wilayah perairan seluas 71.393 (tujuh puluh satu ribu tiga ratus sembilan puluh tiga) hektar dan wilayah udara, serta wilayah dalam bumi. Seiring perkembangannya Kota Dumai saat ini memiliki 7 (tujuh) Kecamatan dan 33 (tiga puluh tiga) Kelurahan.

4.2 Strategi dan Kebijakan Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Ratu Sima Dumai Selatan.

Yang dimaksud dengan strategi adalah cara-cara yang digunakan untuk mewujudkan program-program yang berkualitas, terutama didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Adapun strategi dari pencapaian peningkatan kualitas pelayanan adalah :

1. Meningkatkan pengendalian dalam system pemerintahan
2. Meningkatkan laporan perencanaan dan kinerja yang berkualitas
3. Meningkatkan kinerja pelayanan kecamatan
4. Meningkatkan pelayan terhadap rekomendasi-rekomendasi dari kecamatan.

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

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

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Ratu Sima Dumai Selatan sudah berjalan dengan baik dari sisi prinsip pelayanan, standar pelayanan, tingkat kepuasan dan pengawasan. Namun beberapa kekurangan yang menjadi permasalahan adalah kurangnya saranan dan prasaranan pendukung serta fasilitas pelayanan yang membuat kurang nyamannya lingkungan pelayanan.
2. Hambatan-Hambatan dalam Pelayanan publik di Kantor Kelurahan Ratusima Dumai Selatan seperti kurangnya sarana dan prasarana yang mendukung didalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, kurangnya kenyamanan ruang tunggu pelayana dan system pelayanan yang harus dievaluasi kembali untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

6.2 Saran

Adapun saran yang dapat penulis berikan berdasarkan kesimpulan yang diperoleh adalah sebagai berikut :

1. Sebaiknya Kantor Kelurahan Ratusima Dumai Selatan lebih meningkatkan sarana dan prasarana publik yang dapat meningkatkan pelayanan, sehingga masyarakat menjadi puas atas pelayanan yang diterimanya.

2. Disarankan Kantor Kelurahan Ratusima Dumai Selatan untuk dapat memberikan perhatian terhadap kenyamanan lingkungan salah satunya dengan menambahkan kursi pada ruang tunggu pelayanan.
3. Kepada penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan lagi penelitian ini dengan menambahkan variabel-variabel lain serta dengan menggunakan analisis data yang berbeda.

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

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suhaimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta:Jakarta.

Budiman, Arief. Teori *Pembangunan Dunia Ketiga*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.1998.

Dwiyanto, Agus.2008. *Mewujudkan Good Government Melalui Pelayanan Public*. Yogyakarta: GajahMada University Press.

Inu Kencana Syafiie, Djamaludin Tandjung, Supardan modeong. 1999. *Ilmu Administrasi Publik* Jakarta:PT. Rineka Cipta

Kencana, Inu. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*.PT. Raja Grafindo Persada.Jakarta.2003.

Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani., *Manejemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empa. Jakarta. 2006.

Moenir.2000. *Manejemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.

Nugroho, Riant. *Kebijakan Publik: Untuk Negara-Negara Berkembang*. Jakarta. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.2006

Rahmayanty, Nina. 2010. *Manejemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Syafrudin, Ateng. *Pengantar Koordinasi Pemerintahan di Daerah*, Tarsito Bandung. 1999.

Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara Jakarta. 2006.

Setyawan, Dharma *Manejemen Pemerintahan Indonesia*. Jakarta : Djambatan, 2002.

Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung. 2004.

Tjokroamidjojo, Bintoro. *Perencanaan Pembangunan*, Jakarta: CV Masagung.1998

Tjiptono Fandy. *Perspektif Manejemen dan Pemasaran Kontemporer*, Penerbit Andi, Yogyakarta.2011

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Tayib napsis, *Manejemen Pegawai Negeri*, PT. Remaja Rosda Karya. Bandung. 1993

PEDOMAN WAWANCARA
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN RATU SIMA DUMAI SELATAN

Terimakasih atas partisipasi saudara/i responden untuk kesediaan waktunya untuk menjawab beberapa pertanyaan yang di ajukan oleh :

Nama :
NIM :
Program Studi : Adminitrasi Negara
Universitas : Universitas Islam Negeri Suska Riau

Untuk menunjang penelitian dalam rangka penulisan skripsi program sarjana. Informasi yang saudara/i berikan hanya untuk kepentingan akademis dan akan dijaga kerahasiaannya. Atas bantuan dan kerja sama saudaraa/i Saya ucapkan terimakasih.

