

**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.

**Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Kantor
Kepenghuluan Siarang-arang Kecamatan Pujud
Kabupaten Rokan Hilir**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Administrasi Negara (S1) Pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*



UIN SUSKA RIAU

OLEH

ASMADIANTI**NIM : 1770523482****PROGRAM S1****JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA****FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL****UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU****PEKANBARU****2021**



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 : Asmadianti
 NIM : 11770523482
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
 Fakultas : Ekonomi Dan Ilmu Sosial
 Judul Skripsi : Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Kantor
 Kepenghuluan Sirung-mung Kecamatan Pajad Kabupaten
 Rokan Hilir

**DISETUJUI OLEH:
DOSEN PEMBIMBING**

Vira Museliza, SE, M.Si

NIK. 130 712 073

MENGETAHUI :

DEKAN

Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial



Dr. H. Alayarni, SE, MM

NIP. 13500826 199903 2 001

KETUA PROGRAM STUDI

Ilmu Administrasi Negara

Dr. Khairunyah Purba, S.Sos, M.Si

NIP. 19781025 200604 1 002





LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : ASMADIANTI
 NIM : 11770523482
 PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
 FAKULTAS : EKONOMI ILMU DAN SOSIAL
 JUDUL : PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR
 KEPENGHULUAN SIARANG-ARANG KECAMATAN
 PUJUD KABUPATEN ROKAN HILIR
 TANGGAL UJIAN : 23 SEPTEMBER 2021

Disetujui Oleh
 KETUA PENGUJI

Dr. Mustiqowati Ummul Fithriyyah, M.Si
 NIP. 19791127200801 2 010

PENGUJII

Dedi Beswimar, S.Sos, M.Si
 NIK. 130 411 027

PENGUJII

Rony Javn, S.Sos, M.Si
 NIK. 130 717 060

- 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

Pelaksanaan Pelayanan Publik pada Kantor Kepenghuluan Siarang-arang Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir

Oleh: Asmadianti

Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi oleh Pegawai Kepenghuluan Siarang-arang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan bagaimana upaya aparatur pegawai Kepenghuluan Siarang-arang dalam meningkatkan pelayanan publik. Jenis penelitian skripsi ini adalah *kualitatif deskriptif* dengan pengumpulan data yang diperoleh melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis, diperoleh hasil dan kesimpulan: kendala yang dihadapi oleh aparatur pegawai Kepenghuluan Siarang-arang Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, *pertama* kedisiplinan yang masih menjadi permasalahan umum, dan *kedua* faktor pendidikan dan kemampuan yang rendah. Upaya aparatur Kepenghuluan dalam meningkatkan pelayanan publik, *pertama* tingkatkan pendidikan pegawai yang mana akan lebih hati-hati dalam merekrut serta menempatkan pegawai di kantor kepenghuluan, *kedua* adanya pengawasan yang dilakukan untuk aparatur agar dapat mentaati peraturan yang berlaku *ketiga* perlu adanya sanksi yang tegas yang diberikan kepada aparatur ketika melakukan kesalahan atau tidak mentaati peraturan yang berlaku.

Kata Kunci: Pelayanan publik dan disiplin

- 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.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillah *robbil 'alamin*, segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah mencurahkan nikmat, rahmat, taufik dan hidayah-Nya kepada seluruh umat sekalian alam. Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW yang menghantarkan umat dari alam kegelapan (jahiliyah) menuju alam yang terang dengan ilmu pengetahuan, semoga kita mendapatkan syafa'at beliau di akhirat kelak, *aamiin ya robbal'alamin*.

Karya ilmiah ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan di Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Proses yang cukup panjang untuk mendapatkan gelar sarjana (S1) telah penulis lalui, hingga penulis telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Kepenghuluan Siarang-arang Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir**”.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan doa serta dukungan dan saran dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Teristimewa untuk orang tua tercinta, Bapak Asmaji dan Ibu Mami Hartati, yang menjadi kekuatan penulis selama menyelesaikan skripsi ini yang telah memberikan kasih sayang yang tak pernah padam, doa dan dukungan tanpa syarat baik moril maupun materil dan pelajaran sepanjang hidup yang mana penulis tidak akan bisa membayarnya dengan apapun. Penulis berharap suatu saat bisa membahagiakan mereka.



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. Teruntuk keluarga kedua, Bapak Parmin dan Ibu Nartik, Kakek Sarbini, Michael Randalna Sembiring Kembaren dan Adik-adik ku Aidah Mifthahus Syakinah dan Aidil Wahyu Syahidin serta semua keluarga besar yang telah memberikan doa dan dukungan bagi penulis hingga sampai di titik ini.
3. Bapak Prof. Dr. Khairunnas, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau beserta pejabat rektorat lainnya.
4. Ibu Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Dr. Khairunsyah Purba S.Sos, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Mashuri, S.Ag, MA selaku Sekretaris Jurusan Administasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Bapak Almarhum Drs. H. Almasri, M.Si selaku dosen penasehat akademis selama menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Ibu Virna Museliza, SE, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan banyak arahan, masukan serta dorongan dalam menyelesaikan skripsi ini.



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.

9. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial terutama Bapak dan Ibu Dosen Prodi Administrasi Negara yang telah memberikan ilmu kepada penulis dari semester awal hingga semester akhir, serta kepada Seluruh staf Tata Usaha atas segala bantuan selama proses pembuatan berjalan hingga sampai akhirnya selesai.
10. Bapak Darmalis SE selaku Datuk Kepenghuluan dan seluruh Pegawai Kantor Kepenghuluan Siarang-arang tanpa terkecuali yang telah memberikan izin serta memberikan informasi kepada penulis untuk menyelesaikan penelitian di lokasi penelitian ini.
11. Teman seperjuangan penulis yang selalu ada disaat suka maupun duka semasa kuliah, Imelda Maisyaroh, Elpita Wahyuni, Anisa Afriyani, Yola Melinda, dan Anisa Aulia
12. Rekan-rekan seperjuangan Mahasiswa angkatan 2017 Prodi Administrasi Negara terkhusus lokal A, kelompok Kuliah Kerja Nyata (KKN) tahun 2020 Kepenghuluan Siarang-arang.
13. Semua pihak yang tidak dapat dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah dengan tulus dan ikhlas memberikan doa dan dukungan hingga dapat terselesainya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, sebab dalam kajian ilmiah ini terdapat kelemahan dan kekurangan baik dari segi tulisan maupun referensi yang diperlukan serta analisis dan interpretasi yang diberikan, untuk itu penulis mengharapkan kritikan dan saran dalam rangka penyempurnaan penulisan lainnya.

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.

Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan semoga amal kebajikan semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini dapat diterima disisi Allah SWT, *aamiin* ya *robbal'alamin*.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Pekanbaru, Agustus 2021
Penulis,

Asmadianti
NIM. 11770523482

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 ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.5 Batasan Penelitian	12
1.6 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Konsep Pelayanan Publik.....	14
2.1.1 Prinsip Pelayanan Publik.....	18
2.1.2 Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berdasarkan UU Nomor Tahun 2009 Pasal 4.....	25 21
2.1.3 Standar Pelayanan Publik.....	22
2.1.4 Etika Pelayanan Publik	26
2.2 Pelayanan Prima.....	28
2.3 Kepuasan Masyarakat	30
2.4 Kualitas Pelayanan	31
2.5 Faktor-Faktor Penghambat.....	32
2.6 Pandangan Islam	39
2.7 Penelitian Terdahulu	41
2.8 Perbedaan Penelitian	43
2.9 Definisi Konsep.....	43
2.10 Konsep Operasional	45
2.11 Kerangka Berpikir.....	46



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

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	47
3.2 Jenis dan Sumber Data	47
3.2.1 Jenis.....	47
3.2.2 Sumber Data.....	48
3.3 Teknik Pengumpulan Data	49
3.4 Informan Penelitian.....	50
3.5 Teknik Analisa Data.....	51

BAB IV GAMBARAN UMUM PENELITIAN

4.1 Sejarah Kantor Keprnghuluan Siarang-arang	53
4.2 Visi dan Misi Kantor Kepenghuluan Siarang-arang	55
4.3 Standar Operasional Prosedur Pelayanan Kantor Kepenghuluan	55
4.4 Tugas Pokok dan Fungsi	57
4.5 Letak Geografis.....	62
4.6 Penduduk dan Mata Pencaharian	62
4.6.1 Jumlah Penduduk	62
4.6.2 Mata Pencaharian.....	63
4.6.3 Pola Potensi Sumber Daya Alam	64
4.7 Agama dan Kepercayaan.....	64
4.8 Etnis Adat Istiadat dan Kebudayaan	65
4.9 Organisasi Kantor Kepenghuluan Siarang-arang	67

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Pelayanan Aparatur Kepenghuluan Kepada Masyarakat.....	68
5.1.1 Sikap Petugas.....	69
5.1.1.1 Sikap Ramah dan Tanggap	70
5.1.1.2 Sikap Adil Pegawai	71
5.1.1.3 Kerjasama dan Peran	72
5.1.2 Prosedur	73
5.1.2.1 Tahapan Pelayanan	73
5.1.2.2 Kemudahan Akses	75
5.1.2.3 Efisien dan Efektif	75
5.1.3 Waktu.....	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.

5.1.3.1 Disiplin	77
5.1.4 Fasilitas	81
5.1.4.1 Fasilitas Kerja	81
5.1.4.2 Fasilitas Pendukung	82
5.1.5 Biaya pelayanan	82
5.1.5.1 Informasi Biaya Pelayanan	83
5.1.6 Sasaran Kerja Pegawai	83
5.1.6.1 Kualitas	84
5.1.6.2 Kuantitas Kinerja Pegawai	84
5.1.6.3 Kemampuan Kinerja Pegawai	85
5.1.6.4 Fungsi	85
5.2 Faktor Penghambat dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai	87
5.2.1 Kedisiplinan Pegawai Kantor Kepenghuluan	87
5.2.2 Rendahnya Tingkat Pendidikan Pegawai	89
5.3 Upaya Meningkatkan Kinerja Pegawai	92
5.3.1 Tingkat Pendidikan Pegawai	92
5.3.2 Pengawasan	94
5.3.3 Sanksi	95
BAB VI PENUTUP	
61 Kesimpulan	99
62 Saran	103

DAFTAR PUSTAKA



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tabel Kemampuan Pegawai Dalam Pengoperasian Komputer..... 4

Tabel 1.2 Tabel Pelayanan Kantor Kepenghuluan Siarang-arang..... 7

Tabel 1.3 Tabel Rekap Surat Pada Tahun 2018-2020..... 8

Tabel 2.1 Tabel Jurnal Penelitian Terdahulu42

Tabel 2.2 Konsep Operasional.....45

Tabel 3.1 Informan Penelitian Kantor Kepenghuluan Siarang-arang.....50

Tabel 4.1 Luas dan Batas Wilayah Kepenghuluan.....62

Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Kepenghuluan.....63

Tabel 4.3 Mata Pencaharian Masyarakat.....63

Tabel 4.4 Jenis-Jenis Perkebunan Masyarakat.....64

Tabel 4.5 Sarana Beribadah.....64

Tabel 4.6 Etnis dan Suku Masyarakat.....67

- 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.



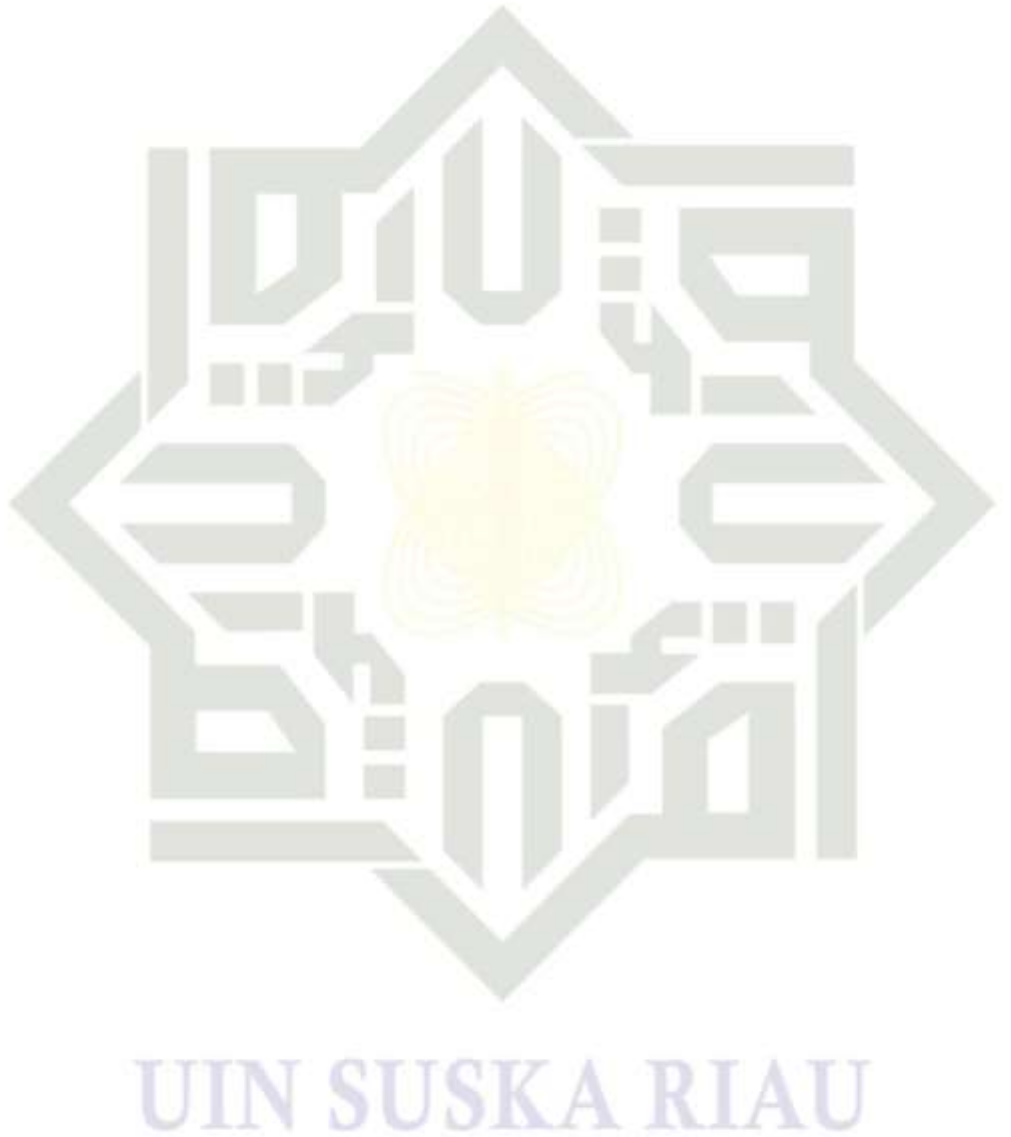
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3 Kerangka Berpikir.....46

Gambar 4.9 Stuktur Organisasi Kantor Kepenghuluan Siarang-arang.....67



**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 Masalah

Kepenghuluan merupakan suatu wilayah kecil yang dihuni oleh masyarakat hukum dalam suatu kesatuan dan memiliki batas-batas wilayah dalam kewenangan untuk mengurus dan mengatur seluruh kepentingan masyarakat yang bertempat tinggal di daerah tersebut yang berdasarkan asal usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan NKRI (Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hilir Nomor 10 Tahun 2015).

Pemerintahan Kepenghuluan adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pelaksanaan kewilayahan atau biasa disebut juga Dusun merupakan bagian wilayah dalam kepenghuluan yang merupakan pelaksana penyelenggaraan pemerintahan kepenghuluan.

Kantor Desa atau biasa yang lebih dikenal dengan Kantor Kepenghuluan Siarang-arang Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir merupakan salah satu instansi masyarakat yang berdiri di Desa atau Kepenghuluan Siarang-arang yang dibuat oleh pemerintah. Istilah desa di wilayah Kabupaten Rokan Hilir disebut dengan Kepenghuluan, sesuai dengan yang diatur di dalam Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hilir Nomor 2 Tahun 2009 Tentang Pedoman Penyusunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintahan Kepenghuluan pasal 1 ayat 5.



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 rangka mewujudkan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat, pemerintah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang mana berisi kriteria-kriteria pelayanan yang baik yaitu berisi kesederhanaan, kejelasan dan kepastian pelayanan, keamanan, keterbukaan, efisien, ekonomis, keadilan yang merata dan ketepatan waktu.

Dalam organisasi pemerintahan, pelayanan kepada masyarakat tidak dapat dihindari, sebab melayani masyarakat adalah kewajiban yang harus dijalankan dan dilaksanakan dengan baik dan benar, oleh sebab itu maka setiap permasalahan yang terjadi pada kasus pelayanan sudah semestinya pemerintah mencari solusi yang terbaik dalam mengatasi setiap permasalahan yang terjadi.

Pada era globalisasi yang semakin modern ini dalam fenomena pengurusan surat menyurat yang dihadapi masyarakat luas terdapat permasalahan yang semakin sulit dalam mengurus surat-surat. Dalam Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hilir Nomor 10 Tahun 2015 tentang Perangkat Kepenghuluan, Kepenghuluan merupakan sebagai kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah tertentu, yang memiliki wewenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat dengan berdasarkan hak asal-usul dan adat-istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.



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

Pada kantor kepenghuluan ini menyelenggarakan pelayanan ditingkat kepenghuluan terhadap masyarakat yang bertempat tinggal di kepenghuluan tersebut seperti contohnya dalam hal surat menyurat yang dilakukan oleh pegawai kantor kepenghuluan. Adapun salah satu contoh surat yang dikeluarkan oleh kantor kepenghuluan yang biasa dilihat salah satunya adalah surat Domisili yang sering dikeluarkan oleh pegawai kantor kepenghuluan untuk masyarakat atau mahasiswa yang memerlukan surat domisili untuk sebuah kepentingan yang bertempat tinggal di wilayah Kepenghuluan Siarang-arang, fungsi surat ini sebagai tanda bahwa benar masyarakat dan atau mahasiswa tersebut tinggal di wilayah Kepenghuluan Siarang-arang.

Pelayanan menjadi tolak ukur keberhasilan suatu organisasi atau instansi pemerintah terutama pada tingkat kepenghuluan dalam memenuhi keinginan masyarakat sehingga aparatur dituntut untuk terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan aparatur harus berusaha memperbaiki kualitas pelayanan agar diharapkan mampu mendekati kualitas yang diinginkan masyarakat dan masyarakat puas atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor kepenghuluan. Seperti pada pelayanan lainnya yang dapat kita temui atau biasa diberikan kepada pegawai terhadap masyarakat dalam hal surat menyurat.

Pada hakikatnya manusia sangat membutuhkan pelayanan. Dapat dikatakan bahwa kehidupan manusia tidak dapat dipisahkan dengan pelayanan. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas serta efektif dan efisien dari pemerintah, meskipun pada kenyataannya tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan yang diharapkan disebabkan pelayanan publik yang



terjadi selama ini selalu berbelit-belit, lambat, mahal dan juga melelahkan. Hal ini disebabkan bahwa masyarakat ditempatkan pada posisi (melayani) bukan ditempatkan pada posisi yang (dilayani). Pada kasus ini menimbulkan dampak dan citra buruk pada kualitas pelayanan publik.

Seiring dengan perkembangan masyarakat, kebutuhan akan pelayanan yang semakin kompleks serta pelayanan yang semakin baik dan prima, cepat dan tepat serta efektif dan efisien sangat diperlukan oleh masyarakat kepenghuluan. Aparatur pemerintah yang berada di tengah-tengah masyarakat harus mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Dalam menjalankan tugasnya, aparatur pemerintah merupakan subsistem dari penyelenggaraan pemerintahan yang memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus rumah tangga desanya sendiri secara berdaya dan berhasil guna sesuai dengan perkembangan pemerintahan saat ini. Kegiatan penyelenggaraan pemerintahan di Kepenghuluan Siarang-arang dilaksanakan oleh aparatur kepenghuluan dengan jumlah 13 (tiga belas) orang yang terdiri dengan Penghulu atau Kepala Desa beserta perangkat kantor kepenghuluan.

Tabel 1.1: Kemampuan Pegawai dalam Pengoperasian Komputer

Tingkat Pendidikan Pegawai	Pengoperasian Komputer		Jumlah Pegawai
	Bisa	Tidak	
SMP/Sederajat	-	4 Orang	4 Orang
SMA/Sederajat	2 Orang	3 Orang	5 Orang
S1 (Sarjana)	3 Orang	-	3 Orang
Jumlah 12 (Tiga Belas) Orang			

Sumber: (Kantor Kepenghuluan Siarang-arang, 2021)



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 Kepenghuluan Siarang-arang memiliki pegawai berjumlah 12 (Tiga Belas) Orang. Dalam menjalankan dan menyelesaikan tugas pelayanan dalam mewujudkan pelayanan prima, pegawai diharuskan handal dalam mengoperasikan mesin computer. Pada fenomena yang terjadi pada lapangan, aparatur pemerintahan kepenghuluan tidak seluruhnya bisa dalam mengoperasikan mesin computer. Pada total yang bisa mengoperasikan computer hanya berjumlah 5 (Lima) orang.

Pada pengamatan penulis ketika melakukan observasi lapangan di kantor Kepenghuluan Siarang-arang pada tanggal 2 Januari hingga 15 Februari tahun 2020, namun pada kenyataan yang teradi di lapangan adalah kualitas sumber daya aparatur desa yang masih rendah, hal ini dibuktikan dengan rendahnya kemampuan pegawai dalam mengoperasikan perangkat computer.

Penyelenggaraan pemerintahan kepenghuluan akan semakin baik dan terarah apabila kinerja seluruh pegawai kepenghuluan dalam memberikan pelayanan yang terbaiknya dalam melayani masyarakat kepenghuluam tanpa kata lambat, tidak berbelit-belit dan tidak formalitas, sehingga masyarakat merasa kepentingannya dapat terlayani dengan baik dan prima.

Dengan demikian, penyelenggaraan pemerintahan di Kepenghuluan Siarang-arang haruslah mengacu pada aturan pemerintahan yang ditetapkan atau yang diberlakukan. Oleh sebab itu, aparatur pemerintahan kepenghuluan diharapkan benar-benar mampu menjalankan tugas dan fungsinya selaku pegawai kepenghuluan yang telah ditetapkan sebagaimana semestinya.



- 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.

Peneliti melakukan observasi dan wawancara dengan salah seorang masyarakat yang sedang membutuhkan pelayanan untuk mendapatkan informasi sebagai informan penelitian yang menyatakan bahwa pelayanan di kantor kepenghuluan Siarang-arang terdapat kendala dalam pelayanan yang disebabkan kurang memahaminya pegawai dalam mengoperasikan perangkat computer serta masalah kedisiplinan pegawai. Masalah disiplin pegawai sangat penting, artinya terutama dalam upaya meningkatkan dan percepatan mutu pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu maka pegawai kepenghuluan sebagai motor penggerak pembangunan sudah selayaknya melopori masalah disiplin, mengingat tugas pokok dan fungsi serta tanggung jawab perangkat kepenghuluan yang sangat berat dan rumit. Maka pegawai kepenghuluan harus meningkatkan kemampuan dan kualitas yang tinggi dalam pelaksanaan tugas. Tetapi masih sering terjadi permasalahan pada pegawai yang malas-malasan, kurang disiplin dan perilaku budaya kerja yang kurang dapat dipertanggungjawabkan. Dalam proses penyelenggaraan pemerintahan yang tumpang tindih, sehingga sulit dipisahkan kedudukan dan wewenang antar instansi, prosedur kerja yang berbelit-belit dan panjang serta sumber daya pegawai yang kurang profesional dan kurang bermoral.



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 meminumkan 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 Saifuddin Kasim Riau

Jenis pelayanan surat menyurat pada kantor Kepenghuluan Siarang-arang yaitu:

1.2 Tabel Pelayanan Kantor Kepenghuluan Siarang-arang

No	Pelayanan Surat	Persyaratan
1	Pembuatan KTP sementara (resi)	Fotocopy KK dan paas foto
2	Pembuatan Formulir KK	KK asli yang lama serta data diri yang akan ditambah atau yang akan di kurangi di dalam KK
3	Pembuatan Formulir Akta Kelahiran	Fotocopy KK, Surat dari Bidan atau Rumah Sakit dan fotocopy Buku Nikah orang tua
4	Pembuatan pengantaran SKCK	Fotocopy KTP dan Fotocopy KK
5	Pembuatan Surat Domisili	Fotocopy KTP dan KK
6	Surat Keterangan Usaha Kecil	Fotocopy KTP dan KK
7	Surat Pengantar Nikah	Fotocopy KK dan KTP, Surat Keterangan dari Orangtua Surat pengantar KUA dan pas foto dari kedua pihak
8	Surat Keterangan Ekonomi Lemah	Fotocopy KK dan KTp beserta Slip Gaji Orangtua
9	Surat Pindah Tempat Tinggal	Fotocopy KK dan KTP
10	Surat Keterangan Kematian	Fotocopy KK dan data saat wafat

Sumber: Kantor Kepenghuluan Siarang-arang, 2020

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah menjelaskan dengan sebenar-benarnya tujuan serta maksud dari pelayanan publik dijelaskan dengan hak, memeberikan pelayanan yang baik, terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi seluruh masyarakat. Dengan peran aparat kepenghuluan maka diharapkan tercipta dan terwujudnya pelayanan yang baik dan prima agar masyarakat merasa puas atas pelayanan yang didapatkan dari kinerja aparatur kepenghuluan.

Berikut adalah data Rekap Surat pada tahun 2018 hingga tahun 2020:

1.3 Tabel Rekap Surat Pada Tahun 2018-2020

No	Tahun	Surat Keluar	Jumlah	Surat Masuk	Jumlah
1	2018	Pembuatan KTP sementara (resi)	83	Surat Panggilan	2
				Surat Undangan	12
		Pembuatan Formulir KK	71	Surat Rekomendasi	1
		Pembuatan Formulir Akta Kelahiran	158	Jumlah	14
		Pembuatan pengantaran SKCK	27		
		Pembuatan Surat Domisili	63		
		Surat Keterangan Usaha Kecil	25		
		Surat Pengantar Nikah	54		
		Surat Keterangan Ekonomi Lemah	75		
		Surat Pindah Tempat Tinggal	38		
Surat Keterangan Kematian	19				
		Jumlah	613		
2	2019	Pembuatan KTP sementara (resi)	77	Surat Panggilan	15
				Surat Undangan	11
		Pembuatan Formulir KK	96	Surat Rekomendasi	9
		Pembuatan Formulir Akta Kelahiran	94	Jumlah	35
		Pembuatan pengantaran SKCK	52		
		Pembuatan Surat Domisili	85		
		Surat Keterangan Usaha Kecil	35		
		Surat Pengantar Nikah	70		
		Surat Keterangan Ekonomi Lemah	87		
		Surat Pindah Tempat Tinggal	46		
Surat Keterangan Kematian	29				
		Jumlah	671		

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.

3	2020	Pembuatan KTP sementara (resi)	114	Surat Panggilan	7
		Pembuatan Formulir KK	126	Surat Undangan	11
		Pembuatan Formulir Akta Kelahiran	112	Surat Rekomendasi	7
		Pembuatan pengantaran SKCK	99	Jumlah	25
		Pembuatan Surat Domisili	91		
		Surat Keterangan Usaha Kecil	78		
		Surat Pengantar Nikah	99		
		Surat Keterangan Ekonomi Lemah	88		
		Surat Pindah Tempat Tinggal	22		
		Surat Keterangan Kematian	16		
		Jumlah	845		

Sumber: Kantor Kepenghuluan Siarang-arang, 2020

Fakta yang terjadi dilapangan saat ini adalah masih sering sekali dijumpai kelemahan yang merupakan pelayanan aparatur Pemerintahan belum berjalan secara baik dan efektif. Kelemahan-kelemahan tersebut antara lain yaitu pelayanan yang rumit dan tidak sederhana, pada standar operasional pelayanan yang terjadi pada umumnya pembuatan surat selesai dalam jangka waktu satu hari dan bisa lebih pada pembuatan KK (Kartu Keluarga) dan Akta Kelahiran. Namun pada pembuatan surat yang umum bisa lebih dari satu hari pembuatan yang mana disebabkan proses yang lambat dan berbelit-belit, kurang adanya kepastian persyaratan pelayanan administratif, kurang adanya keterbukaan prosedur dalam memperoleh pelayanan yang baik, pelayanan yang kurang efektif dan efisien, kurangnya keadilan yang diperoleh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta beberapa faktor yang dapat mempengaruhi dalam memberikan



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

pelayanan itu sendiri. Dalam hal lain ada beberapa masalah yang terjadi dimana pegawai kurang mumpuni dalam mengoperasikan computer dengan baik, peraturan yang diterapkan dan fasilitas pendukung di kantor kepenghuluan dalam melayani masyarakat.

Berangkat dari pemikiran tersebut dikaitkan dengan fakta kondisi yang terjadi pada aparat Kepenghuluan Siarang-arang, Kecamatan Pujud, Kabupaten Rokan Hilir sebagai tempat penelitian. Kapasitas yang masih rendah merupakan bagian dari permasalahan yang terjadi di lapangan. Diantaranya masih belum optimalnya sebagai organisasi yang formal dalam tugas yang dilakukan sehari-harinya dalam menyelenggarakan diklat sebagai bagian dari penyelenggaraan kepentingan publik maka diharapkan dan haruslah bekerja dengan mencapai hasil secara baik, efektif, efisien, transparan, dan saling mendukung.

Berdasarkan uraian latar belakang, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pelaksanaan Pelayanan Publik pada Kantor kepenghuluan Siarang-arang Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang telah dipaparkan diatas, masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut.

1. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh aparat kepenghuluan Siarang-arang Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir?
2. Apa saja faktor penghambat dalam memberikan pelayanan pada kantor Kepenghuluan Siarang-arang Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir?



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Pelayanan yang diberikan pada kantor Kepenghuluan Siarang-arang Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir diukur dengan berdasarkan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dalam memberikan pelayanan di kantor Kepenghuluan Siarang-arang, Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat serta kontribusi yang positif bagi seluruh pihak. Adapun manfaat dari penelitian ini dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Secara teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan mampu dan dapat memperkaya teori-teori tentang Kinerja dalam Pelayanan Publik dalam Pemerintahan.
 - b. Hasil dari penelitian ini diharapkan mammpu memberikan pengayaan dalam hal pengetahuan materi perkuliahan kebijakan publik.
2. Manfaat Praktis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan serta pengalaman nyata dalam bidang ilmu tentang pelayanan publik di dalam Pemerintahan Kepenghuluan.



1.5 Batasan Penelitian

Agar penelitian ini tidak terlalu luas dan jelas ruang lingkupnya maka dikemukakan batasan penelitian sebagai berikut:

1. Pada analisis ini peneliti memfokuskan pada analisis kinerja pegawai yang dilakukan pada lokasi penelitian kantor kepenghuluan Siarang-arang Kecamatan Pujud kabupaten Rokan Hilir.
2. Penelitian ini dilakukan di Kantor kepenghuluan Siarang-arang Kecamatan Pujud kabupaten Rokan Hilir.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini adapun sistematika penulisan adalah sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini membahas teori-teori yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas, teori yang diangkat penulis yaitu mengenai teori-teori tentang Analisis Kinerja Pegawai.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang lokasi penelitian, jenis dan sumber data, instrument penelitian, teknik pengumpulan data dan analisis data.



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: GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Pada Bab IV ini menjelaskan kondisi Kantor Kepenghuluan Siarang-arang Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir menyangkut sejarah berdirinya, gambaran umum wilayah, struktur organisasi dan aktivitas kantor.

BAB V: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada Bab V ini peneliti menjelaskan hasil pengelolaan data di lapangan, hasil penelitian di lapangan serta wawancara tentang Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor Kepenghuluan Siarang-arang Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir.

BAB VI: PENUTUP

Pada Bab VI ini merupakan penutup, dimana pada bab ini berisi kesimpulan dan saran yang berguna bagi instansi.

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 Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan aktivitas seseorang, sekelompok, dan/atau organisasi baik secara langsung maupun secara tidak langsung dalam pemenuhan kebutuhan. Dalam Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993) mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk jasa maupun barang dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui dari aktivitas kerja orang lain.

Pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 merupakan rangkaian 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, segala sesuatu yang disediakan oleh pemerintah ataupun swasta. Pada umumnya masyarakat tidak dapat memenuhi kebutuhannya sendiri, kecuali secara kolektif dalam rangka memenuhi kesejahteraan sosial seluruh masyarakat.

Sementara itu pelayanan memiliki makna pengabdian yang mengutarakan efisiensi dan keberhasilan bangsa dalam membangun yang dimanifestasikan sebagai yang melayani bukan yang dilayani, mendorong bukan menghambat, mempermudah bukan mempersulit, sederhana bukan berbelit-belit, terbuka untuk semua orang, bukan hanya untuk segelintir orang saja.



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 yang memuaskan memiliki empat unsur yaitu:

1. Pelayanan kemudahan dalam pengurusan kepentingan atau mendapatkan perlakuan yang sama dalam pengurusan suatu kepentingan.
2. Pelayanan yang memiliki unsur pelayanan yang wajar.
3. Pelayanan yang merata dan adil dalam pelayanan terhadap kepentingan.
4. Pelayanan yang diberikan tanpa memandang status atau kedudukan seseorang.

Kelemahan pelayanan tidak hanya disebabkan oleh kurang baiknya suatu cara pelayanan di tingkat bawah. Ternyata masih banyak sekali kasus yang mempengaruhi begitu buruknya tata cara kerja dan birokrasi, seperti diinstansi pemerintahan banyak sekali terdapat kasus pegawai yang datang ke kantor hanya untuk mengisi absensi kehadiran, sementara untuk pekerjaan-pekerjaan yang harus diselesaikan menumpuk di meja kerja.

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

Agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan sebagaimana mestinya maka diperlukan faktor-faktor pelayanan yang memadai. Faktor-faktor pendukung pelayanan yaitu:



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. Faktor kesadaran pegawai yang berkecimpung dalam pelayanan, kesadaran disini berfungsi sebagai dasar acuan 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 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 mengenai waktu kerja, cara kerja, kedisiplinan dalam pelaksanaan tugas kerja, pemberian sanksi terhadap pelanggaran kerja serta ketentuan-ketentuan lain yang telah ditetapkan.
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 meningkatkan semangat kerja yang tinggi.
5. Faktor kemampuan dan keterampilan karena dapat ditingkatkan dengan pemberian bimbingan dan petunjuk-petunjuk kerja, serta mengadakan pendidikan dan pelatihan-pelatihan khusus pegawai.



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. Faktor sarana pelayanan yang meliputi peralatan, perlengkapan dan juga tersedianya fasilitas pelayanan yang meliputi gedung dengan segala alat kerja pendukungnya.

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada satu produk secara fisik.

Pelayanan yang baik terangkum pada satu produk pelayanan yang dikenal dengan nama *service excellence* yang meliputi:

1. Keamanan adalah kemampuan penyedia pelayanan dalam menciptakan rasa aman kepada masyarakat dalam melakukan pelayanan.
2. Kenyamanan adalah kemampuan penyedia pelayanan dalam menciptakan rasa nyaman kepada masyarakat dalam rangka memberikan pelayanan sehingga masyarakat merasa nyaman selama pelayanan dilakukan.
3. Keramahan adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada masyarakat, sehingga masyarakat merasa senang ketika dilayani.
4. Ketepatan adalah kemampuan penyedia layanan untuk selalu memberi ketepatan terkait informasi, waktu, biaya, dan petugas pelayanan yang jelas kepada 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.

2.1.1 Prinsip Pelayanan Publik

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik terdapat didalamnya sepuluh butir prinsip pelayanan publik yang menjadi pedoman dalam instansi pemerintahan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, berikut dijelaskan sepuluh prinsip pelayanan publik tersebut:

- a. Kesederhanaan prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan, sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik. 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.
- 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).



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

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

i. Kenyamanan Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti 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 penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

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.

**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.

Sedangkan Menteri Pedayagunaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan 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 Syafii (2003) ada tiga pokok unsur dalam pelayanan:

- a. Biaya relative harus lebih rendah;
- b. Waktu untuk mengerjakan relative cepat dan;
- c. 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 adalah 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 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. Dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

**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.

2.1.2 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;
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. Partisipatif;
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.



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. Keterbukaan;

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

i. Akuntabilitas;

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

j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;

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.

2.1.3 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 adalah spesifikasi teknis pelayanan publik yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan pelayanan publik. Standar pelayanan publik tersebut merupakan ukuran atau persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib ditaati oleh pemberi pelayanan (pemerintah) dan atau pengguna pelayanan (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.

Sesuai dengan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan pengertian tersebut, kegiatan pelayanan publik telah diatur pemenuhannya berdasarkan regulasi yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan utamanya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan Publik yang memiliki 4 tujuan, yakni memberikan batasan dan hubungan yang jelas terkait hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan setiap pihak dalam penyelenggaraan pelayanan publik, mewujudkan pelayanan publik yang berasaskan pemerintahan dan korporasi yang baik, terpenuhinya pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan meberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam pelayanan publik. Lebih rinci lagi, Undang-Undang tersebut mengatur hak dan kewajiban baik penyelenggara maupun pengguna pelayanan publik. Setidaknya ada 12 kewajiban penyelenggara dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang harus dipenuhi. Salah satunya adalah melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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

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

Adanya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik tentunya memberikan arahan kepada seluruh penyelenggara pelayanan baik penyelenggara negara. Setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memenuhi 14 komponen standar pelayanan yang meliputi:

- a. dasar hukum, peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan;
- b. persyaratan, syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- c. sistem, mekanisme dan prosedur, tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
- d. jangka waktu penyelesaian, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- e. biaya/tarif, ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
- f. produk pelayanan, hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas bagi kelompok rentan;

- h. kompetensi pelaksana, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
- i. pengawasan internal, pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana;
- j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan, tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya;
- k. jumlah pelaksana, tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja;
- l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan;
- n. evaluasi kinerja pelaksanaan, penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai standar pelayanan.

Komponen standar pelayanan publik ini didesain untuk memberikan akses informasi seluas-luasnya kepada publik sehingga masyarakat dimudahkan menjangkau pelayanan dasar yang mengarah kepada kesejahteraan masyarakat. Di samping itu, dengan terpenuhinya standar pelayanan tersebut, dapat meminimalisir tindakan-tindakan maladminsitrasi seperti pungutan liar, penyimpangan prosedur, penudaan berlarut dan sebagainya yang merupakan celah terjadinya tindakan korupsi. Adanya standar pelayanan publik memberikan

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.

keterbukaan akses informasi kepada masyarakat sehingga dalam sebuah pelayanan baik persyaratan, prosedur, biaya dan jangka waktu dapat diukur dan diketahui masyarakat tanpa mengalami kebingungan serta menuntut pengawasan masyarakat dalam penyelenggaraannya.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 juga mengatur sembilan hak masyarakat/pengguna pelayanan publik. Salah satunya, masyarakat berhak untuk mengawasi pelaksanaan pelayanan publik. Hak inilah yang menjadi bekal bagi masyarakat untuk mengawal dan mengendalikan penyelenggaraan pelayanan publik. Tanpa pengaturan hak ini pun, sebenarnya fungsi pengawasan pelayanan publik telah melekat kepada masyarakat. Ini dikarenakan sumber pembiayaan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah merupakan hasil pajak yang disetorkan masyarakat sehingga secara otomatis masyarakat memiliki andil dan peran dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

2.1.4 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 di atas kepentingan pribadi, kelompok dan organisasinya. Etika birokrasi harus diarahkan kepada kebijakan-kebijakan yang benar-benar mengutamakan kepentingan masyarakat. Perilaku aparat pemerintahan yang memiliki etika dapat tercermin 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 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 adalah apakah Aparatur pelayanan publik, pegawai negeri atau birokrasi telah mengambil keputusan dan berperilaku yang dapat dibenarkan dalam sudut pandang etika. Karena etika bersangkutan paut dengan bagaimana agar manusia mencapai kehidupan yang baik, maka penerapan etika dalam konteks pelayanan publik dimaksudkan agar pelayanan kepada masyarakat oleh Aparatur birokrasi benar-benar memenuhi harapan masyarakat tersebut.

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.

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) 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.

2.2 Pelayanan Prima

Nina Rahmayanti (2010) mengatakan bahwa layanan prima itu:

- a. Layanan prima adalah pelayanan yang baik dan melampaui harapan pelanggan;
- b. Layanan prima adalah layanan yang memiliki 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) 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 halhal 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.

- 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.
- d. Pelanggan adalah masyarakat dalam arti luas: masyarakat eksternal, dan masyarakat internal.

Dalam buku Sinambela, dkk (2010) Aparat pelayanan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik, 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 kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat;
- h. Perilaku pejabat yang terlibat dalam 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.



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.

2.3 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 lingkup Survei Kepuasan Masyarakat dalam Peraturan ini meliputi:

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 pelayanan, termasuk pengaduan.

c. Waktu Pelayanan

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

d. Biaya/tarif

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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.

h. Maklumat Pelayanan

Maklumat pelayanan adalah 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.

2.4 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan ditentukan oleh seberapa baik sikap dan perlakuan penyelenggara instansi pemerintahan dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya kepada masyarakat serta tingkat kepuasan masyarakat yang ditandai dengan membaiknya kesejahteraan masyarakat dari waktu ke waktu.

Kualitas sebagaimana yang dipertanyakan 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. Kualitas jasa adalah keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.



2.5 Faktor-Faktor Penghambat

Pemerintahan kepenghuluan memiliki peran yang sangat penting dan signifikan dalam pengelolaan proses sosial di dalam lingkungan masyarakat. Tugas utama yang harus diemban pemerintah adalah bagaimana menciptakan kehidupan demokratis, memberikan pelayanan sosial yang baik sehingga dapat membawa warganya pada kehidupan masyarakat yang baik, sejahtera, tentram dan berkeadilan. Untuk mewujudkan tugas tersebut, pemerintah dituntut untuk melakukan perubahan, baik dari segi kepemimpinan kinerja birokrasi aparatur kepenghuluan yang berorientasi pada pelayanan masyarakat harus berkualitas tinggi dan bermakna, sehingga kinerja pemerintah benar-benar makin mengarah pada praktek good local governance bukan pada bad local governance.

Dalam pemerintahan, aparat pemerintah diarahkan untuk menciptakan aparatur yang lebih baik, efektif, efisien, bersih dan berwibawa serta mampu melaksanakan seluruh tugasnya dengan baik dengan dilandasi semangat dan sikap pengabdian kepada masyarakat, bangsa dan negara.

Pembinaan bertujuan untuk meningkatkan kemampuan, semangat dalam melakukan pekerjaan dan kedisiplinan dalam menjalankan tugas yang menjadi tanggung jawab dan tidak mempunyai sikap dan tindakan yang bertentangan dengan peraturan yang berlaku dan pertanggungjawaban pekerjaan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat, pengelolaan pembangunan, dan fasilitas pemberdayaan 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.

Di era yang modern ini, aparatur pegawai kepenghuluan dituntut untuk menguasai ilmu teknologi berbasis komputer, menguasai penggunaan internet dengan baik, serta dapat menguasai website kepenghuluan. Pemerintahan saat ini mewajibkan setiap kepenghuluan untuk mempunyai website masing-masing untuk memberikan secara tertulis dalam website masing-masing kepenghuluan, supaya masyarakat mengetahui apa saja kegiatan yang dilakukan di kepenghuluan tersebut.

Namun pada kenyataannya, masih banyak para pegawai kepenghuluan yang belum menguasai beberapa hal yang sudah disebutkan diatas. Seperti yang dialami oleh pegawai Kepenghuluan Siarang-arang. Aparatur pegawai di kepenghuluan ini, yang menguasai komputer dan website masih bisa dihitung dengan jari. Dimana dari 13 pegawai kepenghuluan, hanya ada beberapa orang yang dapat menguasai secara keseluruhan mengenai komputer dan website. Hal ini, dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya:

1. Usia

Usia adalah satuan waktu yang mengukur keberadaan suatu benda atau makhluk, baik yang hidup maupun yang mati. Dalam hal ini, usia sangat mendominasi dari beberapa faktor yang lain, sehingga dalam melakukan suatu pekerjaan dapat dikatakan sudah tidak produktif lagi untuk bekerja. Tingkatan usia yang semakin tua mempengaruhi kinerja pegawai. Di era teknologi, pegawai dituntut untuk bisa mengoperasikan alat teknologi computer.

**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. Motivasi yang kurang.

Motivasi adalah suatu dorongan kehendak yang menyebabkan seseorang melakukan perbuatan untuk mencapai tujuan. Sedangkan yang terjadi dilapangan, motivasi yang diberikan oleh Penghulu atau Kepala Desa Kepenghuluan Siarang-arang dapat dikatakan sangat kurang. Sehingga membuat para pegawai Kepenghuluannya kurang bersemangat untuk mempelajari hal baru, seperti penggunaan komputer dan website yang seharusnya dalam penggunaannya harus sudah dikuasai oleh semua pegawai kepenghuluan.

3. Kurangnya pelatihan dan pengembangan.

Pelatihan adalah proses yang di desain untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan teknis, ataupun meningkatkan kinerja pegawai. Pengembangan adalah proses meningkatkan kemampuan konseptual, kemampuan dalam pengambilan keputusan dan human relation. Maka dari itu, untuk menciptakan ekeftivitas pekerjaan, Penghulu atau Kepala Desa seharusnya mengadakan program pelatihan dan pengembangan. Hal ini bertujuan supaya para pegawai kepenghuluan tersebut dapat menyelesaikan tugasnya secara efektif dan efisien, tanpa mengganggu pekerjaan lainnya. Pelatihan dan pengembangan akan berguna bagi pengetahuan pegawai akan sistem pengoperasian sistem computer. Pelatihan dan pengembangan juga dapat membantu penempatan posisi yang pas dengan keahlian pegawai.

**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. Konsultasi

Keberhasilan suatu organisasi dalam mewujudkan tujuannya yaitu melalui beberapa faktor pendukung. Keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh para anggota organisasi sangat jelas akan membawa organisasi tersebut untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Disamping itu, salah satu faktor yang diperlukan untuk mencapai tujuan adalah konsultasi, untuk menilai proses konsultasi yang dilakukan yaitu melalui beberapa indikator yaitu dengan cara memberikan masukan, menerima keluhan serta memberikan penjelasan yang baik tentang apa yang dikeluhkan oleh para pegawainya.

5. Fasilitas

Salah satu faktor keberhasilan dalam mendukung dalam melayani masyarakat adalah fasilitas yang memadai untuk melakukan suatu pekerjaan. Hal ini berlaku disetiap pelayanan yang dilakukan oleh pihak pemerintah maupun swasta. Tanpa adanya fasilitas pendukung, baik dalam pembangunan, pemerintahan maupun pemberdayaan masyarakat, tidak akan dikatakan berhasil apabila fasilitas yang diberikan sangat kurang. Fasilitas yang diberikan seperti pemberian fasilitas pendukung serta pemberian tenaga pembimbing. Pemberian fasilitas ini bertujuan supaya para pegawai kepenghuluan dapat menyelesaikan pekerjaan secara baik, tepat waktu dan tidak mengganggu pekerjaan lainnya, yang nantinya akan menghambat pada pekerjaan selanjutnya.



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. Kedisiplinan Pegawai Kantor Kepenghuluan

Disiplin kantor kepenghuluan jika dikembangkan dan diterapkan dengan baik dan benar serta konsistensi dan konsekuensi maka akan berdampak positif bagi pegawai. Disiplin dapat mendorong mereka dalam hal bekerja dengan konkrit dan praktik hidup dikantor dengan hal-hal yang positif. Melakukan hal-hal yang lurus dan benar serta menjauhi hal-hal yang negative pula.

Dengan pemberlakuan disiplin ini para aparat dapat beradaptasi dengan lingkungan yang baik itu, sehingga muncul sebuah kesinambungan dari dalam hubungan dengan orang lain. Namun, hal ini belum begitu optimal pelaksanaannya dan penerapannya sehingga menjadi salah satu kendala yang harus dihadapi.

7. Rendahnya Pendidikan Pegawai Kantor Kepenghuluan

Pendidikan merupakan upaya untuk mengembangkan sumber daya manusia, terutama untuk mengembangkan kemampuan intelektual di dalam kepribadian manusia.

Notoatmojo mengatakan bahwa pendidikan bagi suatu organisasi adalah sebagai berikut:

1. Sumber daya manusia atau karyawan yang menduduki suatu jabatan tertentu dalam organisasi, belum tentu mempunyai kemampuan yang sesuai dengan persyaratan yang diperlukan dalam jabatan tersebut.



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. Hal ini terjadi karena sering seseorang menduduki jabatan tertentu bukan karena kemampuannya, melainkan karena tersedianya formasi. Oleh sebab itu, karyawan atau staf baru ini memerlukan penambahan kemampuan dan pemahaman yang mereka perlukan dalam jabatan yang mereka duduki.
3. Dengan adanya kemajuan ilmu teknologi, jelas akan mempengaruhi suatu organisasi atau instansi. Oleh sebab itu jabatan-jabatan yang dulu belum diperlukan, sekarang diperlukan. Kemampuan orang yang akan menempati jabatan tersebut terkadang tidak ada. Dengan demikian, maka diperlukan penambahan atau peningkatan kemampuan yang diperlukan oleh jabatan tersebut.
4. Promosi dalam suatu organisasi atau instansi adalah suatu keharusan, apabila organisasi itu mau berkembang. Pentingnya sebuah promosi bagi seseorang adalah sebagai salah satu *reward* dan *inseentive* (ganjaran dan perangsang). Adanya ganjaran dan perangsang yang berupa promosi dapat meningkatkan prokduktivitas kerja bagi seorang karyawan. Terkadang kemampuan seorang kryawan yang ingin dipromosikan untuk menduduki jabatan ini masih belum cukup. Untuk itulah maka diperlukan pendidikan atau pelatihn tambahan untuk bekal pengetahuan.

Di dalam masa pembangunan ini organisasi-organisasi atau instansi-instansi, baik pemerintah ataupun swasta merasa terpanggil untuk menyelenggarakan pelatihan-pelatihan bagi para karyawanya agar diperoleh efektif dan efisien kerja sesuai dengan masa pembangunan.

**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.

Upaya peningkatan kinerja pegawai kepenghuluan belum maksimalnya sistem pelayanan terhadap masyarakat disinyalir terjadi karena beberapa faktor, diantaranya ketidak jelasan pebagian tugas dan wewenang dalam suatu organisasi, berdampak terhadap ketidak jelasan pelayanan terhadap masyarakat kepenghuluan.

Ketidak jelasan tersebut juga diakibatkan oleh adanya komunikasi yang kurang efektif antara masing-masing perangkat, sehingga menimbulkan kebingungan masyarakat yang memang membutuhkan pelayanan. Banyak masyarakat yang mengeluh akibat buruknya pelayanan yang ada. Hal tersebut dikarenakan pegawai yang memberikan keterangan yang tidak jelas dan sulit dimengerti.

Kendala lainnya, karena tidak terdapat kesatuan dan persamaan pemahaman mengenai suatu hal antara pegawai satu dengan yang lainnya dan mengakibatkan informasi yang diterima oleh masyarakat itu tidak jelas. Selain itu, pengalihan jabatan/tanggung jawab juga seringkali terjadi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab pegawai kepenghuluan, sehingga mengubah pola kerja yang membingungkan masyarakat. Meski telah ada spesifikasi jabatan, tidak menutup kemungkinan suatu tugas yang harusnya dilakukan oleh pegawai A dengan mudahnya dilempar kepada pegawai B.



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 fakta dilapangan, pendidikan memang sangat berpengaruh didalam suatu pekerjaan hal itu terbukti dari kinerja mereka yang lambat dan tidak konsisten dalam bekerja. Salah satu upaya yang ditempuh saat ini yaitu melalui pendidikan, pelatihan serta pengembangan. Upaya yang dimaksud menjadi salah satu cara yang efektif untuk memberikan perkembangan terhadap kinerja pegawai Kepenghuluan Siarang-arang.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pendidikan, pelatihan serta pengembangan merupakan salah satu upaya yang sangat diperlukan oleh para pegawai kepenghuluan.

2.6 Pandangan Islam

Konsep islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini tampak dalam al-qur'an surah Al-Baqarah Ayat 267 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا
الْحَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي حَمِيدٌ

Artinya: *Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.*

**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.

Apabila jika dikaitkan dengan fenomena pelayanan publik yang terjadi saat ini maka ayat tersebut dapat bermakna bahwa pejabat birokrat hendaknya melayani dan memperlakukan seseorang dengan baik sebagaimana ia memperlakukan dirinya sendiri. Para pejabat publik perlu memahami bahwa dalam pemerintahan khususnya pelayanan yang perlu diperhatikan secara serius adalah perilaku birokrat sebagai pelayan masyarakat, dimana perilaku baik atau tidaknya kualitas pelayanan publik dapat dipengaruhi oleh perilaku layanan publik itu sendiri. Beberapa bentuk perilaku yang sering terjadi dikalangan pelayanan publik diantaranya perilaku seperti mempersulit, superior, maupun pengabaian yang kesemuanya adalah termasuk perilaku yang menyimpang dari prosedur yang telah ditetapkan dalam pelayanan publik.

Sebagai negara mayoritas Islam di Indonesia menjalankan syariat Islam sebagai seorang yang beragama Islam merupakan hal yang sangat penting dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara. Oleh karena itu birokrat sebagai ujung tombak pelayanan publik perlu memahami hakekat tugas dari tugas yang diembannya. Dan dalam menjalankan tugas keseharian perlu menjadikan sifat Rasulullah S.A.W sebagai suri tauladan oleh para birokrat. Keempat sifat itu diantaranya: *Shiddiq* (benar), *Amanah* (dapat dipercaya), *Tabligh* (menyampaikan), *Fathonah* (cerdas). Demikianlah empat sifat Rasulullah S.A.W yang patut dijadikan suri tauladan bagi siapa saja yang mengemban tugas sebagai pelayan atau pejabat publik, apabila birokrat dapat meneladani akhlak Rasulullah S.A.W tentunya akan dapat berwujud pelayanan publik yang berkualitas seperti apa yang diharapkan.



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

Dalam hadist juga ada di jelaskan mengenai standar pelayanan yang harus di berikan kepada sesama manusia, dalam konteks ini maka akan dicantumkan hadist yang menjelaskan tentang pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur kepenghuluan Siarang-arang kepada masyarakat. Rasulullah bersabda dalam hadits yang diriwayatkan oleh sahabat Anas bin Malik RA:

لَا يُؤْمِنُ أَحَدُكُمْ حَتَّى يُحِبَّ لِأَخِيهِ مَا يُحِبُّ لِنَفْسِهِ

Artinya: “Tidak sempurna iman seseorang sampai dia mencintai saudaranya sendiri”. (HR.Bukhari). *Inti hadits ini adalah “perlakuan saudara anda seperti anda memperlakukan diri sendiri”. kita pasti ingin diperlakukan dengan baik, kita pasti ingin dilayani dengan baik, kita pasti ingin dilayani dengan cepat, maka aplikasikanlah keinginan anda tersebut ketika anda melayani orang lain.*

Jadi jika dikaitkan dengan kualitas pelayanan dari hadits ini para birokrat yang telah mendapatkan amanah dalam hal pelayanan atau memberikan pelayanan kepada masyarakat harus melayani dengan baik atau diperlakukan dengan baik seperti diri sendiri. Pelayanan publik yang berkualitas menjadikan sistem kinberja yang optimal pula sehingga menjadikan kinerja aparatur kepenghuluan menjadi optimal dan diharapkan mendapatkan berkah sehingga rezeki yang dihasilkan dan yang diberikan kepada keluarga adalah rezeki yang halal.

2.7 Penelitian Terdahulu

Dilihat dari pendekatan melalui penelitian pada sebelumnya atau terdahulu (jurnal) diantaranya dapat dilihat melalui tabel penjelasan yang penulis muat. Sumber informasi yang penulis angkat merupakan Penelitian Terdahulu yang akan menjadi acuan dan sumber informasi yang dilakukan untuk penelitian selanjutnya yang mana penelitian-penelitian tersebut digunakan untuk membandingkan hasil penelitiannya diantaranya 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.

2.1 Table jurnal penelitian terdahulu

No	Nama dan Tahun Penelitian	Judul Jurnal	Lokasi	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Martin Saputra (2010) (Skripsi)	Analisis Pelayanan Bidang Pemerintahan Pada Kantor Kelurahan Enok Kecamatan Enok Kabupaten Indra Hilir	Kantor Kelurahan Enok Kecamatan Enok Kabupaten Indra Hilir	Deskriptif Kualitatif	Hasil pengukuran indikator prosedur, waktu, biaya, SDM, sarana dan prasarana serta pelayanan dan kepastian hukum pelayanan masih dalam kategori baik.
2	Andi Apriansyah M (2011) (Skripsi)	Kemampuan Aparat Desa Dalam Pelaksanaan Tugas Adminidtrasi Pemerintahan Desa	Desa Watusa Puriala Kabupaten Konawe	Deskriptif Kualitatif	Upaya peningkatan kemampuan aparatur desa Watusa dalam pelaksanaan tugas administrasi pemerintahan yang meliputi antara lain: pembinaan disiplin pegawai, pendidikan dan pelatihan, motivasi kerja, pengembangan kerja
3	Arizki Afrizal Ahmad (2014) (vol. No. 1 2014)	Kinerja Pemerintahan Desa Sebagai Penyedia Layanan Publik di Desa Wringinpitu Kecamatan Mojowarno Kabupaten Jombang	Desa Wringinpitu Kecamatan Mojowarno Kabupaten Jombang	Deskriptif Kualitatif	Terlaksananya pelayanan dalam bentuk pelayanan administrasi banyaknya hambatan dapat diselesaikan walaupun belum maksimal

Sumber: Skripsi dan <http://jurnal-online.um.ac.id/> (dikelola oleh penulis)



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.

2.8 Perbandingan Penelitian

A. perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Martin Saputra yaitu metode penelitiannya semi kuantitatif yang penarikan hasil yang menjelaskan secara terperinci menggunakan persentase, serta struktur organisasi menjadi faktor penghambat.

B. perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Andi Apriansyah yaitu variabel yang mengangkat konsep kemampuan aparat desa, dan lebih terfokus pada administrasi desa yang mana berisi data tentang desa bukan pada administrasi pelayanan publik.

C. perbedaan anantara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Arizki Afrizal Ahmad yaitu bentuk pelayanan yang berbentuk administrasi dan non administrasi, variable pada penelitian Arizki Afrizal Ahmad memuat kinerja pemerintahan.

2.9 Definisi Konsep

Adapun definisi konsep dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sikap Pegawai merupakan segala tindakan dan perbuatan yang berdasarkan pada pendirian dan keyakinan yang dimiliki. Sikap merupakan pernyataan evaluative terhadap segala sesuatu, bisa berupa objek, orang ataupun peristiwa. Sikap mencerminkan perasaan seseorang terhadap sesuatu. Sikap mempunyai tiga komponen utama, yaitu kesadaran, perasaan dan perilaku.



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. Prosedur adalah serangkaian aksi yang spesifik, tindakan atau operasi yang harus dijalankan atau dieksekusi dengan cara yang baku agar selalu memperoleh hasil yang sama dari keadaan yang sama. Dapat juga dikatakan mengindikasikan rangkaian aktivitas, tugas-tugas, langkah-langkah, keputusan, perhitungan, dan proses-proses yang dijalankan melalui serangkaian pekerjaan yang telah menghasilkan suatu tujuan yang diinginkan, suatu produk atau suatu akibat. Sebuah prosedur biasanya mengakibatkan suatu perubahan.
3. Waktu kerja adalah periode waktu dimana seseorang melakukan pekerjaannya untuk mendapatkan upah tertentu.
4. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya untuk memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan. Sedangkan menurut Suryo Subroto, fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha dapat berupa benda-benda maupun uang.
5. Biaya pelayanan adalah biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
6. Sasaran kerja pegawai adalah rencana kerja dan target yang akan dicapai oleh seorang pegawai. Sasaran kerja pegawai memuat seluruh kegiatan tugas jabatan dan target yang harus dicapai dalam kurun waktu tertentu. Penilaian yang dilakukan secara nyata dan dapat diukur.



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.

2.10 Konsep Operasional

Konsep operasional adalah konsep yang di dasarkan atas sifat-sifat yang didefinisikan yang dapat diamati (observasi) sehingga apa yang dilakukan oleh peneliti terbuka untuk diuji kembali oleh orang lain.

2.2 Tabel Konsep Operasional

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Pelaksanaan Pelayanan Publik pada Kantor Kepenghuluan Siarang-arang Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir	1. Sikap Pegawai	a. Ramah dan tanggap b. Adil c. Kerjasama dan peran
	2. Prosedur	a. Tahapan Pelayanan b. Kemudahan c. Efisien d. Efektif
	3. Waktu	a. Disiplin
	4. Fasilitas	a. Fasilitas kerja b. Fasilitas pendukung
	5. Biaya Pelayanan	a. Informasi Biaya
	6. Sasaran Kerja Pegawai	a. Kualitas b. Kuantitas c. Fungsi d. Kemampuan

Sumber: Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009



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.

2.11 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan bagian dari penelitian yang menggambarkan alur penelitian dalam memberikan penjelasan kepada orang lain. Dan untuk lebih jelasnya akan disajikan dalam bentuk gambar dibawah ini.

2.3: Tabel Kerangka Berpikir



Sumber: Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009



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

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian Analisis Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat ini berada pada Kepenghuluan Siarang-arang Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir. Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari hingga bulan Juli Tahun 2021.

3.2 Jenis dan sumber Data

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.

3.2.1 Jenis

Jenis penelitian yang dilakukan yaitu penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan metode penelitian dengan cara mendeskripsikan secara langsung fenomena yang terjadi pada objek penelitian.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

3.2.2 Sumber Data

Dalam setiap penelitian untuk dapat mendukung proses dan hasil penelitian tersebut, maka dibutuhkan data-data yang pasti dan nyata dari objek penelitian. Dalam hal ini data yang dipakai adalah data primer dan data sekunder. Penelitian kualitatif merupakan metode penelitian dengan cara mendeskripsikan secara langsung fenomena yang terjadi pada suatu objek penelitian.

Adapun sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer nya yaitu data yang diperoleh langsung dari informan penelitian melalui wawancara atau interview berupa identitas responden dan hasil tanggapan yang diberikan responden tentang bagaimanakah Analisis Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh melalui catatan yang dimiliki oleh institusi, media internet, serta berbagai literature-literatur dan tinjauan pustaka yang relevan dan mendukung penelitian ini tentang Analisis Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat.



3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, dokumentasi dan wawancara.

- a. Teknik dokumentasi adalah data yang diperoleh dari catatan-catatan yang dimiliki pemerintah desa. Teknik ini dilaksanakan dengan membuat copy atau pencatatan arsip resmi atau asli pemerintah desa. (Emzir, 2010) dokumentasi didalam penelitian ini berupa prosedur peraturan-peraturan dan laporan hasil pekerjaan berupa dokumen elektronik dan tertulis.
- b. Teknik wawancara pada penelitian ini merupakan pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang akan diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang mendalam dan jumlah respondennya relative kecil. (Emzir, 2010) wawancara merupakan interaksi Bahasa yang berlangsung antara dua orang dalam situasi saling berhadapan yaitu dengan meminta informasi atau ungkapan kepada orang yang akan diteliti berputar disekitar pendapat dan keyakinan.
- c. Teknik Observasi merupakan penelitian yang dilakukan dengan cara pengamatan langsung dengan objek penelitian atau suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis guna mendapatkan informasi yang ada hubungannya dengan penelitian. (Sugiono, 2014:145) atau dengan kata lain suatu penyelidikan yang dijalankan dengan sistematis.

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.

3.4 Informan Penelitian

Informan adalah orang yang dapat dipercaya dalam memberikan informasi yang dibutuhkan dengan akurat. Informan penelitian meliputi:

3.1 Tabel Informan Penelitian

Nomor	Sub Informan	Informan
1.	Kepala Desa	1
2.	Sekretaris Kepenghuluan	1
3.	KaSi Pembangunan	1
4.	BPKep	1
5.	Masyarakat	5
Jumlah		9

Sumber: (Kantor Kepenghuluan Siarang-arang, 2021)

1. Kepala Desa sebagai pemegang kekuasaan dan penanggungjawab utama dalam menjalankan pelayanan publik dalam melayani masyarakat.
2. Sekretaris Kepenghuluan dan KaSi Pembangunan sebagai pelaksana teknis dalam menjalankan pelayanan dalam melayani masyarakat.
3. Masyarakat sebagai informan penelitian terdiri dari tokoh pendidikan, masyarakat kurang mampu, Rukun Warga (RW), dan juga masyarakat biasa.



3.5 Teknik Analisis Data

Analisis data diartikan sebagai upaya mengelola data menjadi suatu informasi, sehingga karakteristik atau sifat-sifat data tersebut dapat dengan mudah dipahami dan bermanfaat untuk menjawab masalah-masalah yang berkaitan dengan kegiatan penelitian. Metode deskriptif kualitatif menurut analisis data yang dilakukan terus-menerus selama melakukan penelitian. Oleh karena itu, setiap langkah dalam penelitian saling berhubungan. Penelitian menggunakan analisis data model siklus yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman (1995) dalam buku metode penelitian kuantitatif dan kualitatif. Analisis data model siklus ini terdiri dari tiga komponen, yaitu Reduksi data, penyajian data dan pengambilan keputusan atau verifikasi. Kemudian analisis dilakukan dengan menggabungkan ketiga komponen tersebut dengan langkah-langkah sebagai berikut:

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pemulihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan data transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan selama meneliti untuk memilih informasi yang mana dianggap menjadi pusat penelitian di lapangan, seperti teknik pengelolaan dataanya sekedar membaca tabel, grafik, atau angka yang tersedia kemudian melakukan uraian dan penafsiran. Metode yang digunakan untuk menganalisis dan menyusun argumentasi dengan cara mendeskripsikan.

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.

b. Penyajian Data

Penyajian data yaitu sebagai kumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan atau pengambilan tindakan. Pengambilan data ini membantu penulis mendalami dan memahami peristiwa yang terjadi dan mengarah pada analisa atau tindakan lebih lanjut berdasarkan pemahaman. Alasan dasar dilakukan pada tahapan ini adalah menyederhanakan informasi yang kompleks kedalam suatu bentuk yang sederhana dan mudah dipahami. Yaitu peneliti berusaha untuk menggambarkan tentang pelaksanaan pelayanan publik pada kantor Kependhuluan Siarang-arang Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir serta menginterpretasikan data dan fakta yang penulis temukan dilapangan.

c. Pengambilan Keputusan atau Verifikasi

Setelah data disajikan maka dilakukan pengambilan keputusan atau verifikasi. Dalam pengambilan keputusan atau verifikasi membuat kesimpulan sementara dari yang semula belum jelas menjadi lebih terperinci dengan cara di verifikasi dalam arti meninjau ulang catatan-catatan yang telah dibuat oleh penulis dengan maksud data yang diperoleh tidak valid untuk memperoleh jawaban atas masalah yang diangkat dalam penelitian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB IV**GAMBARAN UMUM PEELITIAN****4.1 Sejarah Kepenghuluan Siarang-arang**

Pada awal mulanya Kepenghuluan Siarang-arang konon katanya, menurut para leluhur dan orang-orang tua terdahulu, Siarang-arang tunduk dibawah Kerajaan Rokan dan Kerajaan Tambusai. Setelah berakhirnya masa kerajaan dan jauh sebelum Kemerdekaan Republik Indonesia yang diproklamasikan oleh Tokoh Bangsa Soekarno Hatta, Kepenghuluan Siarang-arang dipimpin oleh seorang Datuk Penghulu bernama Rasyid yang pada saat itu menjabat sebagai penghulu kampung selama 15 tahun yang dimulai pada tahun 1916 hingga 1930. Setelah lengsernya jabatan Bapak Rasyid yang dikarenakan beliau meninggal dunia, Kepenghuluan berpindah kedudukan kepada Bapak Jamaluddin yang dimulai kepemimpinannya pada tahun 1950 hingga 1970 dan dilanjutkan dengan Bapak Aban Suharni mulai dari tahun 1970 hingga 1994. Setelah berakhirnya masa jabatan Bapak Aban Suharni maka diadakan pemilihan Kepala Desa maka terpilihlah Bapak Drs. Abdul razak sebagai Datuk Penghulu yang dimulai masa jabatannya dari tahun 1994 hingga 2002. Pada berakhirnya masa jabatan Drs. Abdul Razak dan untuk mengisi kekosongan kepemimpinan Kepala Desa pada saat itu maka ditunjuklah oleh Instansi yang berwenang, maka terpilihlah Syamroh Zen sebagai Datuk Penghulu sementara untuk mengisi kekosongan yang terjadi mulai tahun 2002 hingga tahun 2004. Pada selanjutnya dilakukan pemilihan Datuk Penghulu pada tahun 2004 dan terpilihlah Bapak Jumari. Masa

**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.

kepemimpinan Bapak jumari dimulai pada tahun 2004 hingga tahun 2010. Setelah berakhirnya masa jabatan Bapak jumari maka diadakan pemilihan Datuk Penghulu kembali dan dimenangkan oleh Bapak Bahari M. Zein dengan perodesasi mulai tahun 2011 hingga 2017. Pada masa jabatan sekarang masih dibawah oleh Datuk Penghulu Darmalis SE yang beliau menangkan pada pemilihan tahun 2017 lalu.

Pada sebelumnya Kepenghuluan Siarang-arang merupakan hutan belantara yang digarap oleh masyarakat setempat sebagai ladang pencaharian dengan pola lading berpindahyang merupakan bentuk adat istiadat kehidupan masyarakat pada zaman itu. Seiring dengan berkembangnya dan kemajuan zaman, dari tahun ke tahun Kepenghuluan Siarang-arang semakin bertambah kependudukannya dengan adanya para pendatang dari luar daerah yang datang dan mentap tinggal di daerah Kepenghuluan Siarang-arang yang termasuk di dalamnya berasal dari daerah pulau Jawa dan area Sumatera sekitar.

Sekitar pada tahun 1980 kepenghuluan Siarang-arang dikejutkan dengan kehadiran sebuah perusahaan besar yang ingin membuka usaha penggarapan lahan dan perkebunan Kelapa Sawit yang dikenal dengan nama Perusahaan Perkebunan PT Tunggal Mitra Plantation.

Kepenghuluan Siarang-arang merupakan salah satu Kepenghuluan dari 12 Kepenghuluan yang berada di Kecamatan Pujud, Kabupaten Rokan Hilir dan dengan jumlah penduduk paling besar kedua berdasarkan sensus/pendataan pada tahun 2014 sebanyak 782 KK atau 3.139 jiwa.



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.

4.2 Visi Misi Kepenghuluan

Visi kantor Kepenghuluan Siarang-arang:

Visi Kepenghuluan Siarang-arang adalah “Mewujudkan Siarang-arang menjadi Kepenghuluan yang maju, adil, makmur dan bermartabat”.

Misi kantor Kepenghuluan Siarang-arang:

Misi Kepenghuluan Siarang-arang adalah “Untuk mewujudkan dan merealisasikan visi yang telah disepakati, maka ditetapkan misi kantor Kepenghuluan Siarang-arang Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir yang terdiri dari tiga misi utama, antara lain:

1. Menyelenggarakan pemerintahan kepenghuluan yang partisipatif, akuntabel, transparan, dinamis dan kreatif.
2. Meningkatkan kualitas dan kuantitas kegiatan keagamaan.
3. Meningkatkan infrastruktur melalui peningkatan prasarana jalan, energy listrik, pengelolaan sumber daya air, pengelolaan lingkungan, penataan ruang dan perumahan.

4.3 Standar Operasional Prosedur Pelayanan Kantor Kepenghuluan

- a. Kepala Desa atau Pendhulu Kepenghuluan Siarang-arang dan Perangkatnya sudah ada di kantor jam 07.30 WIB, 30 menit persiapan perangkat kerja dan jam 08.00 WIB sudah siap memberikan pelayanan kepada 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.

- b. Tutup kantor jam 12.00 WIB kemudian dilanjutkan penyelesaian administrasi dan istirahat untuk shalat dan makan lalu dibuka kembali pada jam 14:00 hingga jam 16:00
- c. Tidak diperkenankan pulang jika pekerjaan belum selesai.
- d. Jika terjadi kelebihan waktu maka akan dihitung lembur.
- e. Konsepnya adalah pekerjaan hari ini harus diselesaikan hari ini juga, tidak ada istilah penundaan pekerjaan terkecuali ada hal-hal yang mendesak dimana Perangkat Kepenghuluan dan Staf harus meninggalkan kantor dengan terlebih dahulu minta izin kepada Kepala Desa atau Datuk Penghulu.
- f. Hari kerja dari hari senin s/d jum'at tutup kantor pukul 12.00 WIB untuk istirahat, shalat dan makan lalu di lanjutkan hingga jam 16:00, khusus untuk hari jumat tutup kantor paling cepat pukul 11.30 WIB untuk shalat jum'at dan makan siang lalu di lanjutkan hingga jam 16:00.
- g. Perangkat Kepenghuluan dan Staf harus berpakaian seragam, sesuai dengan apa yang telah di tentukan.
- h. Jika Perangkat Kepenghuluan dan Staf minta izin/tidak bekerja satu hari sebelumnya sudah harus menyampaikan kepada Datuk Penghulu dimana sore hari sebelum pulang kantor agar ada berita acara serah terima tugas diketahui/ditandatangani oleh Datuk Penghulu. Izin untuk tidak bekerja maksimum dua hari. Bagi Perangkat Kepenghuluan dan Staf yang melahirkan izin cuti sesuai dengan ketentuan yang berlaku.



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.

- i. Setiap Perangkat Kepenghuluan dan Staf harus mengisi absensi kedatangan dan kepulangan.
- j. Setiap Perangkat Kepenghuluan dan Staf wajib memberikan senyum dan sapa kepada setiap orang/masyarakat yang datang ke kantor.
- k. Datuk Penghulu wajib mengadakan evaluasi kerja secara berkala bersama seluruh perangkat Kepenghuluan dan staf dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, mengevaluasi terhadap rencana kerja atau target-target yang ingin dicapai.
 1. Setiap Perangkat Kepenghuluan dan Staf diwajibkan atau tidak boleh menolak jika ditugaskan untuk ikut pendidikan dan pelatihan dalam rangka meningkatkan sumber daya manusia.

4.4 Tugas Pokok dan Fungsi

Bagian-bagian tugas pokok dan fungsi dari aparat pemerintahan kepenghuluan Siarang-arang Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir yaitu:

1. Penghulu/Kepala Desa

Penghulu memiliki tugas menyelenggarakan pemerintahan desa atau kepenghuluan, melaksanakan pembangunan, pembinaan kemasyarakatan, dan pemberdayaan masyarakat. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud berdasarkan PERMENDAGRI No. 84 Tahun 2015 tentang SOTK pemerintahan desa tentang fungsi penghulu atau kepala desa yaitu:



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. Menyelenggarakan pemerintahan desa, penetapan peraturan di desa, pembinaan masalah pertanahan, ketentraman, dan ketertiban, melakukan upaya perlindungan masyarakat, administrasi kependudukan, dan penataan serta oengelolaan wilayah.
- b. Menjaga hubungan kemitraan dengan lembaga masyarakat dan lemabaga lainnya.

2. Sekretaris Desa

Sekretaris desa memiliki tugas membantu kepala desa dalam mempersiapkan dan melaksanakan pengelolaan administrasi desa, mempersiapkan bahan penyusunan laporan penyelenggaraan desa. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, sekretaris desa menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

- a. Melaksanakan tugas kepala desa jika kepala desa berhalangan hadir atau diberhentikan sementara.
- b. Penyiapan bantuan penyusunan peraturan desa.
- c. Pengkoordinasi penyelenggaraan tugas dan urusan.
- d. Melaksanakan pembinaan dan pelayanan teknis administrasi pemerintahan desa dan kemasyarakatan.
- e. Mengumpulkan dan mengevaluasi serta merumuskan data dan program untuk pembinaan dan pelayanan masyarakat
- f. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh kepala desa.

**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. Kepala Urusan Umum

Kepala Urusan Umum memiliki tugas pokok yaitu membantu sekretaris desa dalam melaksanakan administrasi umum, tata usaha dan kearsipan, pengelolaan inventaris kekayaan desa, serta mengarsipkan bahan rapat dan laporan. Adapun fungsi dari Kepala Urusan Umum adalah:

- a. Melaksanakan urusan ketatausahaan seperti tata naskah, administrasi surat menyurat, ekspedisi dan penataan administrasi perangkat desa, penyedia prasarana perangkat desa dan kantor, penyiapan rapat dan aset, inventarisasi, perjalanan dinas dan pelayanan umum.
- b. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh sekretaris desa.

4. Kepala Urusan Keuangan

Tugas pokok dari Kepala Urusan Keuangan adalah membantu sekretaris desa dalam melakukan pengelolaan sumber pendapatan desa, pengelolaan administrasi keuangan desa dan mempersiapkan bahan penyusunan APB Desa. Adapun fungsi dari Kepala Urusan Keuangan adalah:

- a. Pelaksanaan pengelolaan administrasi keuangan desa.
- b. Pelaksanaan pengelolaan APB Desa.
- c. Persiapan bahan penyusunan APB Desa.
- d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh sekretaris desa.

**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. Kepala Seksi Pemerintahan

Kepala Seksi Pemerintahan memiliki tugas pokok sebagai membantu Kepala Desa dalam melaksanakan pengelolaan administrasi kependudukan, administrasi pertanahan, pembinaan, ketentraman dan ketertiban masyarakat desa, mempersiapkan bahan perumusan kebijakan penataan, kebijakan dalam penyusunan produk hukum desa. Adapun fungsi dari Kepala Seksi Pemerintahan adalah:

- a. Pelaksanaan kegiatan administrasi pertanahan dan kependudukan.
- b. Pelaksanaan kegiatan pencatatan monografi desa.
- c. Persiapan bantuan dalam melaksanakan kegiatan menata masyarakat yang berhubungan dengan upaya menciptakan ketertiban dan ketentraman masyarakat dan pertanahan sipil.

6. Kepala Urusan Perencanaan/Pembangunan

Kepala Urusan Perencanaan/Pembangunan memiliki tugas pokok berupa membantu Kepala Desa dalam melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis pengembangan ekonomi masyarakat dan potensi desa, pengelolaan administrasi pembangunan, pengelolaan pelayanan masyarakat, serta penyiapan bahan usulan kegiatan dan pelaksanaan tugas pembangunan. Adapun fungsi dari Kepala Urusan Perencanaan/Pembangunan adalah:

- a. Penyiapan bantuan-bantuan analisa dan kebijakan perkembangan ekonomi masyarakat.
- b. Pelaksanaan kegiatan administrasi pembangunan.



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.

7. Kepala Seksi Kesejahteraan Masyarakat

Kepala Seksi Kesejahteraan Masyarakat memiliki tugas yaitu membantu Kepala Desa dalam melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis penyusunan program keagamaan serta melaksanakan program pemberdayaan masyarakat dan sosial kemasyarakatan. Adapun fungsi dari Kepala Seksi Kesejahteraan masyarakat adalah:

- a. Melaksanakan tugas pembangunan sarana dan prasarana desa.
- b. Penyiapan dan pelaksanaan bahan program pemberdayaan masyarakat dan sosial masyarakat.
- c. Penyiapan dan pelaksanaan program kegiatan beragama dan kehidupan beragama.
- d. Pelaksanaan tugas-tugas yang diberikan oleh Kepala Desa.

8. Kepala Seksi Pelayanan

Kepala Seksi Pelayanan memiliki fungsi yaitu:

- a. Melaksanakan penyuluhan dan motivasi terhadap pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat.
- b. Meningkatkan upaya partisipasi masyarakat.
- c. Pelestarian nilai sosial budaya masyarakat, keagamaan dan ketenagakerjaan.
- d. Melaksanakan kegiatan penyuluhan dan motivasi pembangunan kemasyarakatan.
- e. Pelaksanaan tugas-tugas yang diberikan oleh Kepala Desa.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber; 2. Dilarang mengutip hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah. 3. Dilarang mengutip dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.5 Letak Geografis

Kepenghuluan Siarangarang terletak di dataran tinggi yang ber-jarak ± 12 KM ke arah Timur dari kota kecamatan, mempunyai luas wilayah 13.774 Ha.

Kepenghuluan Siarangarang terbagi ke dalam 5 Dusun terdiri dari:

- 1. Dusun I : berjumlah, 2 RW dan 7 RT
- 2. Dusun II : berjumlah, 3 RW dan 6 RT
- 3. Dusun Usaha Baru : berjumlah, 3 RW dan 9 RT
- 4. Dusun Pemukiman : berjumlah, 3 RW dan 9 RT
- 5. Dusun KM.8 : berjumlah, 3 RW dan 8 RT

4.1 Tabel Luas dan Batas Wilayah Kepenghuluan

Batas	Kepenghuluan/Kelurahan	Kecamatan
Sebelah Utara	Kep. Perkebunan Siarangarang	Pujud
Sebelah Selatan	Kep. Kasang Padang/Jurong	Bonai Darussalam-Rohul
Sebelah Barat	Kep. Sukajadi dan Babussalam Rokan	Pujud
Sebelah Timur	Kep. Siarangarang Rokan dan Putat	Pujud
Luas Kepenghuluan Siarangarang	13.774 / M²	

Sumber: (Kepenghuluan Siarang-arang, 2014)

4.6 Penduduk Dan Mata Pencaharian

4.6.1 Jumlah Penduduk

Berdasarkan sensus/Pendataan penduduk tahun 2014, Kepenghuluan Siarang-arang mempunyai jumlah penduduk 3.139 Jiwa, yang tersebar di 4 dusun (Dusun I Siarangarang, Dusun Usaha Baru, Dusun Pemukiman , dan Dusun KM 8) dan 13 RW, serta 39 RT dan dapat dilihat dari perician yang di jabarkan dengan perincian seperti tabel dibawah ini:



4.2 Tabel Jumlah Penduduk Kepenghuluan Siarang-arang

JUMLAH PENDUDUK KEPENGHULUAN SIARANGARANG	
a. Jumlah Penduduk Laki-laki	1.582 Jiwa
b. Jumlah Penduduk Perempuan	1.557 Jiwa
c. Jumlah Total (a+b)	3.139 Jiwa
d. Jumlah Kepala Keluarga (KK)	783pala Keluarga

Sumber: (Kepenghuluan Siarang-arang, 2014)

4.6.2 Mata Pencaharian

Penduduk Kepenghuluan Siarangarang Sumber pencahariannya terdiri dari Petani/Pekebun,Nelayan,Buruh Tani,berdagang dan Pegawai Negeri Sipil, maka dengan sendirinya sebagian besar penduduknya mempunyai mata pencaharian sebagai petani, hal ini selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut.

4.3 Table Mata Pencaharian Masyarakat

Jenis Pekerjaan	Laki-laki (Orang)	Perempuan (Orang)	Jumlah (Orang)
1. Petani	599	181	780
2. Buruh Tani	289	57	346
3. Pegawai Negeri Sipil	28	20	48
4. Pengrajin Industri Rumah Tangga	1	1	2
5. Pedagang	105	83	188
6. Peternak	8	-	8
7. Nelayan / Keramba	308	54	362
8. Tenaga Honorar	43	57	100
9. TNI	1	-	1
10. POLRI	-	-	-
Jumlah	1.382	453	1.835

Sumber: (Kepenghuluan Siarang-arang, 2014)

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. 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.

4.6.3 Pola Potensi Sumber Daya Alam

Penggunaan tanah di Kepenghuluan Siararang sebagian besar diperuntukan untuk lahan perkebunan dan pertanian yang dikelola oleh masyarakat dan pihak industri pertanian, sedangkan sisanya untuk lahan pekarangan yang merupakan bangunan perumahan dan fasilitas-fasilitas yang digunakan untuk keperluan dan kepentingan masyarakat, seperti pasar tradisional, puskesmas, posko penanganan Covid-19, sarana beribadah, lapangan dan gedung olahraga, sarana pendidikan dan lainnya.

4.4 Tabel Jenis-Jenis Perkebunan Kepenghuluan Siarang-arang

Jenis Perkebunan	Luas (Ha)
1. Tanah Perkebunan Rakyat	-
2. Tanah Perkebunan Negeri	-
3. Tanah Perkebunan Swasta	500 Ha
4. Tanah Perkebunan Perseorangan	9.192 Ha
Total Luas (1+2+3+4)	9.692

Sumber: (Kepenghuluan Siarang-arang, 2014)

4.7 Agama Dan Kepercayaan

Mayoritas agama dan kepercayaan yang dianut masyarakat Kepenghuluan Siarang-arang adalah islam. Berdasarkan jumlah masyaraat menurut agama dapat dilihat seperti yang dijelaskan pada tabel di bawah ini:

4.5 Tabel Sarana Beribadah

Jenis Prasarana	Jumlah (Buah)
1. Masjid	5 Buah
2. Langgar / Surau / Musholla	2 Buah
3. Gereja	
4. Lainnya	

Sumber: (Kepenghuluan Siarang-arang, 2014)



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.

4.8 Etnis Adat Istiadat Dan Kebudayaan

Adat istiadat merupakan aturan yang dibuat oleh pemuka adat secara musyawarah dan dianggap sebagai tokoh dalam masyarakat dan memegang peran penting di dalam kehidupan masyarakat secara turun temurun dari generasi ke generasi yang harus dilaksanakan dari masing-masing kepala suku kepada anak-kemanakannya. Berdasarkan data yang didapat di lapangan, adat istiadat Kepenghuluan Siarang-arang adalah:

4.6 Tabel Etnis dan Suku Masyarakat

ETNIS/SUKU	Laki-laki (Orang)	Perempuan (Orang)	Jumlah (Orang)
1. Melayu	878	883	1.761
2. Batak	101	132	233
3. Jawa	590	529	1.119
4. Minang	7	8	15
5. Nias	6	5	11
Jumlah	1.582	1.557	3.139

Sumber: (Kepenghuluan Siarang-arang, 2014)

Dalam kehidupan masyarakat Kepenghuluan Siarang-arang, perkawinan merupakan acara yang sacral yang bukan hanya dipandang sebagai sebuah pesta pengikat antara mempelai laki-laki dan perempuan, namun juga sebagai bentuk ketasama dan rasa kekeluargaan yang tinggi yang dilaksanakan secara gotong royong bersama-sama yang diibaratkan dengan pepatah "Berat sama dipikul Ringan sama dijinjing" untuk melaksanakan acara perkawinan tersebut.

**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.

Bukan hanya adat perkawinan saja yang dilaksanakan dengan cara bergotong royong bersama-sama, banyak kegiatan yang dilakukan bersama seperti gotong royong pembersihan kampung dan acara kenduri tolak bala, semua itu dilakukan dengan cara bergotong royong bersama-sama penduduk kepenghuluan.

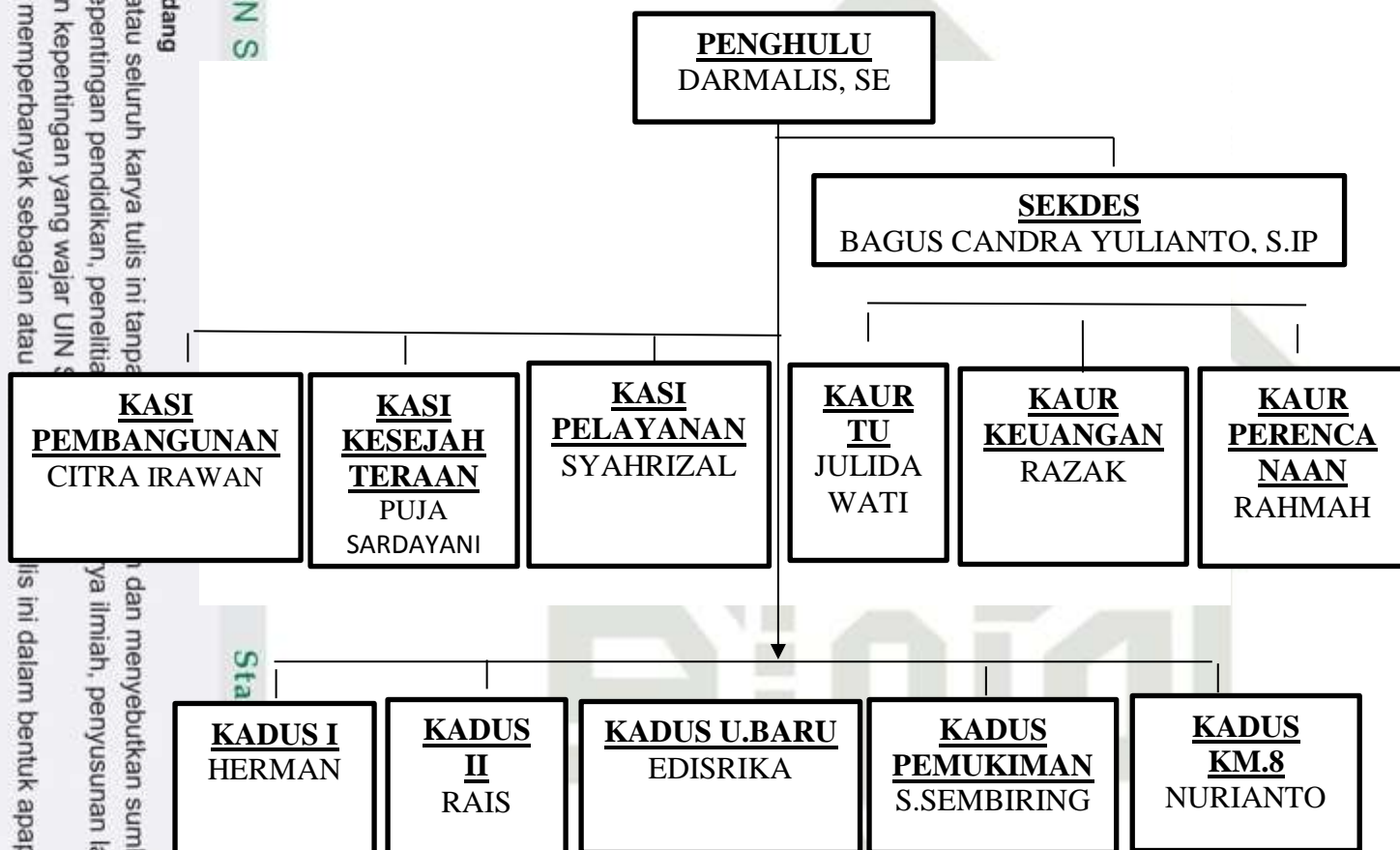
Adat ini dilakukan masyarakat kepenghuluan Siarang-arang sudah dari turun-temurun yang dilaksanakan menjelang bulan suci Ramadhan dan sesudah Hari Raya Idul Fitri, yaitu melakukan ziarah kubur ke makam sanak saudara dan kerabat dengan membawa air dan bunga rampai serta membacakan ayat suci Al-Qur'an ataupun surat Yasin.

Pada saat sehari sebelum memulai puasa pada bulan suci Ramadhan para masyarakat melayu Kepenghuluan Siarang-arang akan memulai acara mandi Belimau yang dilakukan di aliran sungai Rokan dan yang bersuku Jawa akan memulai acara mandi Dangir di rumah masing-masing, dan hal ini masih terus berlanjut hingga saat ini.

4.9 Organisasi Kantor Kepenghuluan Siarang-arang

kantor Kepenghuluan Siarang-arang memiliki struktur organisasi kepemimpinan di lingkungan aparatur Kepenghuluan dapat dilihat pada bagan di bawah ini.

Tabel 4.7: Struktur Organisasi Kepenghuluan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN S
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau

dan menyebutkan sumber:
 ya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 lis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sta

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 VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada bab sebelumnya tentang Pelaksanaan Pelayanan Pulik Pada Kantor Kepenghuluan Siarang-arang Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir. Terdapat 6 (enam) indicator yaitu sikap pegawai, prosedur pelayanan, waktu, fasilitas, biaya pelayanan, sasaran kerja yang dapat disimpulkan bahwa:

1. Sikap pegawai

Sikap adalah segala tindakan dan perbuatan yang berdasarkan pada pendirian dan keyakinan yang dimiliki. Sikap adalah pernyataan evaluative terhadap segala sesuatu. Bisa berupa objek, orang atau peristiwa. Sikap mencerminkan perasaan seseorang terhadap sesuatu. Sikap mempunyai tiga komponen utama, yaitu kesadaran, perasaan, dan perilaku.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dilapangan dapat disimpulkan bahwa pada aspek sikap ramah dan tanggap serta adil, pegawai kepenghuluan belum menerapkan sikap ramah dan tanggap dalam melayani masyarakat. Padahal seharusnya sikap ramah dan tanggap serta adil dapat diterapkan di kantor kepenghuluan siarang-arang dalam memberikan pelayanan kepada 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.

2. Prosedur pelayanan

Prosedur adalah serangkaian aksi yang spesifik, tindakan atau operasi yang harus dijalankan atau dieksekusi dengan cara yang baku agar selalu memperoleh hasil yang sama dari keadaan yang sama. Berdasarkan dari penelitian yang dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa pada aspek prosedur pelayanan pegawai dapat memberikan kejelasan prosedur pelayanan sehingga masyarakat dan pegawai tidak kesulitan dengan prosedur pelayanan yang berbelit-belit sehingga dapat menerapkan aspek efektif dan efisien terhadap produk pelayanan yang berupa barang dan jasa.

3. Waktu disiplin pegawai

Dalam pelaksanaan tugas sesuai dengan jam operasional kerja masih banyak pegawai yang berkeliaran atau mangkir seperti berada di kantin atau keluar untuk urusan pribadi tertentu. Tentu hal ini menyangkut profesionalitas para pegawai terhadap kewajiban sebagai pegawai. Tentu hal ini bisa berujung pemberian sanksi jika dilakukan secara terus-menerus.

4. Fasilitas

Kelengkapan sarana dan prasarana kerja serta pendukung kegiatan kerja lainnya yang memadai yang dapat mempermudah serta memperlancar suatu usaha dapat berupa benda ataupun uang. Pada penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa fasilitas kerja pada kantor kepenghuluan siarang-arang memiliki gedung yang luas, parkir yang aman dan luas,



masjid yang indah, kamar mandi yang bersih, dan ruang tunggu yang nyaman, namun pada aspek unit computer, mesin cetak, serta meja dan kursi pegawai sedang diusahakan dalam pemenuhan sesuai jumlah pegawai.

Biaya pelayanan

Biaya pelayanan atau tarif pelayanan dikenakan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan seperti pengurusan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan Akta Kelahiran yang merupakan sebagai bentuk biaya ganti rugi dalam bentuk barang dan jasa yang memerlukan alat transportasi untuk menuju kantor kabupaten yang memerlukan waktu yang tidak singkat.

6. Sasaran kerja pegawai

Kendala-kendala yang muncul dalam sasaran kerja pegawai adalah aspek kemampuan yang dapat mempengaruhi kualitas dan kuantitas pelayanan sehingga perlunya peningkatan kemampuan yang dapat menunjang peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan serta penerapan fungsi pegawai.

7. Faktor penghambat dalam memberikan pelayanan oleh pegawai kepada masyarakat adalah tingkat kedisiplinan dan rendahnya tingkat pendidikan pegawai kantor kepenghuluan. Aparatur kepenghuluan Siarang-arang tidak cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, hal ini terlihat dari belum optimalnya pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepenghuluan kepada masyarakat dikarenakan tingkat kedisiplinan

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.



pegawai yang rendah. Pada saat jam kerja berlangsung tidak sesuai dengan aturan yang berlaku dan proses pelayanan yang lambat dan melelahkan sehingga membuat masyarakat kesulitan dalam menyelesaikan perkara-perkara yang ingin diselesaikan dengan sesegera mungkin.

8. Upaya dalam meningkatkan pelayanan publik dari pegawai kantor kepenghuluan Siarang-arang adalah dengan cara meningkatkan pendidikan dan pengetahuan serta pelatihan-pelatihan dan pembinaan, melakukan pengawasan terhadap kinerja pegawai kantor kepenghuluan, memberikan sanksi tegas kepada pegawai, dan bukan hanya sanksi namun juga teguran secara keras. Hal ini dikarenakan jika dilakukan sanksi secara ringan maka pegawai akan merasa tidak takut dan akan mengulangnya dikemudian hari maka diharapkan sanksi yang berlaku harus sesuai dengan pelanggaran yang telah dilakukan oleh pegawai agar pegawai nantinya merasa takut dan jera untuk melakukan pelanggaran yang telah dilakukan. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 juga terdapat kejelasan sanksi yang akan di dapat, bisa diberhentikan atau dicopot dari jabatan yang diemban oleh pegawai, sehingga pegawai tidak bisa semena-mena menyelewengkan jabatan yang diemban.

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.



6.2 Saran

Berdasarkan dari kesimpulan penelitian yang penulis tulis di atas, maka penulis memberikan berupa beberapa saran yakitu sebagai berikut:

1. Dalam hal pelayanan yang diberikan oleh pihak pegawai kantor kepenghuluan agar lebih dapat meningkatkan kualitas kinerja sebagaimana semestinyadalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat agar terselenggarakan pemerintahan yang baik dan prima. Untuk perangkat kepenghuluan Siarang-arang diharapkan mampu melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai yang diamanatkan Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 tentang desa, sehingga tata pemerintahan kepenghuluan Siarang-arang dapat berjalan dengan baik.
2. Untuk mengatasi masalah pelayanan publik yang diberikan dari aparatur kepenghuluan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat haruslah bisa berbesar hati dalam menerima segala macam bentuk masukan, kritik dan saran untuk mengoptimalkan kinerja para pegawai agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi efektif dan efisien serta optimal.
3. Untuk masyarakat di kepenghuluan Siarang-arang agar selalu dapat mendukung dan tentunya memberikan nasihat serta masukan kepada aparatur dalam kegiatan yang berbentuk membangun kepenghuluan Siarang-arang agar menjadi lebih baik dan mansyarakat Kepenghuluan Siarang-arang hendaknya melakukan pengawasan terhadap perangkat kepenghuluan Siarang-arang.



DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an dan Terjemahannya
- Abdullah, M.Ma'ruf. 2016. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Pegawai*. Penerbit Aswaja Pressindo.
- Arenawati, 2014. *Administrasi Pemerintahan Daerah*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Bacal, Robert. 2012. *Performance Management*. Net York: McGraw-Hil
- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif*. Kencana, Jakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Penilaian Kinerja Organisasi Publik, Jurusan Ilmu Administrasi Negara*, Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hasibuan, Malayu sp, 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Bumi Aksara
- Hetifah SJ. Sumarto(2004). *Analisis Sosial Demokrasi Partisipasi dan Prospek Penerapan di Indonesia Vol. 9 No 3* Yayasan Akatiga.
- I.Nyoman Beratha. Drs. 2000. *Desa Masyarakat Desa Dan Pembangunan Desa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Istanto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Kadir, Abdul.2015. *Studi Pemerintahan Daerah dan Pelayanan Publik*. CV. Dharma Perada Dharmasraya. Edisi Pertama.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003
- Laira, Jein Riwune. 2016. *Peran Camat Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pemerintah Desa*. *Jurnal Politico* Vol 3(1): 7-8.
- Moenir. 2000. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bina Aksara.
- Muslim dan Larbiel Hadi. 2019. *Pelayanan Publik Konsep, Inovasi & Semangat Anti Korupsi*. Pekanbaru: Kreasi Edukasi
- Nurlaila, 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia I*. Penerbit LepKhair.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta

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.

Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hilir Nomor 2 Tahun 2009 tentang Pedoman Penyusunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Kepenghuluan

Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hilir Nomor 10 Tahun 2015

Rahmayanty, Nina. 2010. *Majamenen Pelayanan Prima*. Yogyakarta. Graha Ilmu

Sembiring, Masana. 2012. *Budaya dan Kinerja Organisasi*. Bandung: Fokusmedia

Siagian, Sondang, 2008, *Manajemen Sumber Daya Manusia (cetakan 15)*, Bumi Aksara, Jakarta

Sinambela, Poltak Lijan dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Supratna, Tjahya. 2003. *Administrasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Jakarta. Nimas Multima.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

LAMPIRAN**PEDOMAN WAWANCARA****A. Sikap Petugas**

1. Apakah sikap pegawai ramah dan tanggap dalam memberikan pelayanan?
2. Apakah sikap petugas adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
3. Bagaimana sikap kerjasama dan peran yang dilakukan oleh aparatur kepenghuluan Siarang-arang?

B. Prosedur Pelayanan

1. Bagaimana tahapan pelayanan yang terjadi?
2. Bagaimana akses kemudahan yang didapat oleh masyarakat terkait dengan pelayanan yang terjadi di kantor kepenghuluan?
3. Apakah aparatur pegawai sudah melakukan pelayanan dengan efisien?
4. Apakah pelayanan pegawai sudah efektif?

C. Waktu Kerja

1. Apakah aparatur kepenghuluan menerapkan sikap disiplin kerja?

D. Fasilitas

1. Apa saja fasilitas kerja yang terdapat pada kantor kepenghuluan?
2. Apa saja fasilitas pendukung yang terdapat pada kantor kepenghuluan Siarag-arang?

E. Biaya Pelayanan

1. Bagaimana kejelasan tentang kepastian biaya dalam pelayanan yang harus dibayar oleh masyarakat?

F. Sasaran Kerja

1. Bagaimana tingkat kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh pegawai?
2. Bagaimana tingkat kuantitas produk pelayanan yang terjadi di kantor kepenghuluan?
3. Apakah pegawai sudah menerapkan fungsi dari jabatan yang diemban?
4. Apakah kemampuan pegawai sudah sesuai dengan jabatan yang diembannya?

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.

LAMPIRAN

DOKUMENTASI WAWANCARA



Narasumber 1: Datuk Penghulu: Darmalis, SE



Narasumber 2: Sekretaris Desa: Bagus Candra Yulianto, S.IP

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.



Narasumber 3: Kasi Pemerintahan: Citra Irawan



Narasumber 4: BPKep: Supriadi

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.



Narasumber 5: masyarakat: Nurlia



Narasumber 6: masyarakat: Zulfandra

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.



Narasumber 7: masyarakat: Marpiatun



Narasumber 8: Masyarakat: Kamima




Narasumber 9: Guru: Nila Wati



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.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES
 Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampun - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
 Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : feksosia@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/2359/2021	Pekanbaru, 08 April 2021 M
Sifat : Biasa	25 Sya'ban 1442 H
Lampiran : -	
Hal : Izin Riset	

Kepada
 Yth. Kepala Kantor
 Dinas Penanaman Modal dan
 Pelayanan Terpadu Satu Pintu
 Provinsi Riau
 di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.


Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama	: Asmadiani
NIM.	: 11770523482
Jurusan	: Administrasi Negara
Semester	: VIII (Delapan)

bermaksud mengadakan **Riset** dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul: **"Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kantor Kepenghuluan Siarang-Arang Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir"** Untuk itu kami mohon kiranya Saudara berkenan memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.

Dekan,



Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM
 NIP. 19620512 198903 1 003



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) 39111 PEKANBARU
 Email : dpmptsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN RISET/40767
 TENTANG



1.04.02.01

**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 Riiset dari Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/2359/2021 Tanggal 8 April 2021 dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

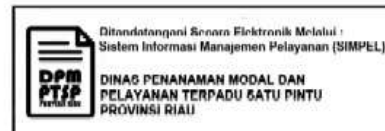
1. Nama	: ASMADIANTI
2. NIM / KTP	: 11770523482
3. Program Studi	: ADMINISTRASI NEGARA
4. Jenjang	: S1
5. Alamat	: PEKANBARU
6. Judul Penelitian	: ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI KANTOR KEPENGHULUAN SI ARANG-ARANG KECAMATAN PUJUD KARIPATEN ROKAN HILIR
7. Lokasi Penelitian	: KEPENGHULUAN SI ARANG-ARANG KECAMATAN PUJUD KARIPATEN ROKAN HILIR

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 : 16 April 2021



Tembusan:

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Bupati Rokan Hilir
Up. Kaban Kesbangpol dan Linmas di Ilagansapi
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Berhubungan

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.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية

FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. Il. R. Soeharto No. 155 Km. 13 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PG Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web www.uin-suska.ac.id, E-mail : fikonomi@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VIII/PP.00.9/2437/2021
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Bimbingan Skripsi

Pekanbaru, 13 April 2021 M
1 Ramadhan 1442 H

Kepada
Yth. **Virna Museliza, S.E., M.Si.**
Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
UIN Sultan Syarif Kasim Riau
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa:

Nama : Asmadianti
NIM : 11770523482
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VIII (Delapan)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/menyusun skripsi dengan judul: "**Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor Kepenghuluan Siarang-arang Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir**". Sehubungan dengan itu kami menunjuk Saudara sebagai pembimbing dalam menyelesaikan skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

a.n Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Pengembangan Lembaga

Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti, MS, SE, M.Si, Ak, CA
NIP 19751112 199903 2 001

Tembusan:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau

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

Asmadianti, lahir di Bukit Maraja pada tanggal 12 Desember 1998. Anak Pertama dari tiga bersaudara, pasangan dari Bapak Asmaji dan Ibu Mami Hartati. Penulis menyelesaikan pendidikan di TK Pertiwi pada tahun 2003, melanjutkan sekolah di SD Negeri 010 Siarang-arang dan selesai pada tahun 2011, kemudian melanjutkan pendidikan di MTs Al-Jamiyatul Al-Washliyah Bah Gunung Pematang Siantar dan selesai pada tahun 2014, lalu melanjutkan kembali pendidikan di SMA Negeri 02 Pujud dan selesai pada tahun 2017. Pada tahun 2017 peneliti melanjutkan keperguruan tinggi negeri di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial pada Program studi Ilmu Administrasi Negara dan menyelesaikan tugas akhir pada tahun 2021.

Pada masa perkuliahan penulis telah melaksanakan Kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Kantor Kepenghuluan Siarang-arang dan penulis juga telah menyelesaikan program pengabdian kepada masyarakat yaitu Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Kepenghuluan Siarang-arang, Kecamatan Pujud, Kabupaten Rokan Hilir, Provinsi Riau.

Email : asmadiantypratiwi1298@gmail.com