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :……..
Usia :……..
Pendidikan :……..
Jabatan :……..

PETUNJUK WAWANCARA

1. Ucapan terimakasih kepada informan atas kesediaannya diwawancarai
2. Perkenalkan diri dan jelaskan topik wawancara serta tujuan wawancara dilakukan
3. Jelaskan bahwa informan bebas menyampaikan pendapat, pengalaman, harapan, atau saran yang berkaitan dengan topik wawancara.
4. Catat seluruh pembicaraan.
5. Mintalah waktu lain jika informan hanya memiliki waktu yang terbatas saat itu

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

PERTANYAAN WAWANCARA

1. Menurut anda, apakah Kantor Kelurahan Ratu Sima, Dumai Selatan, Kota Dumai memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang ditetapkan ?
2. Apakah pegawai di Kantor Kelurahan Ratu Sima, Dumai Selatan, Kota Dumai selalu memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat sesuai dengan waktu pelayanan ?
3. Apakah pegawai Kantor Kelurahan Ratu Sima, Dumai Selatan, Kota Dumai selalu bertanggung jawab didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ?
4. Apakah sarana dan prasarana yang tersedia di Kantor Kelurahan Ratu Sima, Dumai Selatan, Kota Dumai sudah mendukung didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ?
5. Menurut anda, apakah pegawai Kantor Kelurahan Ratu Sima, Dumai Selatan, Kota Dumai memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan ?
6. Apakah pihak Kantor Kelurahan Ratu Sima, Dumai Selatan, Kota Dumai menetapkan biaya pada setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat ?
7. Apakah pegawai di Kantor Kelurahan Ratu Sima, Dumai Selatan, Kota Dumai selalu cepat didalam melayani masyarakat ?
8. Apakah pegawai Kantor Kelurahan Ratu Sima, Dumai Selatan, Kota Dumai selalu sopan dan ramah didalam memberikan pelayanan ?
9. Apakah lingkungan di Kantor Kelurahan Ratu Sima, Dumai Selatan, Kota Dumai sudah memberikan kenyamanan kepada masyarakat ?
10. Apakah pegawai Kantor Kelurahan Ratu Sima, Dumai Selatan, Kota Dumai selalu mengawasi dan memberikan himbauan kepada masyarakat untuk mengikuti setiap peraturan yang telah ditetapkan ?
11. Apakah pegawai Kantor Kelurahan Ratu Sima, Dumai Selatan, Kota Dumai sudah melakukan tugas nya sesuai dengan jabatan dan fungsi yang telah ditetapkan ?
12. Apakah Kantor Kelurahan Ratu Sima, Dumai Selatan, Kota Dumai sudah melakukan pengawasan pada saat memberikan pelayanan kepada publik ?
13. Apa saja hambatan-hambatan yang terjadi pada saat melakukan pelayanan kepada masyarakat ?

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

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

PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **P E K A N B A R U**
Email : dpmptsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/31857
TENTANG

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

1.04.02.01

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.00.9/1232/2020 Tanggal 2 Maret 2020**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

1. Nama	:	**NOBEL AKBAR**
2. NIM / KTP	:	11375104524
3. Program Studi	:	ADMINISTRASI NEGARA
4. Jenjang	:	S1
5. Alamat	:	PEKANBARU
6. Judul Penelitian	:	**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN RATU SIMA DUMAI SELATAN**
7. Lokasi Penelitian	:	KANTOR KELURAHAN RATU SIMA DUMAI SELATAN

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 Maret 2020

Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :
Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)
DPMPTSP
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI RIAU

Tembusan :
Disampaikan Kepada Yth :
1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Walikota Dumai
   Up. Kakan Kesbangpol dan Linmas di Dumai
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan