

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.



**PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN PATEN (PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU
KECAMATAN) DI KANTOR CAMAT SENAPELAN
DAN KANTOR CAMAT PEKANBARU KOTA**

SKRIPSI



Oleh :

WELA APRILIA
NIM. 11870520301

UIN SUSKA RIAU
PROGRAM STUDI S.1

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU

2022

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.

**PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN PATEN (PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU
KECAMATAN) DI KANTOR CAMAT SENAPELAN
DAN KANTOR CAMAT PEKANBARU KOTA**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mengikuti Ujian Oral
Comprehensive Strata 1 Pada Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*

OLEH :

Wela Aprilia

NIM. 11870520301



UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

PROGRAM STUDI S.1

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

2022



LEMBARAN PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : Wela Aprilia
 NIM : 11870520301
 PRODI : ADMINISTRASI NEGARA
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 JUDUL SKRIPSI : PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PATEN (PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN) DI KANTOR CAMAT SENAPELAN DAN KANTOR CAMAT PEKANBARU KOTA

**DISETUJUI OLEH
 Dosen Pembimbing**

Devi Deswimar, S.Sos., M.Si
 NIP. 130 411 027

Mengetahui

DEKAN
Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial

KETUA PRODI
Administrasi Negara



Dr. H. Mahyarni, SE, MM
 NIP. 19700826 199903 2 001

Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos., M.Si
 NIP. 19781025 200604 1 002

- 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.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

: Wela Aprilia

: 11870520301

: Administrasi Negara

: Ekonomi Dan Ilmu Sosial

: Perbandingan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan
PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) Di
Kantor Camat Senapelan dan Kantor Camat Pekanbaru Kota

: 20 Juli 2022

Tim Penguji

Ketua

Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos.,

M.Si

Sekretaris

Fatimah Zuhra, S.Si, M.Stat

Anggota

Dr. Hj. Siti Rahmah, M.Si

Anggota

Irdyaningrum, S.IP., MA

UIN SUSKA RIAU



Lampiran Surat :

Nomor : Nomor 25/2021
 Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : XLELA APRILIA
 NIM : 11870520301
 Tempat Tgl. Lahir : PEKANBARU, 16 APRIL 2000
 Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial-
 Prodi : Administrasi Negara

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:

"Perbandingan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) di Kantor Camat Serapelan dan Kantor Camat Pekanbaru Kota."

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*~~ dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*~~ saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)*~~ saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

UIN SUSKA RIAU

Pekanbaru,

..... membuat pernyataan



XLELA APRILIA
 NIM : 11870520301

* pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

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 Kamim 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.

ABSTRAK

Perbandingan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan PATEN Di Kantor Camat Senapelan dan Kantor Camat Pekanbaru Kota

OLEH :

WELA APPRILIA

Pelayanan Publik merupakan salah satu peran yang harus dilaksanakan oleh pemerintah, oleh karenanya pemerintah harus terus berusaha meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Senapelan dan Kantor Kecamatan Pekanbaru Kota. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan non-probability sampling. Instrument penelitian menggunakan angket dan teknik pengumpulan data dengan pengisian angket. Teknik pengumpulan data menggunakan angket. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis deskriptif yang selanjutnya dipersentase dan dikategorikan. Populasi dalam penelitian ini yaitu 100 orang. Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah uji independent sample t-test dengan menggunakan program SPSS Versi 26. Informan yang diambil oleh peneliti adalah Kasi Pelayanan dan masyarakat yang melakukan pelayanan di Kecamatan Senapelan dan Kecamatan Pekanbaru Kota. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dimensi daya tanggap, dimensi empati, dimensi bukti fisik, dimensi kehandalan, dan dimensi jaminan untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Senapelan dan Kecamatan Pekanbaru Kota.

Hasil penelitian teknik uji t pada perbandingan variabel kualitas pelayanan di camat senapelan dan camat pekanbaru kota didapatkan hasil $-t$ hitung sebesar $-0,018 < 1,984$, artinya t hitung $< t$ tabel maka H_0 ditolak. Hasil uji statistik di kantor camat pekanbaru kota sebesar 74,85%, sedangkan di kantor camat senapelan sebesar 83,69%.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, PATEN

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah Robbil'alamin, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya kepada penyusun sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Perbandingan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan PATEN di Kantor Camat Senapelan dan Kantor Camat Pekanbaru Kota”**. Selanjutnya shalawat serta salam senantiasa sampaikan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW yang senantiasa dirindukan wajah dan syafaatnya di hari akhir kelak.

Penulisan skripsi ini diperuntukkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata (S1) Pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih banyak kelemahan dan kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penyusun. Namun banyak pihak yang mendorong dan memberikan motivasi bagi penyusun sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Pada kesempatan ini dengan kerendahan hati dan penuh dengan rasa hormat penyusun mengucapkan terimakasih kepada :

1. **Teristimewa kepada Kedua Orang Tua** Ibunda Elsa Meitinelli dan Ayahanda Wesri Tanjung (Alm), terimakasih telah merawat, membesarkan, membimbing, dan selalu memberikan semangat dengan penuh pengorbanan baik secara moril maupun materil dan selalu mendoakan ananda untuk dapat mewujudkan cita-cita hingga menjadi seorang sarjana. Sungguh mulia pengorbanan kedua orang tua. Dengan penuh kesabaran, ketabahan, kasih sayang, doa serta dukungan untuk keberhasilan ananda hingga saat ini, untuk

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.

itu skripsi ini dipersembahkan untuk kedua orang tua ananda yang sangat ananda sayangi. Serta Abang tercinta Risal Septiandri Putra.

2. **Bapak Prof. Dr. Khairunnas, M.Ag** selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. **Ibu Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM** selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. **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.
5. **Bapak Mashuri, MA** selaku sekretaris jurusan administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. **Bapak Alchudri, S.E, CA, M.M, CPA** selaku Penasehat Akademik yang telah memberikan arahan dan nasehat kepada peneliti.
7. **Ibu Devi Deswimar S.Sos, M.Si** serta selaku dosen konsultasi dan dosen pembimbing yang telah banyak memberikan nasehat saran dan ilmu kepada peneliti sehingga peneliti bisa menyelesaikan proposal dan skripsi ini hingga selesai.
8. **Bapak/Ibu Dosen dan Staff** Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
9. Kepada Bapak/Ibu Staff dan Pegawai Kecamatan Pekanbaru Kota, Bapak Syafnir Zami. A. Md, Ibuk Dewi Mefta, SKM, M.Si. Dan Kecamatan Senapelan, Ibuk Desiana Siregar, SE yang telah banyak membantu penulis.
10. Sahabat-sahabat tersayang Nadilla S.Sos, Sulistia Ningsih S.Sos, Nurul Fitriya, Rael, Mardiansyah Putra, Yusuf Fachri, Irhas Almahdi dan M. Ikhlas Hasrizal terimakasih telah menjadi sahabat terbaik bagi peneliti yang selalu memberikan dukungan, semangat dan motivasi, serta doa hingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
11. Teman-teman seperjuangan Skripsi, Nadilla S.Sos, Nurul Fitriya S.Sos, Sulistia Ningsih S.Sos, untuk teman-teman kelas Administrasi Negara A

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.

angkatan 2018, serta teman-teman KKN Tangkerang Barat Marpoyan Damai Pekanbaru tahun 2021 yang telah memberikan semangat dan motivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan, sebab dalam kajian ilmiah ini terdapat kelamahan 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.

Semoga semua motivasi, semangat, doa serta bantuan yang telah diberikan mendapatkan imbalan dari Allah SWT. Penulis berhadap semoga karya tulis ini dapat bermanfaat untuk orang lain dan terkhusus untuk penulis sendiri. *Amin amin yarobbal alamin.*

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pekanbaru,
Penulis, Juli 2022

WELA APRILIA
NIM. 11870520301

UIN SUSKA RIAU

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penulisan	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II : LANDASAN TEORI	13
2.1 Tinjauan Manajemen Sumber Daya Manusia	13
2.2 Pelayanan Publik	13
2.3 Kualitas Pelayanan Publik.....	16
2.4 Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).....	19
2.5 Penelitian Terdahulu	21
2.6 Pandangan Islam	24
2.7 Hipotesa.....	26
2.8 Definisi Konsep.....	26
2.9 Definisi Operasional.....	27
2.10 Kerangka Konseptual	28
BAB III : METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	29
3.2 Jenis Penelitian	29
3.3 Instrumen Penelitian.....	30
3.4 Skala Pengukuran	30
3.5 Jenis dan Sumber Data	31
3.6 Populasi dan Sampel	32
3.7 Teknik Pengumpulan Data	32

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.

3.8 Metode Analisis Data	33
3.9 Uji Statistik Deskriptif	34
3.10 Uji Kualitas Data.....	34
3.11 Pengujian Hipotesis.....	35
BAB IV: GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	37
4.1 Sejarah Singkat Kecamatan Senapelan	37
4.2 Sejarah Singkat Kecamatan Pekanbaru Kota	40
BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
5.1 Karakteristik Responden	55
5.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
5.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	55
5.2 Deskripsi Data Penelitian	56
5.2.1 Kualitas Pelayanan Berdasarkan Bukti Fisik	56
5.2.2 Kualitas Pelayanan Berdasarkan Realiabilitas	58
5.2.3 Kualitas Pelayanan Berdasarkan Daya Tanggap	61
5.2.4 Kualitas Pelayanan Berdasarkan Jaminan	63
5.2.5 Kualitas Pelayanan Berdasarkan Empati	64
5.2.6 Hasil Deskripsi Perbandingan Kualitas Pelayanan di Kecamatan Senapelan dan Kecamatan Pekanbaru Kota	69
5.3 Uji Kualitas Data.....	72
5.3.1 Uji Statistik Deskriptif	72
5.3.2 Analisis Uji Kualitas Data	73
5.4 Pembahasan.....	75
5.4.1 Perbandingan Kualitas Pelayanan di Kecamatan Pekanbaru Kota	74
5.4.2 .Perbandingan Kualitas Pelayanan di Kecamatan Senapelan ...	77
BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN	84
6.1 Kesimpulan.....	84
6.2 Saran.....	84

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Bentuk Pelayanan di Kecamatan.....	2
Tabel 1.2 Data Pelayanan di Kecamatan Senapelan	4
Tabel 1.3 Data Pelayanan di Kecamatan Pekanbaru Kota	4
Tabel 1.4 SOP Pelayanan PATEN	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.4 Skala Likert	30
Tabel 5.1 Tabel Responden Menurut Jenis Kelamin	58
Tabel 5.2 Tabel Responden Menurut Usia	59
Tabel 5.3 Tabel Responden	59
Tabel 5.4 Tabel Responden	60
Tabel 5.5 Tabel Responden	61
Tabel 5.6 Tabel Responden	61
Tabel 5.7 Tabel Responden	62
Tabel 5.8 Tabel Responden	62
Tabel 5.9 Tabel Responden	63
Tabel 5.10 Tabel Responden	63
Tabel 5.11 Tabel Responden	64
Tabel 5.12 Tabel Responden	65
Tabel 5.13 Tabel Responden	65
Tabel 5.14 Tabel Responden	66
Tabel 5.15 Tabel Responden	66
Tabel 5.16 Tabel Responden	67
Tabel 5.17 Tabel Responden	68
Tabel 5.18 Tabel Responden	68
Tabel 5.19 Tabel Responden	69
Tabel 5.20 Tabel Responden	69
Tabel 5.21 Tabel Responden	70
Tabel 5.22 Rekapitulasi Kualitas Pelayanan di Kecamatan Pekanbaru Kota	71
Tabel 5.23 Rekapitulasi Kualitas Pelayanan di Kecamatan Senapelan	72

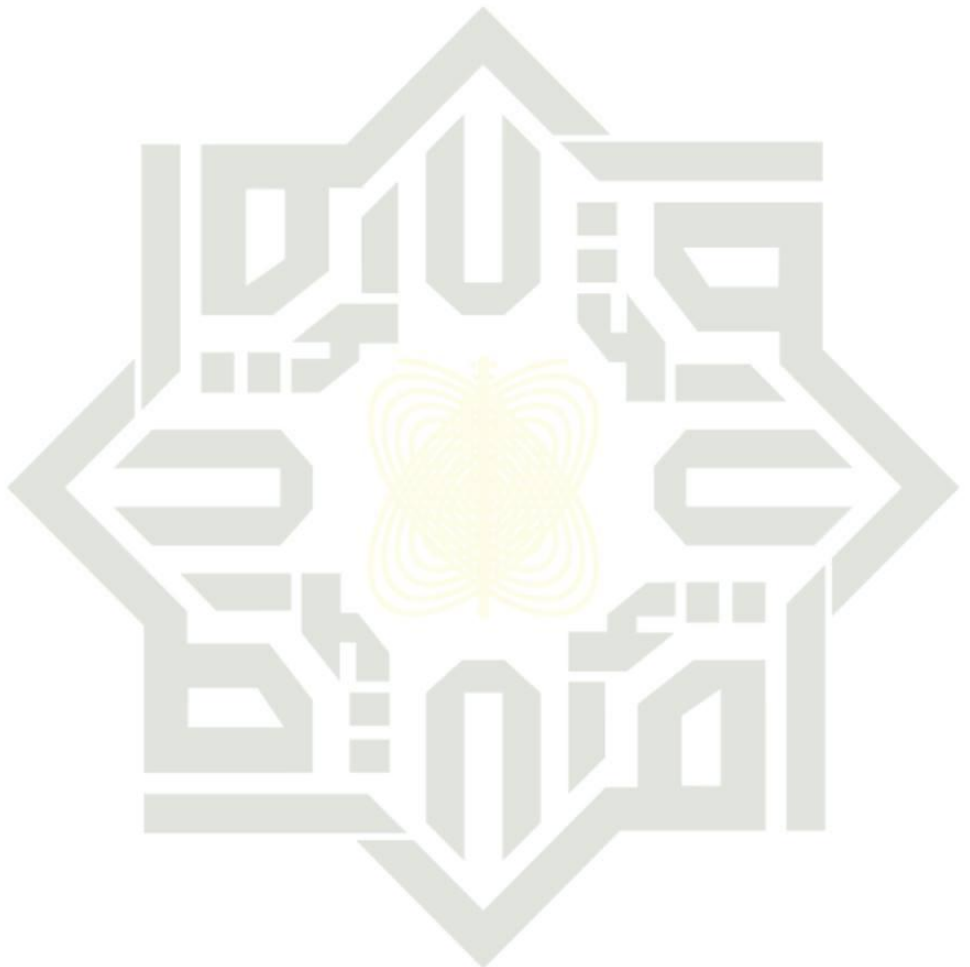
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

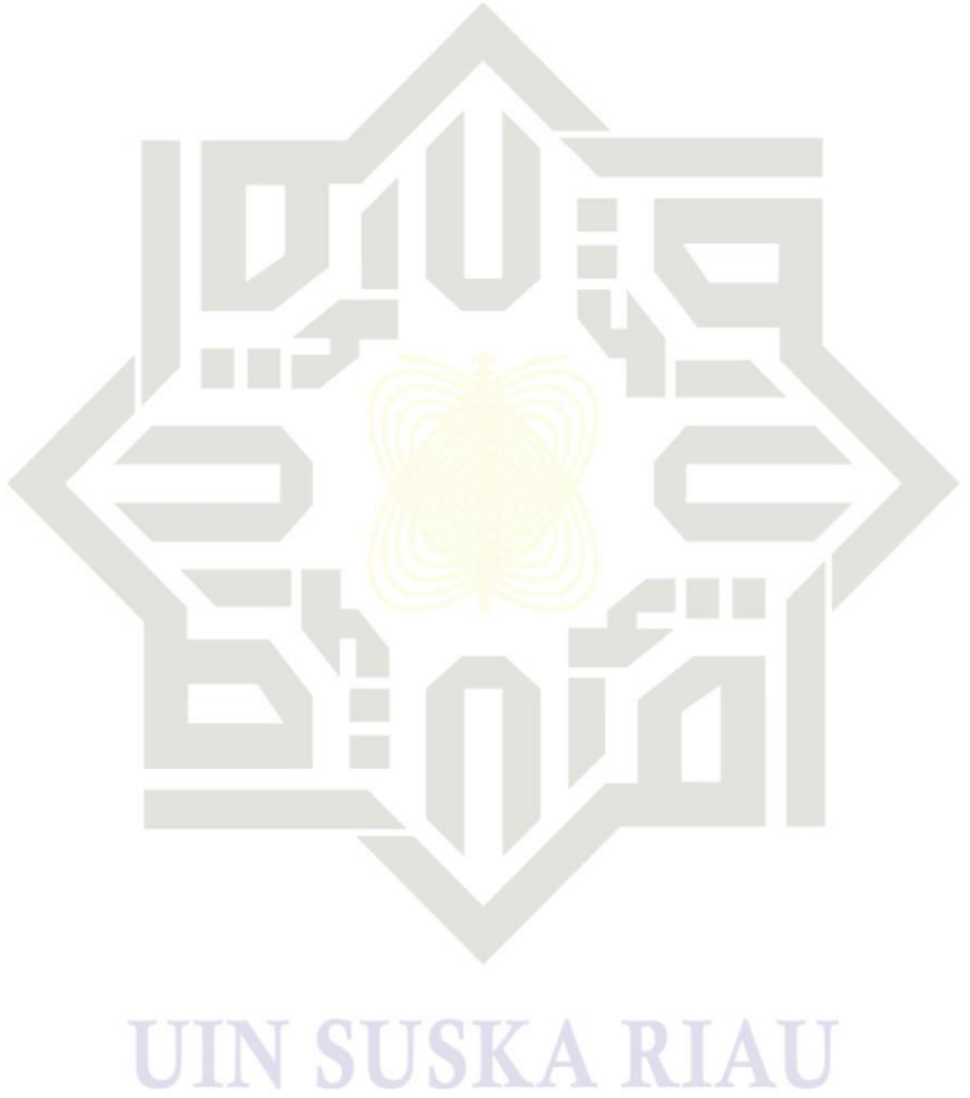
Tabel 5.24 Tabel Rekapitulasi Uji Validitas	73
Tabel 5.25 Tabel Uji Realibilitas	74
Tabel 5.26 Idependent Sample T-test.....	77



UIN SUSKA RIAU

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 SOP Kecamatan Pekanbaru Kota	6
Gambar 2.2 SOP Kecamatan Senapelan	6
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran	28
Gambar 2.4 Struktur Organisasi	53



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu pelayanan dasar yang menjadi hak setiap warga negara sehingga setiap masyarakat memiliki identitas kewarganegaraan yang sah. Landasan pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan diatur dalam Undang-Undang no. 23 tahun 2006 dan kemudian direvisi dalam Undang-Undang no. 24 tahun 2013. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan kegiatan pelayanan kompleks mencakup penataan dan penertiban dalam dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan juga sektor pembangunan lainnya. Menurut pendapat Hendrastuti bahwa administrasi kependudukan bermanfaat bagi pemerintah (pusat) dan pemerintah daerah untuk perencanaan program-program pembangunan sebagai dasar peningkatan dan pengembangan kualitas penduduk sendiri. Dengan demikian urusan administrasi kependudukan merupakan tugas pemerintahan yang strategis dan menyentuh kepentingan seluruh lapisan masyarakat sejak anggota masyarakat dilahirkan hingga meninggal. (Purba, 2020).

Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan.

Jika pemerintah, maka organisasi birokrasi pemerintah merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik. Jika non-pemerintah, maka dapat berbentuk organisasi partai politik, organisasi keagamaan, lembaga swadaya masyarakat maupun organisasi-organisasi yang lain. Siapapun bentuk institusi pelayanannya, maka yang terpenting adalah

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.

bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya.

Pemerintah dalam konteks pelayanan publik merupakan institusi penyedia layanan publik yang memiliki peranan penting. Walaupun memiliki peranan yang penting, hingga saat ini kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh institusi pemerintah masih merupakan salah satu hal yang banyak diperdebatkan. Pelayanan publik masih belum memenuhi harapan masyarakat terutama berkaitan dengan kepuasan masyarakat, padahal kepuasan ini masyarakat ini merupakan indikator utama ketika membicarakan pelayanan publik. Keluhan mengenai prosedur pelayanan, waktu penyelesaian maupun sikap petugas pelayanan merupakan hal yang masih sering dirasakan oleh masyarakat.

Kecamatan Senapelan dan Kecamatan Pekanbaru Kota merupakan kecamatan yang melaksanakan pelayanan publik di bidang administrasi termasuk didalamnya bidang administrasi kependudukan. Mengenai pelayanan administrasi ini di tingkat kecamatan secara khusus mengenai layanan mengacu pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Kinerja pelayanan publik sangat besar pengaruhnya terhadap kualitas kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, membangun sistem manajemen pelayanan publik yang handal adalah kewajiban bagi daerah untuk meningkatkan kesejahteraan warganya. Berbicara pelayanan publik, salah satu penerapan dan bukti nyata yang terjadi dilapangan adalah adanya suatu program yang dikeluarkan pemerintah melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). PATEN dibentuk dengan maksud untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota. Sedangkan tujuan didirikan PATEN berdasarkan PERMENDAGRI Nomor 4 Tahun 2010 yaitu untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan penyelenggara PATEN adalah pihak kecamatan yang terdiri dari Camat, Sekretaris Kecamatan beserta Kepala Seksi yang membidangi pelayanan

administrasi tersebut. PATEN merupakan suatu inovasi pelayanan guna mendekatkan jarak antara pemerintah sebagai penyedia layanan dengan masyarakat sebagai penerima layanan yang sejatinya didasari oleh adanya pendelegasian kewenangan dari Bupati kepada Camat. Kecamatan merupakan lembaga yang strategis dalam mengelola dan melayani kepentingan masyarakat. Kecamatan merupakan sebuah organisasi yang hidup dan melayani kehidupan masyarakat. (Susanti et al., 2018).

Realitas pelayanan administrasi yang berdampak dalam hal ini ialah administrasi kependudukan yang tergambar dari proses yang lama, berbelit-belit, berbiaya mahal dikarenakan bahan pembuatannya yang langka, pelayanan seadanya, serta proses penyelesaian sengketa pelayanan yang lama cenderung merugikan masyarakat (Faisal, 2017).

Kecamatan merupakan pemerintah tingkat daerah yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang bersifat operasional. Pelayanan publik yang diberikan harus sesuai dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan penyelenggaraan pelayanan publik kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan adalah suatu inovasi aplikasi manajemen dalam rangka mendekatkan, mempermudah, dan mempercepat pelayanan administrasi perizinan/non perizinan di tingkat kecamatan. Maksud dari penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) mempunyai tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan 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.

Tabel 1.1
Bentuk Pelayanan di Kecamatan

NO	JENIS PELAYANAN	KETERANGAN
1.	Pemberian Izin Usaha Pangkalan Minyak Tanah	PERIZINAN
2.	Pemberian Tempat Usaha Jenis Gangguan pembuatan dan sejenisnya	PERIZINAN
3.	Pemberian Perizinan Tempat Usaha Jenis Gangguan Pencucian Kendaraan Roda dua dan Tiga	PERIZINAN
4.	Pemberian Rekomendasi izin pendirian sarana ibadah dan social	NON PERIZINAN
5.	Pemberian Rekomendasi izin lokasi depot air isi ulang	NON PERIZINAN
6.	Pembuatan rekomendasi atas keberadaan kelembagaan organisasi masyarakat	NON PERIZINAN
7.	Pemberian rekomendasi izin lokasi tempat keramaian yang bersifat insidental	NON PERIZINAN
8.	Fasilitas Proposal bantaun Masjid	NON PERIZINAN
9.	Pembuat Surat Keterangan Tidak Mampu	NON PERIZINAN
10.	Legalisasi Surat Keterangan Ahli Waris	NON PERIZINAN
11.	Fasilitas Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) / KK / Surat Pindah, Domisili Penduduk	NON PERIZINAN
12.	Rekomendasi izin Rencana Pendirian Sekolah TK, SD Swasta, SMP/SMA/SMK	NON PERIZINAN
13.	Pemberian Rekomendasi izin lokasi Pendirian Pasar tradisional/pasar rakyat yang permanen	NON PERIZINAN
14.	Pemberian rekomendasi izin sebagai sub penyalur bahan bakar gas LPG 3 KG	NON PERIZINAN
15.	Pemberian rekomendasi Izin Lokasi bagi industri dan pergudangan	NON PERIZINAN

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat diketahui bahwa jenis pelayanann di kantor kecamatan dibedakan menjadi pelayanan perizinan sebanyak 3 pelayanan dan pelayanan non perizinan sebanyak 12 pelayanan. Masyarakat yang merupakan pelanggan dalam pelayanan publik juga memiliki peran penting dalam tercapainya kesejahteraan masyarakat itu sendiri. Sebagai masyarakat kita

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.

harus mengikuti semua aturan yang telah dibuat oleh pemerintah sehingga tercipta keharmonisan antara kedua belah pihak.

Tabel 1.2
Data Pelayanan di Kecamatan Senapelan

Jenis	2019		2020		2021	
	Sesuai	Tidak sesuai	Sesuai	Tidak sesuai	Sesuai	Tidak Sesuai
Perizinan	85	30	78	30	65	34
Non Perizinan	550	250	400	175	350	140

Tabel 1.3
Data Pelayanan di Kecamatan Pekanbaru Kota

Jenis	2019		2020		2021	
	Sesuai	Tidak sesuai	Sesuai	Tidak sesuai	Sesuai	Tidak Sesuai
Perizinan	90	40	85	50	75	43
Non Perizinan	645	320	530	210	420	210

Berdasarkan tabel 1.2 dan tabel 1.3 diatas dapat diketahui bahwa jumlah masyarakat yang melakukan pelayanan pada tahun 2019, 2020 dan tahun 2021 mengalami penurunan. Melihat dari banyaknya masyarakat yang melakukan pelayanan di kantor kecamatan tersebut, menunjukkan bahwa masyarakat sangat membutuhkan pelayanan yang efektif dan efisien. Dikarenakan masyarakat masih banyak terdapat kekurangan persyaratan untuk mengurus suatu dokumen. Masih terdapat pelayanan yang tidak berjalan sesuai dengan standard operasional prosedur.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Gambar 2.1

Bagan/Alur SOP Pelayanan Terpadu (Patent) di Kecamatan Pekanbaru Kota



Gambar 2.2

Bagan/Alur SOP Pelayanan Terpadu (Patent) di Kecamatan Senapelan



SOP pelayanan (PATEN) di kantor kecamatan itu sudah cukup bagus dalam melakukan pelayanan terpadu yaitu salah satunya keramahan dan ketanggapan petugas dalam melayani masyarakat. Prosedur di kantor camat senapelan itu

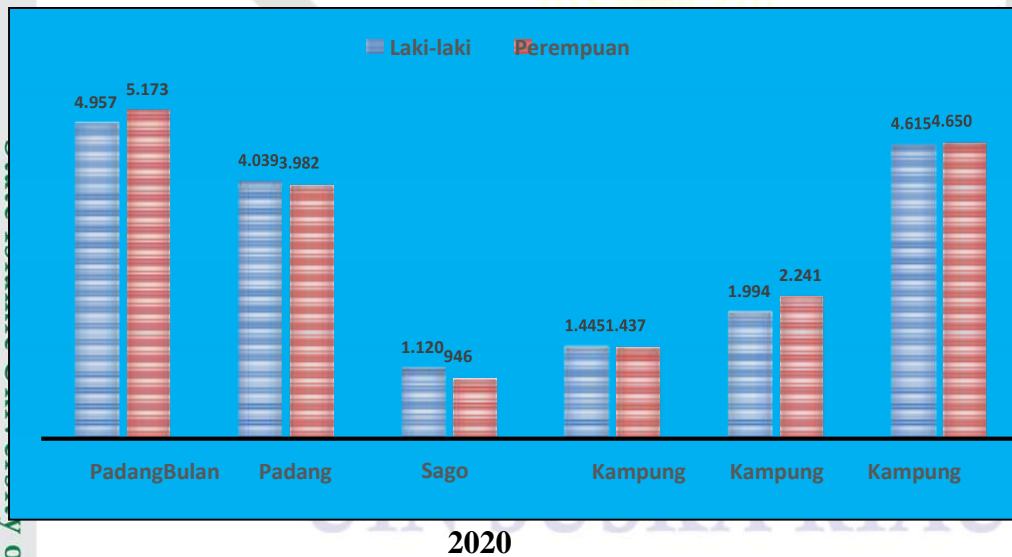
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

tidak berbelit-belit dalam melakukan pelayanan. Dibandingkan dengan kantor camat pekanbaru kota itu dalam melakukan pelayanan, kecamatan tersebut sangat ramah dalam melayani masyarakat, tetapi dalam pengurusan suatu dokumen itu seharusnya waktu penyelesaian dokumen itu sudah ditetapkan di SOP akan tetapi, pegawai kantor camat tersebut dalam pengurusan dokumen itu selalu lamban dengan berbagai alasan sehingga pengurusan dokumen tersebut sangat lama dalam waktu yang telah ditentukan.

Kantor kecamatan senapelan merupakan salah satu kecamatan di wilayah Kota Pekanbaru, terdiri atas 42 RW dan 144 RT. Jumlah penduduk Kecamatan senapelan mencapai 35.357 jiwa/km² pada tahun 2020. Kepadatan penduduknya mencapai 5.317 jiwa/ km², dengan kelurahan terpadat adalah kelurahan Padang Bulan yaitu 5.986 jiwa/ km²

Gambar 2.3
Perbandingan Jumlah Penduduk Menurut Kelurahan di Kecamatan Senapelan,



Sumber : *Badan Pusat Statistik*

Tabel 1.2

Nama-nama Kecamatan Beserta Analisis Pelaksana Pelayanan Publik

No	Kecamatan	Analisis Pelayanan Publik
1.	Kecamatan Binawidya	Pelayanan administrasi kepada masyarakat dilakukan dalam sistem online.
2.	Kecamatan Bukit Raya	Pelayanan publik dari aspek kualitas layanan dan responsivitas masih rendah dan belum sesuai dengan aturan yang berlaku.
3.	Kecamatan Kulim	Sudah melakukan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
4.	Kecamatan Lima Puluh	Standard pelayanan publik di kantor ini menerapkan sistem digitalisasi untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat.
5.	Kecamatan Marpoyan Damai	Pihak kecamatan kendala dibagian pelayanan yaitu tidak adanya SOP yang baku, sistem pelayanan yang masih konvensional, kurang representatifnya ruang pelayanan serta kurangnya tingkat kedisiplinan pegawai.
6.	Kecamatan Payung Sekaki	Kecamatan payung sekaki selama ini pelayanan administrasi masih menggunakan proses semi manual, hal ini dikarenakan masa pandemic covid diharuskan tatap muka supaya proses pelayanan cepat dan tepat.
7.	Kecamatan Pekanbaru Kota	SOP pelayanan sudah terlaksana, tetapi ada beberapa seperti, ttd camat yang diperlukan dalam suatu dokumen dan itu memerlukan waktu yang lama.
8.	Kecamatan Rumbai Pesisir	Kecamatan ini masih adanya kendala dalam menjalankan pelayanan, karena masih kurangnya keterbukaan kepada masyarakat.
9.	Kecamatan Rumbai	Kantor kecamatan ini memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur pelayanan yang sudah ditetapkan sebelumnya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
10.	Kecamatan Sail	Kecamatan ini menerapkan layanan publik berbasis android dengan menggunakan aplikasi supaya bisa lebih mempermudah dan mempercepat pelayanan bagi masyarakat.
11.	Kecamatan Senapelan	Pelayanan publik di kecamatan tersebut

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau		sudah bagus dalam melakukan layanan, dan mendapatkan juara 3 dalam pelayanan administrasi kependudukan.
2.	Kecamatan Sukajadi	Dalam pelayanan publik, kantor camat ini belum maksimal terlihat dari penyelesaian berkas yang tidak tepat pada waktunya.
3.	Kecamatan Tenayan Raya	Pelayanan masih kurang, tidak ada alur SOP yang jelas terhadap sistem pelayanan, kurangnya forum komunikasi, kurangnya rasa tanggung jawab dan amanah terhadap kinerja pegawai, kurangnya sarana dan prasarana bagi pelayanan.
4.	Kecamatan Tuah Madani	Masih banyak kekurangan dalam pelayanan seperti, terdapat masyarakat yang kurang aktif, kelengkapan syarat administrasi dan masih ditemukan masyarakat yang menggunakan jasa calo.

Dalam rangka mewujudkan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, transparan, efektif dan efisien sebagai tolak ukur terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik, Oleh karenanya daerah diharapkan memiliki prakarsa dalam meningkatkan pelayanan publik sehingga posisi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik berubah dari ‘dilayani’ menjadi ‘melayani. Beberapa kecamatan diatas, maka peneliti mengambil 2 kecamatan yaitu kecamatan senapelan dan kecamatan pekanbaru kota, dikarenakan kecamatan tersebut sudah peneliti lakukan observasi, kecamatan pekanbaru kota berada di lingkungan peneliti dan didua kecamatan tersebut peneliti sudah tau tentang pelayanan publik di kecamatan tersebut. Kecamatan senapelan itu sudah beberapa kali juara 3 dalam melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat, sedangkan kecamatan pekanbaru kota dalam pelayanan publik masih perlu pengawasan dalam melakukan layanan sebab ada beberapa SOP pelayanan yang masih belum terlaksana seperti pengurusan dokumen yang masih lambat dalam waktu yang telah ditentukan.

Namun dalam hal ini penulis melihat beberapa fenomena-fenomena lain yang masih kompleks dan memfokuskan penelitian pada aspek kualitas pelayanan administrasi yang masih dirasakan oleh masyarakat yang berkaitan

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.

dengan pelayanan baik pelayanan Kartu Keluarga (KK) maupun Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dilakukan di kantor-kantor pemerintahan seperti di kantor desa/kelurahan, kantor kecamatan senapelan dan kecamatan pekanbaru kota adalah :

1. Setiap urusan yang berhubungan dengan pelayanan sering memakan waktu yang lama dengan alasan atasan sedang tidak berada di tempat serta kekosongan pegawai pelayanan sehingga menyebabkan pelayanan yang lebih lama dari waktu yang telah ditentukan.
2. Masyarakat yang ingin di beriksan pelayanan kadang dipungut biaya dari pegawai-pegawai pemerintahan setempat baik.
3. Sarana dan prasarana yang belum memadai baik sarana operasional, fasilitas fisik dan prasarana pendukung lainnya.
4. Pelayanan yang di berikan oleh pegawai pemerintah kadang kurang memuaskan dalam segi keramahan dan kesopanan.
5. Dalam masa covid-19 ini pengurusan surat-menyurat itu dialihkan ke sistem online.

Permasalahan inilah yang kemudian memunculkan ketertarikan penulis untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul :“ *Perbandingan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan)*”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian serta penjelasan yang telah di kemukakan pada latar belakang maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan Paten dikantor camat senapelankantor camat pekanbaru kota ?
2. Apakah ada perbedaan pelaksanaan administrasi kependudukan Paten dikantor camat senapelan kantor camat pekanbaru kota?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan penulis, maka tujuan yang ingin di capai dalam penelitian ini adalah :

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

1. Untuk melihat pelaksanaan Paten dikantor camat senapelankantor camat pekanbaru kota.
2. Untuk mengetahui apakah ada perbedaan pelaksanaan administrasi kependudukan Paten di kantor camat senapelankantor camat pekanbaru kota.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan penelitian ini diharapkan memberikan manfaat yang bisa diambil oleh semua pihak yang berkepentingan. Adapun manfaat yang dapat diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Secara Teoritis
 - a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan penulis terutama yang berkaitan dengan teori tentang kualitas pelayanan (PATEN) di kantor kecamatan dan sebagai bahan referensi bagi mereka yang berkeinginan untuk melakukan penelitian lanjutan pada bidang yang sama.
 - b. Memberikan kesempatan kepada peneliti untuk mengaplikasikan ilmu dan teori yang dipelajari selama ini.
 - c. Manfaat penulis. Adapun manfaat langsung bagi penulis yaitu dapat menambah dan memperluas wawasan pengetahuan dalam penulisan karya ilmiah yang terkait masalah yang diteliti.
2. Manfaat Secara Praktis
 - a. Hasil dari penelitian ini akan dapat memperluas pengetahuan peneliti serta menjadi masukan mahasiswa pendidikan administrasi Negara untuk mempersiapkan diri bila terjun kedalam dunia masyarakat.

1.5 Sistematika Penulisan

Skripsi ini disusun atas 6 bab, dengan tujuan agar mempunyai suatu susunan yang sistematis, dapat memudahkan untuk mengetahui dan memahami hubungan antara bab yang satu dengan bab yang lain sebagai suatu rangkaian yang sistematis. Adapun sistematika yang dimaksud adalah :

BAB I : PENDAHULUAN

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.

Berisi tentang latar belakang ditulisnya karya ilmiah ini, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan penelitian.

: TINJAUAN PUSTKA

Membahas mengenai landasan teori yang mendasari tiap-tiap variabel hubungan antara variabel, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, konsep islam, dan pembentukan hipotesa (hipotesis penelitian).

: METODOLOGI PENELITIAN

Menguraikan mengenai jenis penelitian dan pendekatan yang digunakan, penentuan populasi dan sampel, metode pengumpulan data, variabel penelitian, definisi operasional variabel, metode analisa data dan hipotesa.

: GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Berisikan mengenai gambaran umum lokasi penelitian, seperti sejarah objek penelitian, aktivitas objek penelitian, struktur organisasi objek penelitian dan lain sebagainya.

: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil penelitian dan pembahasan guna untuk menjawab pertanyaan dan pengujian terhadap hipotesis penelitian.

: PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang diperoleh dari hasil pengolahan data penelitian.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia merupakan bidang manajemen yang sangat strategis dalam keberhasilan mencapai tujuan suatu organisasi. Manajemen sumber daya manusia adalah proses memberdayakan atau memaksimalkan anggota organisasi sehingga mampu mencapai tujuan organisasi tersebut secara efektif dan efisien. Dalam tulisan Sunyoto yang mengutip Marihot Tua (Sunyoto, 2015:1) menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah aktivitas yang dilakukan untuk merangsang, mengembangkan, memotivasi dan memelihara kinerja yang tinggi dalam organisasi. (Ajabar, S.IP., M.M, 2020)

Pengelolaan sumber daya manusia wajib dikelola dengan baik dalam upaya peningkatan efektivitas serta efisiensi organisasi dalam sebuah perusahaan, dan hal ini yang menjadi salah satu faktor yang sangat penting bagi organisasi. Dalam sebuah organisasi, sumber daya manusia inilah yang memiliki pengaruh yang cukup kuat karena adanya perubahan lingkungan bisnis yang yang kecil kemungkinan dapat diprediksi serta tidak cukup stabil. Maka dari itu, sumber daya manusia yang masih dapat diandalkan, serta memiliki pengetahuan, kemampuan, kreativitas, serta dapat diarahkan sesuai dengan visi perusahaan yang akan dituju.

Manajemen sumber daya manusia bisa didefinisikan sebagai proses dan upaya dalam mengembangkan, memotivasi, dan mengevaluasi keseluruhan sumber daya manusia yang diperlukan sebuah perusahaan/ organisasi dalam proses pencapaian tujuannya. Menurut Hasibuan (2006) MSDM adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif efisien dan membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

2.2 Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan tujuan utama dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan itu sendiri akan tercermin bentuk kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan prima atau tidak. (Subroto, 2019).

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.

Teori ilmu administrasi Negara mengajarkan bahwa pemerintahan Negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat Negara modern sebagai suatu Negara hukum (*legal state*), sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Menurut Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, yaitu perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. (Donald, 1984).

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, tidak dapat untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini bercirikan : berbelit-belit, lambat, mahal dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani. Reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan “pelayan” dan “dilayani” ke pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditunjukkan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap Negara, meskipun Negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang didirikannya, birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat. (Kurniawan, 2017).

Pelayanan publik merupakan pemberrian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan pembiayaan maupun gratis guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Ada tiga alasan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai mengembangkan dan menerapkan good governance di Indonesia, yaitu :

1. Pelayanan publik selama ini menjadi bagian penting dimana Negara diwakili pemerintah berinteraksi dengan masyarakat. Keberhasilan dalam pelayanan publik akan mendorong tingginya dukungan masyarakat terhadap kinerja pemerintahan.
2. Pelayanan publik adalah tempat dimana berbagai aspek pemerintahan yang bersih dan good governance dapat diartikulasikan secara mudah.
3. Pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur pemerintahan, yaitu: pemerintah, swasta, masyarakat, dan mekanisme pasar. (Muhammad Fitri Rahmadana, Arin Tentrem Mawati, dkk, 2020)

Secara etimologi Pelayanan Publik terdiri dari dua kata, yaitu pelayanan dan publik. Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan. Sedangkan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki. Menurut Tjiptono (2008:1) secara sederhana istilah service dapat diartikan sebagai melakukan sesuatu bagi orang lain.

Selanjutnya menurut UU nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan 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.

Selanjutnya menurut UU itu juga, penyelenggara pelayanan ialah semua institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. (Chalik & Habibullah, 2015).

2.2.1 Jenis Pelayanan Publik

1. Jenis pelayanan Administratif yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen.

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.

2. Jenis pelayanan barang yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian kepada konsumen langsung dalam satu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penerimanya.
3. Jenis pelayanan jasa yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan satu sistem pengoperasian tertentu dan pasti, produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. (Sumber: Jurnal Kualitas Pelayanan Publik, Dwimawanti, 2004).

2.3 Kualitas Pelayanan Publik

Secara harfiah Kualitas Pelayanan terdiri dari dua buah kata, yakni Kualitas dan Pelayanan. Kualitas berasal dari kata quality yang berarti mutu. Ibrahim (2008:22) menyatakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan tersebut. (Pelaksanaan et al., 2019).

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono (1995) adalah :

1. Kesesuaian dengan persyaratan
2. Kecocokan untuk pemakaian
3. Perbaikan berkelanjutan
4. Bebas dari kerusakan/cacat
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat
6. Melakukan segala sesuatu secara benar
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Pada prinsipnya pengertian-pengertian diatas dapat diterima. Yang menjadi pertanyaan adalah ciri-ciri atau atribut-atribut apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Ciri-ciri atau atribut-atribut tersebut yaitu antara lain:

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses
2. Akurasi pelayanan yang meliputi bebas dari kesalahan
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti computer
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parker, ketersediaan informasi
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber AC, kebersihan. (FIS UNIVED, 2015).

Tjiptono dan Chandra (2016:114) menyatakan bahwa konsep kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kesempurnaan atau kebaikan sebuah produk/jasa, yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa besar tingkat kesesuaian antara sebuah produk/jasa dengan pesyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan sebelumnya. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pada dasarnya penilaian penerima layanan terhadap kualitas layanan yang diterima berbeda satu sama lain dan tergantung pada kebutuhan dan keinginan masing-masing. Hal tersebut dipertegas lagi oleh Tjiptono dan Chandra (2016:115) dengan mengutip pendapat Goetsch & Davis yang menyatakan, “Kualitas sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Kondisi dinamis dalam hal ini berarti tuntutan masyarakat terkait kualitas pelayanan selalu berubah-ubah atau mengalami perkembangan.

2.3.1 Indikator Kualitas Pelayanan

Dengan menggunakan Teori Parasuraman, dkk. Tjiptono dan Chandra (2016:137) menyatakan bahwa terdapat beberapa dimensi kualitas pelayanan yaitu 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.

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.

Bukti fisik (tangibles), yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya. Yang maksud dengan berwujud berupa fasilitas fisik yang telah disediakan yaitu :computer, personal/pegawai, toilet, meja, kursi, mushalla dan lain sebagainya yang menjadi sarana dan prasarana dalam mendukung pelayanan agar masyarakat yang menikmati layanan dapat merasa aman dan nyaman.

Reliabilitas (reliability), berkaitan dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar. Pelayanan yang diberikan oleh aparatur birokrat harus tepat dan benar sesuai dan mengikuti standard operasional prosedur yang telah ditetapkan oleh dinas atau organisasi penyelenggara layanan publik serta peraturan perundang-undangan yang menjadi rambu dalam penyelenggaraan pelayanan, sehingga berhasil guna dan berdaya guna.

3. Daya tanggap (responsiveness), berkenaan dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat. Adanya kemauan dari diri aparatur untuk melayani masyarakat sehingga tidak terkesan masyarakat yang (pangreh praja atau dilayani oleh masyarakat seperti pada masa orba) namun harus ada inisiatif dari aparatur itu sendiri sehingga budaya paternalistis dan paternalism yang mengakar pada diri aparatur dapat diminimalisir.

4. Jaminan (assurance), yakni ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan. Adanya atensi yang besar dari aparatur dalam menjaga etika dan moral dalam memberikan layanan kepada masyarakat sehingga masyarakat akan merasa dihargai, dihormati, dan dilayani sepenuh hati sehingga masyarakat akan merasa nyaman dan aman dalam menikmati layanan yang sedang diberikan oleh organisasi penyelenggara layanan publik.

Empati (empathy), yang ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen. Dengan rasa empati yang dimiliki oleh aparatur terhadap masyarakat yang membutuhkan layanan tanpa harus dihampiri oleh masyarakat melainkan aparatur yang menghampiri masyarakat itu sendiri agar dapat diketahui apa yang menjadi kebutuhannya. Terlebih lagi terhadap masyarakat yang merasa kebingungan dengan alur

pelayanan dan persyaratan yang menjadi syarat dalam mengajukan permohonan penerbitan dokumen. (Taufik Irfadat, 2021).

2. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya suatu dokumen dilakukan dalam satu tempat melalui satu loket pelayanan. Warga cukup menyerahkan berkas ke petugas meja/loket pelayanan, duduk menunggu sejenak, kemudian dipanggil untuk menerima dokumen yang sudah selesai. Setelah itu melakukan pembayaran (bila tarif yang harus dibayar). Pembayaran biaya pelayanan pun dilakukan dan dicatat secara transparan, karena semua tercatat dan dilaporkan. Selain itu, persyaratan untuk memperoleh pelayanan, besarnya biaya dan waktu untuk memproses pun ada standarnya.

PATEN diselenggarakan dengan maksud untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat, secara kondisi geografis daerah akan lebih efektif dan efisien di layani melalui kecamatan. Untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan tersebut, maka syarat yang harus dipenuhi adalah adanya pelimpahan sebagian wewenang dari bupati kepada camat. Dengan demikian, pelayanan yang dilakukan oleh kecamatan menjadi lebih berkualitas, mudah, murah, cepat dan transparan.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) mempunyai tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Ruang lingkup pelayanan administrasi terpadu kecamatan meliputi:

- a. Pelayanan Bidang Perizinan
- b. Pelayanan Bidang NonPerizinan

Kecamatan sebagai penyelenggara pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) harus memenuhi syarat :

1. Substantif

Syarat substantif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a adalah pendelegasian sebagian wewenang bupati/walikota kepada camat. Pendelegasian sebagian wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (2)

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 Diindungi Undang-Undang

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

ditetapkan dengan Peraturan Bupati/Walikota. Pendelegasian sebagian wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :

- a. Bidang Perizinan
- b. Bidang Non Perizinan

2) Administratif

Persyaratan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf b, meliputi:

- a. Standard Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi :
 1. Jenis pelayanan
 2. Persyaratan pelayanan
 3. Proses/prosedur pelayanan
 4. Pejabat yang bertanggungjawab terhadap pelayanan
 5. Waktu pelayanan
 6. Biaya pelayanan
- b. Uraian tugas personil kecamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, diatur dengan Peraturan Bupati/Walikota.

3) Teknis

Persyaratan teknis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf c meliputi :

- a. Sarana prasarana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf a meliputi :
 1. Loker/meja pendaftaran
 2. Tempat pemrosesan berkas
 3. Tempat pembayaran
 4. Tempat penyerahan dokumen
 5. Tempat pengolahan data dan informasi
 6. Tempat piket
 7. Ruang tunggu
 8. Perangkat pendukung lainnya
- b. Pelaksana teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah Pegawai Negeri Sipil di Kecamatan. Pelaksana teknis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf b, meliputi :
 1. Petugas informasi
 2. Petugas loket/penerima berkas

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. Petugas operator computer
4. Petugas pemegang kas
5. Petugas lain sesuai kebutuhan (Amnurita, 2021).

2. Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini penulis memaparkan beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang akan diteliti tentang Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan PATEN di Kantor Kecamatan Senapelan dan Kecamatan Pekanbaru Kota.

Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Hasil	Perbedaan
1.	Silvyatus Sofyah (Skripsi, Ilmu Administrasi : 2020)	Perbandingan Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Galeri Pelayanan Mall Roxy Swuare Kabupaten Jember.	Perbandingan kualitas pelayanan KK pada Kantor Dispendukcapil dengan Galeri Pelayanan Mall Roxy Square di Kabupaten Jember. Jumlah sampel sebanyak 99 responden pada masing-masing unit pelayanan. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan analisis Servqual. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dijelaskan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan KK di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten 	Perbedaan terletak pada lokasi penelitian.

		<p>Jember memperoleh skor Servqual -0.07 yang menunjukkan bahwa pelayanan tersebut tidak berkualitas. Dengan demikian, tingkat kualitas pelayanan KK tersebut tergolong dalam kualitas yang tidak baik.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan KK di Galeri Pelayanan Mall Roxy Square memperoleh skor Serqual sebesar 0,14 yang menunjukkan bahwa pelayanan tersebut berkualitas. Dengan demikian tingkat kualitas pelayanan KK tersebut tergolong dalam kualitas yang baik. • Pelayanan KK di Galeri Pelayanan Mall Roxy Square lebih berkualitas 	
--	--	---	--

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

		<p>dari pada pelayanan KK di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.</p>	
<p>Febyola Amnurita (Skripsi : 2021)</p>	<p>Analisis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.</p>	<p>Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru belum bisa dikatakan berjalan dengan lancar. Hal ini dapat dilihat dari sebagian sikap petugas cukup ramah dalam melayani masyarakat. Prosedur pelayanan yang sudah tidak berbelit-belit lagi. Naumn, dalam hal memberikan pelayanan masih belum tepat waktu. Kemudian masih adanya fasilitas pelayanan yang belum dikatakan mendukung, serta masih terdapat pelaksana teknis PATEN yang belum sepenuhnya menjalankan tanggungjawabnya selaku penyedia</p>	<p>Perbedaan terletak pada lokasi penelitian.</p>

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

<p>Humul Khairina (Skripsi : 2021)</p>	<p>Studi Perbandingan Kinerja PNS dan Non PNS pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Riau.</p>	<p>layanan. Kinerja PNS dengan kinerja Non PNS tidak memiliki perbedaan yang signifikan. Masing-masing pegawai baik itu PNS dan Non PNS memiliki bidang keunggulan masing-masing. PNS memiliki penilaian yang baik, hal ini di sebabkan oleh Pendidikan dan pelatihan yang diadakan oleh BPSDM (Badan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia) guna meningkatkan pembinaan Pegawai, dengan demikian PNS memiliki kualitas individu dan profesionalitas dalam bekerja sesuai dengan apa yang pernah mereka dapatkan dalam pelatihan tersebut. Kinerja pegawai Non-PNS memiliki tingkat kinerja yang lebih tinggi hal ini di sebabkan adanya faktor masa kerja yang sedikit.</p>	<p>Perbedaan terletak pada indikator kualitas pelayanan administrasi dan tempat lokasi penelitian.</p>
--	--	---	--

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

2.6 Pandangan Islam Tentang Pelayanan

Pelayanan publik yang baik menjadi kunci kemajuan suatu Negara. di antara tugas utama seorang pemimpin, pejabat atau pegawai pemerintah yang diberi tanggungjawab dalam menangani urusan publik adalah memberikan pelayanan yang baik. Keberadaan pemerintah di dalam islam mendapatkan kedudukan yang sangat

mulia dan mendapatkan penghormatan, Allah SWT berulang kali menyebutkan ketertarikan kepada pemimpin atau pemerintah yang sah merupakan kaidah yang harus dipatuhi. Dalam Al-Quran Surah An-Nisa ayat 59, Allah SWT berfirman :

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اطِيعُوْا اللّٰهَ وَاَطِيعُوْا الرَّسُوْلَ وَاُوْلِيْ
الْاَمْرِ مِنْكُمْ ۗ فَاِنْ تَنٰزَعْتُمْ فِيْ شَيْءٍ فَرُدُّوْهُ اِلَى اللّٰهِ وَالرَّسُوْلِ
اِنْ كُنْتُمْ تُؤْمِنُوْنَ بِاللّٰهِ وَالْيَوْمِ الْاٰخِرِ ۗ ذٰلِكَ خَيْرٌ وَّاَحْسَنُ
تَاْوِيْلًا ﴿٥٩﴾

Artinya :*Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul, dan ulil amri di antara kamu. Kemudian, jika kamu berbeda pendapat tentang sesuatu, maka kembalikanlah kepada Allah (Al-Quran) dan Rasul (Sunnahnya), jika kamu beriman kepada Allah dan hari kemudian. Yang demikian itu, lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya.* (QS. An-Nisa 4:59).

Islam menetapkan agar orang yang beriman saling tolong menolong dan bantu membantu dalam perbuatan kebaikan dan ketakwaan saja, tidak boleh bantu membantu dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Sebagaimana Firman Allah dalam surat Al-Maidah ayat 2:

Artinya: *“Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan janganlah tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran”.* (QS. Al-Maidah: 2)

Al-Qur’an memerintahkan secara jelas agar kaum muslimin bersifat lemah lembut dan sopan santun manakala berbicara dan melayani pelanggan, karena baik buruknya perilaku bisnis para pengusaha menentukan sukses dan gagalannya bisnis yang dijalankan. Sebagaimana dijelaskan dalam surat Ali Imran ayat 159:

Artinya : *“Maka disebabkan rahmat dari Allah lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati keras, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Maka maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka dan*

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Dan apabila kamu telah membatalkan akad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepadaNya.”(QS. Ali Imran: 159).

Dalam melaksanakan pelayanan kepada orang lain harus bersih tanpa adanya pungutan lebih dari biaya yang harus dikeluarkan untuk pelayanan yang cepat. Allah S.W.T benar-benar mengancam dengan siksaan yang pedih bagi orang-orang yang memanipulasi hal yang benar.

2.7 Hipotesa

Hipotesis merupakan pernyataan sementara yang masih lemah kebenarannya, maka perlu diuji kebenarannya. Kemudian para ahli menafsirkan arti hipotesis adalah dugaan terhadap hubungan antara dua variabel atau lebih. Atas dasar definisi di atas dapat diartikan bahwa hipotesis adalah jawaban atau dugaan sementara (Siyanto & sodik, 2015 :15). Dan merujuk kepada penelitian terdahulu tentang perbandingan kualitas pelayanan administrasi kependudukan PATEN di camat senapelan dan camat pekanbaru kota, maka penulis mencoba membuat hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

Ha :Diduga ada perbedaan antara kualitas pelayanan di kantor camat senapelan dan camat pekanbaru kota.

Ho :Diduga tidak ada perbedaan antara kualitas pelayanan di kantor camat senapelan dan camat pekanbaru kota.

2.8 Definisi Konsep

Definisi konsep adalah batasan pengertian terhadap faktor variabel yang diperkirakan supaya tidak terjadi salah pengertian dalam penelitian. Dalam penelitian ini, penulis menyampaikan definisi konsep yang digunakan adalah :

1. Kualitas Pelayanan

Suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia. Serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan (Fandy Tjiptono 2005).

2. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Maksud penyelenggaraan PATEN adalah mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota. PATEN mempunyai tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

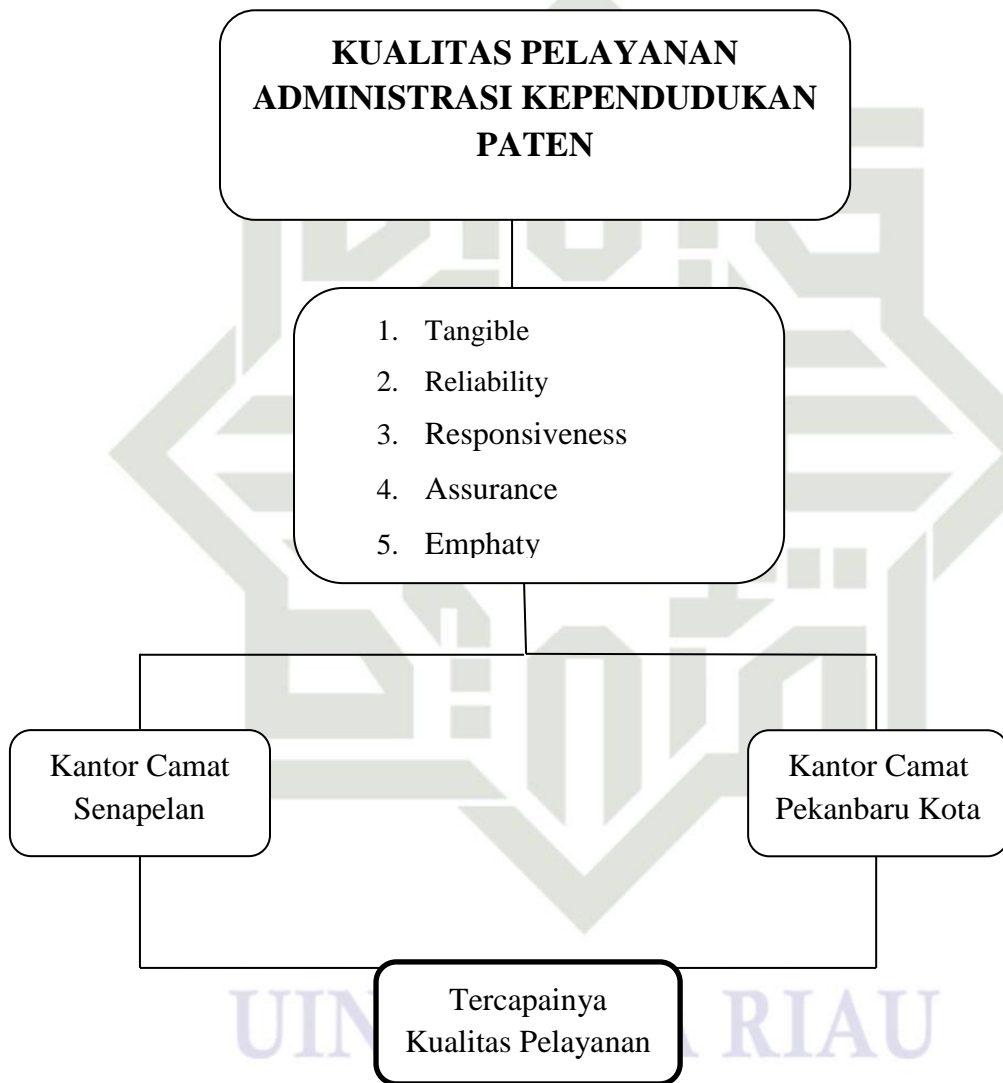
2.9 Definisi Operasional

Menurut Sugiyono (2015), Pengertian definisi operasional dalam variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Konsep operasional adalah uraian dari konsep yang sudah dirumuskan dalam bentuk indikator yang telah memudahkan operasional dalam penelitian.

Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan (X) (Parasuraman dalam Fandy Tjiptono)	Bukti Fisik (Tangibles)
	Realiabilitas (Reliability)
	Daya tanggap (Responsiveness)
	Jaminan (Assurance)
	Empati (empathy)

2.10 Kerangka Konseptual

Kerangka pemikiran adalah suatu diagram yang menjelaskan secara garis besar alur logika berjalannya sebuah penelitian. Kerangka pemikiran dibuat berdasarkan pertanyaan penelitian (*research question*), dan merepresentasikan suatu himpunan dari beberapa konsep serta hubungan diantara konsep-konsep tersebut (Polancik, 2009).



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

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

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

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Terdapat dua lokasi penelitian dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Kantor Camat Senapelan yang berlokasi di Jl. Panglima Undan Kelurahan Kampung Bandar No. 47, Kec. Senapelan, Kota Pekanbaru, Riau
2. Kantor Camat Pekanbaru Kota yang berlokasi di Jl. Teuku Umar NO. 20, Kota Tinggi, Kec. Pekanbaru Kota

Alasan penelitian ini dilakukan di kedua lokasi tersebut karena pertama, kedua lokasi tersebut jarang menjadi objek penelitian secara bersamaan. Kedua, fenomena yang terjadi di kedua lokasi tersebut merupakan bagian dari fokus studi yang dipelajari oleh peneliti. Ketiga, kantor camat sering menjadi sorotan publik terkait pelayanannya.

3.2 Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sifat komparatif. Sugiyono (2008) menyatakan bahwa penelitian dengan sifat komparatif berarti membandingkan keberadaan satu variabel atau lebih pada dua atau lebih sampel yang berbeda, atau pada waktu yang berbeda. Perbandingan dalam penelitian ini mencakup perbandingan satu variabel pada dua sampel yang berbeda. Nazir (2009:58) menyatakan bahwa penelitian komparatif adalah sejenis penelitian deskriptif yang ingin mencari jawaban secara mendasar tentang sebab- akibat, dengan menganalisis faktor-faktor penyebab terjadinya ataupun munculnya suatu fenomena tertentu. Peneliti hanya berpegang pada penampilan variabel sebagaimana adanya, tanpa kesempatan mengatur kondisi ataupun mengadakan manipulasi terhadap beberapa variabel (Nazir, 2009:59). Analisis dilakukan secara deskriptif dan hasilnya digunakan untuk melakukan perbandingan.

Hak Cipta Diinangungi 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.

3.3 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaan lebih mudah dan hasilnya lebih baik dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah (Arikunto, 2006). Dalam penelitian ini instrument yang digunakan adalah angket/kuesioner. Kuesioner yang digunakan oleh peneliti bersifat tertutup, dimana jawaban sudah tersedia sehingga responden tinggal memilih jawaban yang disediakan.

3.4 Skala Pengukuran

Menurut Sugiyono (2013:107) “Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian ini telah ditetapkan secara spesifik mengenai fenomena sosial yang akan diteliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan skala likert, maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan yang kemudian dijawab oleh responden. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Adapun alternatif jawaban menggunakan skala likert yaitu dengan memberikan skor pada masing-masing jawaban dari alternatif jawaban sebagai berikut :

Tabel 3.4 Skala Likert

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Cukup Setuju (CS)	3
Kurang Setuju (KS)	2
Tidak Setuju (TS)	1

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden yang diperoleh dari skala likert, kemudian disusun kriteria penilaian untuk seluruh indikator dari tiap-tiap variabel penelitian. Dalam memberikan penilaian maka perlu dicari jumlah skor kriterium

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

(bila setiap butir pertanyaan mendapat skor tertinggi). Skor kriterium = jumlah skor tertinggi \times jumlah pertanyaan \times jumlah responden. Jumlah skor kriterium yang diperoleh untuk tiap-tiap variabel penelitian kemudian dibagi dengan jumlah skor hasil pengumpulan data $\times 100\%$. Dengan demikian akan diperoleh persentase skor setiap variabel penelitian (Sugiyono, 2013:109). Hasil persentase skor setiap variabel penelitian kemudian secara kontinum akan dibuat kategori penilaian berdasarkan garis intervalnya.

3. Jenis dan Sumber Data

3.5.1 Jenis Data

Data Kualitatif

Data kualitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat atau gambar (Sugiyono, 2013:14).

b. Data Kuantitatif

Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan. Data kualitatif yang diangkakan misalnya terdapat dalam skala pengukuran (Sugiyono, 2013:14).

3.5.2 Sumber Data

Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian atau orang yang bersangkutan yang memerlukannya. Data primer juga disebut data asli atau data baru (Hasan, 2008:33).

Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan dari sumber-sumber yang telah ada. Data itu biasanya diperoleh dari perpustakaan, laporan-laporan penelitian terdahulu. Data sekunder disebut juga data tersedia (Hasan, 2008 : 33).

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.



3.6 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016: 117). Pada penelitian ini populasinya adalah masyarakat yang ada di lingkungan antara 2 kecamatan tersebut. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah 100 responden.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Untuk sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representative (mewakili) (Sugiyono 2016:118). Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik accidental sampling. Teknik accidental sampling adalah suatu metode penentuan sampel dengan mengambil responden yang kebetulan ada atau tersedia disuatu tempat penelitian. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu berjumlah 100 orang.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan beberapa teknik untuk mengumpulkan data yaitu sebagai berikut :

1. Kuesioner

Kuesioner yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2008:162). Bentuk kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup, dimana kuesioner disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden diminta untuk memilih satu jawaban yang sesuai dengan karakteristik dirinya dengan cara memberikan tanda checklist (\checkmark).

2. Observasi

Observasi atau pengamatan yang digunakan oleh peneliti adalah observasi langsung. Menurut Bungin (2008:134) observasi langsung merupakan pengamatan yang dilakukan secara langsung pada objek yang diobservasikan, dalam arti bahwa pengamatan tidak menggunakan “media transparan”. Dengan

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

kata lain peneliti secara langsung melihat atau mengamati apa yang terjadi pada objek penelitian. Peneliti menggunakan teknik observasi untuk mengamati proses pelayanan KK beserta situasi dan lingkungannya di kantor camat senapelan dan di kantor camat pekanbaru kota.

3. Wawancara

Menurut Sugiyono (2008:137) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur, dan dapat dilakukan melalui tatap muka maupun menggunakan media lain. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik wawancara tidak terstruktur secara tatap muka.

4. Dokumentasi

Bungin (2008) menyatakan bahwa metode dokumenter merupakan metode yang digunakan untuk menelusuri data historis. Data tersebut dapat berupa surat-surat, catatan harian, kenang-kenangan, laporan, dan sebagainya. Teknik dokumentasi dalam penelitian ini digunakan untuk memperoleh data jumlah penerima layanan, data terkait profil lokasi penelitian, dan dokumentasi kegiatan penelitian.

3.8 Metode Analisa Data

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan untuk menganalisis data penelitian dalam menghasilkan kesimpulan atau jawaban dari masalah yang diteliti yaitu dengan menggunakan metode kuantitatif. Metode kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono 2013:13). Dalam metode penelitian kuantitatif, kegiatan analisis data meliputi pengolahan dan penyajian data, melakukan perhitungan untuk

- 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.

mendeskripsikan data dan melakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji statistik (Siregar, 2014:125).

Jadi, metode kuantitatif adalah metode yang digunakan untuk menganalisis data data kuantitatif dengan menggunakan formulasi matematis dan/atau statistik. Analisis data dengan menggunakan pendekatan kuantitatif bertujuan untuk menguji teori, membangun fakta, menunjukkan hubungan antar variabel, memberikan deskripsi statistik, menaksir dan meramalkan hasilnya (Sarwono, 2011:19). Dalam melakukan analisis data penelitian, peneliti menggunakan bantuan program/aplikasi SPSS versi 26.

3.9 Uji Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran atau deskripsi suatu data (Ghozali, 2013:19). Melalui uji statistik deskriptif akan diketahui gambaran serta karakteristik data. Uji statistik deskriptif bisa digunakan untuk memperoleh gambaran data seperti nilai rata-rata (mean), standar deviasi, nilai maksimum, nilai minimum dan sebagainya.

3.10 Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan sah jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2005). Adapun kriteria pengambilan uji validitas untuk setiap pertanyaan adalah nilai Corrected Item-Total Correlation atau nilai r hitung harus berada di atas 0,3. Hal ini di karenakan jika r hitung lebih kecil dari 0.3 berarti item tersebut memiliki hubungan yang lebih rendah dengan item-item pernyataan lainnya dari pada variabel yang diteliti, sehingga item tersebut dinyatakan tidak valid (Sugiono, 2007: 42).

b. Uji Reliabilitas

Menurut sugiono (2008: 3) realibilitas adalah derajat kuesioner data dalam interval waktu tertentu. Pengujian realibilitas dilakukan untuk mengetahui apakah hasil jawaban dari kuesioner oleh responden benar-benar

- 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.

stabil dalam mengukur suatu gejala atau kejadian. Adapun kriteria pengambilan keputusan uji reliabilitas adalah dengan melihat nilai Cronbach Alpha (α) untuk masing- masing variabel. Dimana suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha >0.60 .

3.11 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis adalah suatu prosedur yang akan menghasilkan suatu keputusan, yaitu keputusan menerima atau menolak hipotesis tersebut (Hasan, 2010:31). Pengujian hipotesis dilakukan dengan pengujian variabel secara parsial (uji t). Kemudian baru dilakukan pengujian variabel secara simultan (uji F). Dan untuk mengetahui seberapa besar variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen dapat dijelaskan dengan menggunakan koefisien determinan (R^2). Pengujian-pengujian tersebut akan dijelaskan sebagai berikut :

3.11.1 Uji Idependet Sample T Test

Pengujian hipotesis dengan bantuan SPSS adalah *Independent Sample T Test*. *Independent Sample T Test* digunakan untuk menguji signifikan beda rata-rata dua kelompok. Uji beda untuk jenis penelitian yang menghasilkan data berskala interval, pada umumnya dimaksudkan untuk menguji perbandingan rata-rata hitung diantara kelompok-kelompok tertentu yang memiliki persyaratan tertentu yang diteliti. Tes ini juga digunakan untuk menguji pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent. Uji ini digunakan untuk mengetahui pengaruh metode inquiry dan metode drill terhadap kualitas pelayanan.

Analisis yang digunakan untuk uji hipotesis penelitian yaitu uji beda atau uji T . Uji T yang digunakan yaitu Uji Independent Sample T - Test. Uji Independent Sample T -Test adalah metode yang digunakan untuk membandingkan dua kelompok mean dari dua sampel yang berbeda (independent). Pada prinsipnya uji Independent Sample T -Test berfungsi untuk mengetahui apakah ada perbedaan mean antara 2 populasi dengan membandingkan dua mean sampelnya. Sebelum dilakukan analisis Independent Sample T -Test, terlebih dahulu data harus memenuhi syarat awal, syarat tersebut antara lain:

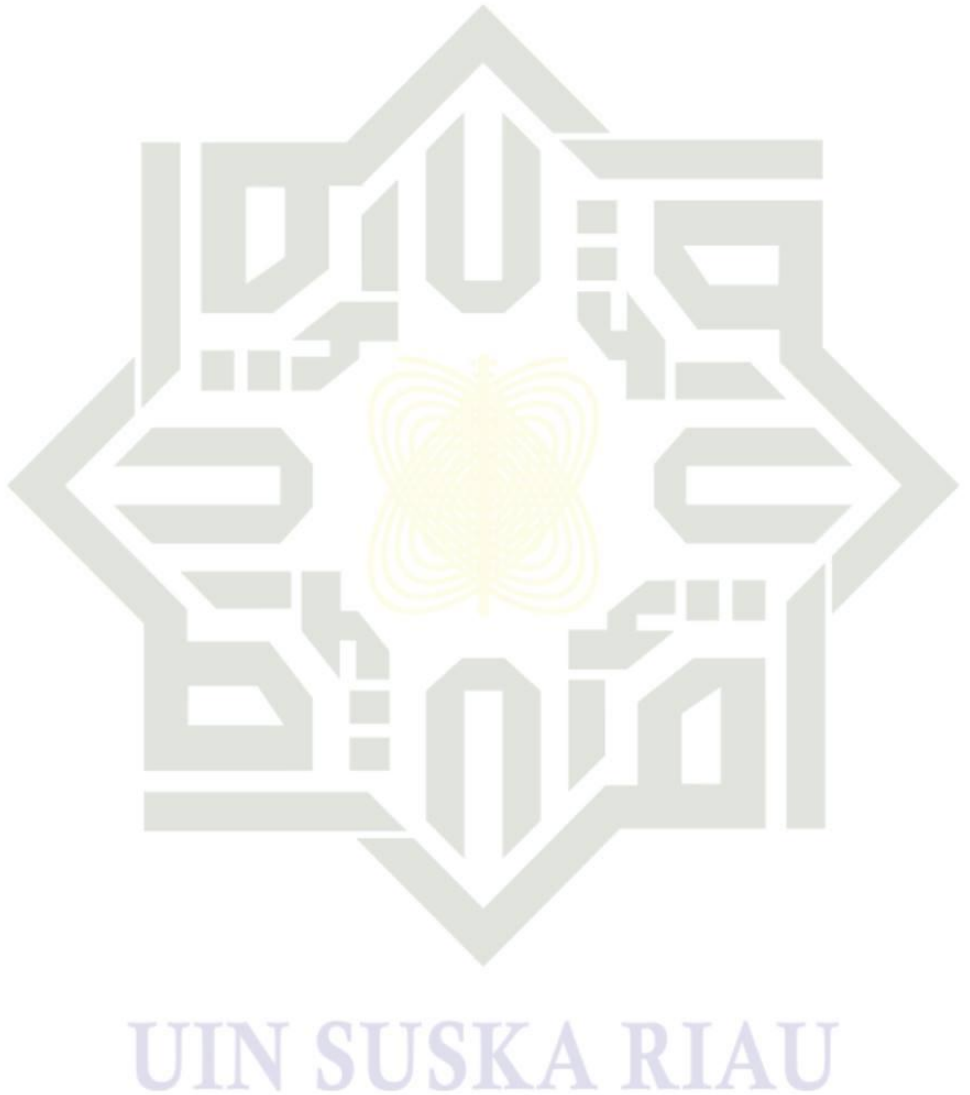
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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. Data berbentuk interval atau rasio.
2. Data sampel berasal dari populasi yang terdistribusi normal.
3. Variansi antara dua sampel yang dibandingkan tidak berbeda secara signifikan.
4. Data berasal dari dua sampel yang berbeda. (Bartlett, 2013).

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.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4. Kecamatan Senapelan

4.1. Sejarah Kecamatan Senapelan

Nama Pekanbaru dahulunya dikenal dengan nama “Senapelan” yang pada saat itu dipimpin oleh seseorang Kepala Suku disebut Batin. Daerah yang mulanya sebagai ladang, lambat laun menjadi perkampungan. Kemudian perkampungan senapelan berpindah ke tempat pemukiman baru yang kemudian disebut dusun Payung Sekaki yang terletak di tepi muara sungai siak. Nama Payung Sekaki tidak begitu dikenal pada masanya melainkan Senapelan.

Nama Payung Sekaki tidak begitu dikenal pada masanya melainkan Senapelan. Perkembangan Senapelan berhubungan erat dengan perkembangan Kerajaan Siak Sri Indrapura. Semenjak Sultan Abdul Jail Alamudin Syah menetap di Senapelan, beliau membangun istananya di Kampung Bukit berdekatan dengan perkampungan Senapelan. Diperkirakan istana tersebut terletak di sekitar Masjid Raya sekarang. Sultan Abdul Jail Alamudin Syah mempunyai inisiatif untuk membuat Pekan di Senapelan tetapi tidak berkembang. Usaha yang telah dirintis tersebut kemudian dilanjutkan oleh putranya Raja Muda Muhammad Ali di tempat baru yaitu disekitar pelabuhan sekarang. Selanjutnya pada hari Selasa tanggal 21 Rajah 1204 H atau tanggal 23 Juni 1784 M berdasarkan musyawarah datuk-datuk empat suku (Pesisir, Lima Puluh, Tanah Datar dan Kampar), negeri Senapelan diganti namanya menjadi “Pekan Baharu” selanjutnya diperingati sebagai hari lahir kota Pekanbaru. Mulai saat itu sebutan Senapelan sudah ditinggalkan dan mulai populer sebutan “PEKAN BAHARU”, yang dalam bahasa sehari-hari disebut Pekanbaru. Jadi, Kecamatan Senapelan adalah Kecamatan tertua di Pekanbaru.

Perkembangan selanjutnya tentang pemerintahan di Kota Pekanbaru selalu mengalami perubahan, antara lain 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. SK Kerajaan Besluit van Her Inlanche Zelf Bestuur van Siak No.1 tanggal 19 Oktober 1919, Pekanbaru bagian dari Kerajaan Siak yang disebut District. Tahun 1931 Pekanbaru masuk wilayah Kampar Kiri dikepalai oleh seorang Controleur berkedudukan di Pekanbaru. Tanggal 8 Maret 1942 Pekanbaru dikepalai oleh seorang Gubernur Militer disebut Gokung, Distrik menjadi Gun dikepalai oleh Gunco. Ketetapan Gubernur Sumatera di Medan tanggal 17 Mei 1946 No.103 Pekanbaru dijadikan daerah otonom yang disebut Haminte atau Kota.
- b. UU No.22 tahun 1948 Kabupaten Pekanbaru diganti dengan Kabupaten Kampar, Kota Pekanbaru diberi status Kota Kecil. UU No.8 tahun 1956 menyempurnakan status Kota Pekanbaru sebagai kota kecil. UU No.1 tahun 1957 status Pekanbaru menjadi Kota Praja. Kepmendagri No. Desember 52/I/44-25 tanggal 20 Januari 1959 Pekanbaru menjadi ibukota Propinsi Riau. UU No.18 tahun 1965 resmi pemakaian sebutan Kotamadya. UU No.22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah sebutan Kotamadya berubah menjadi Kota.

Kampung Payung Sekaki atau Senapelan dalam perkembangannya tumbuh menjadi kota perdagangan. Banyak pedagang-pedagang yang datang, tidak hanya dari daerah sekitar kampung seperti Tapung dan Kampar, namun juga dari luar yakni pedagang Sumatera Barat. Melihat kondisi tersebut, Sultan Abdul Jalil Alamuddin Syah mendirikan pasar yang disebut dengan Pekan, sebagai upaya untuk meningkatkan perekonomian rakyatnya. Kemudian setelah Sultan Abdul Jalil Alamuddin Syah wafat, raja digantikan oleh anaknya yaitu Raja Muhammad Ali dengan gelar Sultan Muhammad Ali Abdul Jalil Muazzam. Pada masa ini, perkembangan Kampung Payung Sekaki atau Senapelan sebagai daerah perdagangan semakin pesat. Kondisi ini menyebabkan Sultan Muhammad Ali Abdul Jalil Muazzam ingin menambah Pekan (pasar) lagi. Sang Raja, sebagaimana ayahnya juga berpandangan perlu mendirikan Pekan sebagai tempat untuk memajukan perekonomian rakyatnya. Untuk merealisasikan keinginannya, Sultan

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.

Muhammad Ali Abdul Jalil Muazzam melakukan musyawarah dengan datuk-datuk (pembesar kerajaan) yaitu datuk pesisir, datuk lima puluh, datuk tanah datar, dan datuk kampar. Berdasarkan hasil musyawarah tersebut, maka disepakati pembangunan Pekanbaru (pasar baru) yang letaknya arah ke hilir mengikuti sungai Siak, tidak jauh dari pasar yang dibangun sang Ayah sebelumnya. Pekanbaru ini dibangun pada 23 Juni 1784 atau 21 Rajab hari Selasa tahun 1204 Hijiriah. Dalam perkembangannya penyebutan nama Pekanbaru mengalami perubahan menjadi Pekanbaru.

4.1.2 Visi, Misi dan Moto Kecamatan Senapelan

- a. Visi Kecamatan Senapelan
Terwujudnya Kecamatan Senapelan sebagai pusat kawasan kebudayaan Melayu Kota Pekanbaru dengan pengembangan dan pelestarian budaya Melayu bersama masyarakat yang beriman dan bertaqwa menuju kehidupan yang sejahtera.
- b. Misi Kecamatan Senapelan
 1. Mendukung Pemerintah daerah dalam peningkatan sarana dan prasarana lembaga pendidikan yang menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas, mandiri, kreatif dan inovatif.
 2. Mendukung pemerintah daerah dalam peningkatan pembangunan infrastruktur dan pengelolaan pemanfaatan sumber daya alam.
 3. Menjaga dan melestarikan nilai-nilai kebudayaan Melayu.
 4. Menciptakan lingkungan kehidupan masyarakat yang aman, tertib, dan tentram dengan toleransi beragama yang disertai iman dan taqwa.
- c. Moto Kecamatan Senapelan
Kami Siap Memberikan Pelayanan yang Prima, Ramah, dan Tepat.

4.1.3 Letak dan Kondisi Geografis

Kecamatan Senapelan merupakan salah satu Kecamatan di wilayah Kota Pekanbaru, terdiri atas 42 RW dan 146 RT. Luas wilayah Kecamatan Senapelan adalah 6,65 Km² dengan luas masing-masing Kelurahan sebagai berikut :

- a. Kelurahan Padang Bulan : 1,59 Km²
- b. Kelurahan Padang Terubuk : 1,54 Km²

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.

- c. Kelurahan Sago : 0,68 Km²
- d. Kelurahan Kampung Dalam : 0,68 Km²
- e. Kelurahan Kampung Bandar : 1,19 Km²
- f. Kelurahan Kampung Baru : 0,97 Km²

Batas-batas wilayah Kecamatan Senapelan adalah :

- Sebelah Timur : Berbatasan dengan Kec. Pekanbaru Kota
- Sebelah Barat : Berbatasan dengan Kec. Payung Sekaki
- Sebelah Utara : Berbatasan dengan Kec. Rumbai
- Sebelah Selatan : Berbatasan dengan Kec. Sukajadi

4.1.4 Kependudukan

Jumlah penduduk Kecamatan Senapelan mencapai 36.563 jiwa pada tahun 2017. Angka ini mengalami kenaikan berdasarkan data hasil proyeksi sebesar 0,05 persen dari tahun 2016. Kepadatan penduduknya mencapai 5.498 jiwa/km², dengan kelurahan terpadat adalah Kelurahan Kampung Baru yaitu 7.782 jiwa/km².

4.1.5 Pemerintahan

Kecamatan Senapelan terdiri dari 6 Kelurahan 42 RW dan 146 RT. Pada tahun 2017 terdapat 8.167 kepala keluarga.

4.2 Gambaran Umum Kecamatan Pekanbaru Kota

Luas wilayah dan Jumlah Penduduk Kec. Pekanbaru Kota tergolong padat dengan luas wilayah **2.26 km²** dan menjadi salah satu wilayah dengan tingka kepadatan penduduk tertinggi di Kota Pekanbaru.

Batas-batas wilayah Kecamatan Pekanbaru Kota adalah :

- Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Lima Puluh dan Senapelan
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Sail
- Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Lima Puluh dan Sail
- Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Sukajadi dan Senapelan

Gambaran Umum Kec. Pekanbaru Kota

No	Kelurahan	Luas Wilayah (Km ²)	Jmlh RW	Jmlh RT	Jmlh KK	LK	PR	Jmlh Jiwa
1	Simpang Empat	0,66	5	14	514	638	850	1.488
2	Sumahilang	0,51	9	25	750	2.588	2.425	5.013
3	Tanah Datar	0,29	7	26	1333	2.932	3.507	6.439
4	Kota Baru	0,24	6	21	787	1.523	1.540	3.063
5	Sukaramai	0,25	7	21	826	2.522	2.584	5.106
6	Kota Tinggi	0,31	6	17	529	1.877	1.714	3.591
JUMLAH		2,26	40	124	4.740	12.080	12.620	24.700

Sumber : *Data Primer, 2022*

4.2.1 Gambaran Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Pekanbaru Kota

A. Dasar Pelaksanaan

1. UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
2. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. PP No. 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan
4. PP No. 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 04 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN)
7. Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 138-270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)
8. Surat Edaran Menteri Dalam Negeri No. 100/121/PUM Tanggal 13 Februari 2009 tentang Upaya Strategis Peningkatkan Pelayanan Publik di 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.

9. SE Menteri Dalam Negeri No. 318/312/PUM Tanggal 28 Februari 2011 tentang Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)
10. Surat Edaran Menteri Dalam Negeri No. 138/113/PUM Tanggal 13 Januari 2012 tentang Percepatan Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Daerah

B. Kategori Pelayanan Terpadu Kecamatan Pekanbaru Kota

Pelayanan umum pada Kecamatan Pekanbaru Kota terbagi kedalam dua kategori yaitu, pelayanan urusan perizinan dan pelayanan non perizinan dengan perincian sebagai berikut :

1. Pelayanan Urusan Perizinan

- a. Pelayanan Surat Keterangan Usaha
- b. Pelayanan Surat Izin Usaha Mikro Kecil (UMK)

2. Pelayanan Urusan Non Perizinan

- a. Pelayanan Pengantar Pengurusan KTP dan KK
- b. Pelayanan Surat Pindah
- c. Pelayanan Surat Pindah/Datang (Dari Luar Daerah)
- d. Pelayanan Surat Keterangan Domisili
- e. Pelayanan Surat Tanah

Syarat dan Ketentuan

Untuk pelaksanaan pelayanan kedua kategori urusan seperti diatas diperlukan beberapa syarat dan ketentuan yang harus dilengkapi oleh masyarakat dengan perincian sebagai berikut :

1. Pelayanan Urusan Perizinan

1.1 Pelayanan Surat Keterangan Usaha

- a. Surat pengantar dari Kelurahan
- b. Foto Copy PBB 2 tahun terakhir
- c. Akta pendirian usaha
- d. Foto copy Surat Tanah tempat usaha/bukti sewa tempat usaha
- e. Pas foto pemilik usaha/pimpinan 4X6 2(dua) lembar
- f. Foto copy KTP Pemilik Usaha/Pimpinan

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.

Waktu Pelayanan :

Maksimal 1 Hari Kerja

1.2 Pelayanan Surat Izin Usaha Mikro Kecil (UMK)

- a. Surat pengantar dari RT/RW/Kelurahan
- b. Foto copy Surat Tanah tempat usaha/bukti sewa tempat usaha
- c. Pas foto pemilik usaha/pimpinan 4X6 2(dua) lembar
- d. Pas foto pemilik usaha/pimpinan 4X6 2(dua) lembar

Waktu Pelayanan :

Maksimal 1 Hari Kerja

2. Pelayanan Urusan Non Periznan

2.1 Pelayanan Surat Pengantar KTP/KK

- a. Surat pengantar RT & RW
- b. Surat pengantar dari Kelurahan
- c. Pas foto 2X3 1(Satu) lembar

Waktu Pelayanan :

Maksimal 1 Hari Kerja

2.2 Pelayanan Surat Pindah

- a. Surat pengantar RT & RW
- b. Surat pengantar dari Kelurahan
- c. KTP & KK Asli
- d. Pas foto 3x4 2(dua) lembar

Waktu pelayanan :

Maksimal 1 Hari Kerja

2.3 Pelayanan Surat Pindah/Datang Dari Luar Daerah

- a. Surat keterangan dari pindah dari daerah asal
- b. Surat pengantar kelurahan
- c. SKCK (Asli & Foto Copy)
- d. Pas foto 3X4 2(dua) lembar

Waktu Pelayanan :

Maksimal 1 Hari Kerja

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

2.4 Pelayanan Surat Keterangan Domisili

- a. KTP dan KK (Asli & Foto Copy)
- b. Surat pengantar kelurahan

Waktu Pelayanan :

Maksimal 1 Hari Kerja

2.5 Pelayanan Surat Tanah

- a. Bukti jual beli tanah/surat keterangan ahli waris/surat keterangan hibah
- b. Surat Ket. Ganti Rugi (SKGR) /Surat Keterangan Tanah (SKT) dari Kelurahan
- c. KTP & KK Pemilki Tanah (Asli & Foto Copy)

Waktu Pelayanan :

Maksimal 1 Hari Kerja

4.2.2 Kesejahteraan Sosial

Kesejahteraan Masyarakat Kecamatan Pekanbaru Kota dapat dilihat dari Fasilitas Pendidikan, Kesehatan, Perekonomian serta Sarana Prasarana Ibadah yang ada di wilayah Kecamatan Pekanbaru Kota.

JUMLAH SARANA PENDIDIKAN MENURUT TINGKAT PENDIDIKAN

No	Kelurahan	Tingkat Pendidikan					Total
		TK	SD	SMP	SMU	SMK	
1	Simp. Empat	2	1	1	-	-	4
2	Sumahilang	2	3	1	1	-	7
3	Tanah Datar	1	2	-	-	-	3
4	Kota Baru	-	3	-	-	-	3
5	Sukaramai	1	1	-	-	-	2
6	Kota Tinggi		1	-	-	-	1
Jumlah		6	11	2	1	-	20

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.

JUMLAH SARANA IBADAH

No	Kelurahan	Sarana Ibadah				Total
		Mesjid	Musholla	Gereja	Vihara	
1	Simp. Empat	3	5	1	-	9
2	Sumahilang	4	2	1	-	7
3	Tanah Datar	3	2	-	-	5
4	Kota Baru	4	6	-	1	11
5	Sukaramai	2	5	-	-	7
6	Kota Tinggi	1	5	1	-	7
Jumlah		17	25	3	1	46

SARANA KESEHATAN

No	Kelurahan	Sarana Ibadah				Total
		Puskesmas	Puskesmas Pembantu	Poliklinik	Praktek Dokter	
1	Simp. Empat	-	-	-	1	1
2	Sumahilang	-	-	-	16	16
3	Tanah Datar	-	-	2	8	10
4	Kota Baru	-	-	4	12	16
5	Sukaramai	-	1	1	2	4
6	Kota Tinggi	1	-	1	14	16
Jumlah		1	1	8	53	63

Gambar : Masjid Paripurna di Wilayah Kecamatan Pekanbaru Kota

KECAMATAN PEKANBARU KOTA	<ul style="list-style-type: none"> • Masjid AL Falah Darul Muttaqin • JL. Sumatera
KELURAHAN KOTA TINGGI	<ul style="list-style-type: none"> • Masjid Nurul Iman • JL. Pasar Mambo
KELURAHAN SUMAHILANG	<ul style="list-style-type: none"> • Masjid Darul Amal • JL. Hantuah RW 02
KELURAHAN SIMPANG EMPAT	<ul style="list-style-type: none"> • Masjid Mutmainnah • JL.Kartini
KELURAHAN TANAH DATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Masjid Muslimin • JL.Muslimin
KELURAHAN SUKARAMAI	<ul style="list-style-type: none"> • Masjid At Taqwa • JL.Cokroaminoto
KELURAHAN KOTA BARU	<ul style="list-style-type: none"> • Masjid Al Irsyad • JL.Agus Salim

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

4.2.3 Uraian Tugas (Job Description) Bagian/Unit Kerja di Kecamatan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

1. Camat

Uraian Tugasnya :

- a. Menyiapkan dan merumuskan rencana strategis (Rensua) dan rencana kerja (Renia) kecamatan.
- b. Merumuskan program dan kegiatan pada secretariat dan seksi lingkup kecamatan.
- c. Memantau pelaksanaan musyawarah rencana pembangunan (musrembang) tingkat desa/kelurahan.
- d. Merumuskan hasil musyawarah rencana pembangunan (musrembang) tingkat kecamatan sebagai rekomendasi musyawarah rencana pembangunan tingkat kabupaten.
- e. Mengoordinasikan program dan kegiatan pembangunan dan pemberdayaan masyarakat.
- f. Mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
- g. Mengoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan daerah dan peraturan bupati.
- h. Mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh perangkat daerah di tingkat kecamatan.
- i. Melakukan pengawasan, pengendalian dan pemantauan pelaksanaan program dan kegiatan desa/kelurahan.
- j. Melaksanakan pembinaan penyelenggaraan pemerintahan desa/kelurahan.
- k. Mengoordinasikan penanganan bencana di wilayah kecamatan.
- l. Memberikan saran, pendapat dan pertimbangan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah sesuai dengan bidang tugasnya.
- m. Membina, membagi tugas, memberi petunjuk, menilai dan mengevaluasi hasil kerja bawahan.
- n. Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada atasan.
- o. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

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. Sekretaris Camat

Uraian Tugasnya :

- a. merencanakan program dan kegiatan sekretariat kecamatan.
- b. melaksanakan program dan kegiatan sekretariat kecamatan.
- c. mengoordinasikan, mengendalikan dan mengawasi pelaksanaan tugas sekretariat kecamatan.
- d. mengoordinasikan penyusunan rencana strategis (Renstra) dan Rencana Kerja (Renja) Kecamatan
- e. mengoordinasikan penyusunan program dan kegiatan pada sekretariat dan seksi lingkup kecamatan
- f. melaksanakan administrasi kepegawaian, keuangan dan asset daerah sesuai dengan lingkup tugasnya
- g. mengoordinasikan, menghimpun, menganalisa dan mengevaluasi program dan pelaporan setiap seksi
- h. mengoordinasikan kegiatan pelayanan masyarakat
- i. memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan
- j. memberi petunjuk, menilai dan mengevaluasi hasil kerja bawahan
- k. menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada atasan
- l. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya

3. Kasubag Umum Kepegawaian dan Perlengkapan

Uraian Tugasnya :

- a. menyiapkan dan merumuskan bahan rencana strategis (Renstra) dan Rencana Kerja (Renja) sesuai lingkup tugasnya
- b. menyusun rencana program dan kegiatan Sub Bagian Umum, Kepegawaian dan Keuangan sebagai pedoman pelaksanaan tugas
- c. mengoordinasikan pelaksanaan urusan umum dan keuangan lingkup kecamatan
- d. melaksanakan dan mengelola urusan rumah tangga dan protocol
- e. melaksanakan dan mengelola urusan kepegawaian
- f. melaksanakan dan mengelola urusan perlengkapan dan asset
- g. melaksanakan dan mengelola urusan surat menyurat dan kearsipan

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. melaksanakan dan mengelola urusan ketatalaksanaan
- i. melaksanakan dan mengelola urusan keuangan
- j. memberikan saran, pendapat dan pertimbangan kepada atasan sesuai dengan bidang tugasnya
- k. membina, membagi tugas, memberi petunjuk, menilai dan mengevaluasi hasil kerja bawahan
- l. menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada atasan
- m. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya

4. Kasubag Keuangan dan Program

Uraian Tugasnya :

- a. menyiapkan dan merumuskan rencana strategis (Renstra) dan Rencana Kelia (Renja) lingkup kecamatan
- b. menyusun rencana program dan kegiatan Sub Bagian Program dan Pelaporan sebagai pedoman pelaksanaan tugas
- c. mengoordinasikan pelaksanaan urusan program dan pelaporan lingkup kecamatan
- d. menghimpun dan menyusun rencana kegiatan anggaran (RKA) dan dokumen pelaksanaan anggaran (DPA) dari seksi dan sub bagian lingkup kecamatan
- e. menghimpun dan menganalisa data capaian realisasi fisik dan keuangan kecamatan
- f. menghimpun dan menganalisa data laporan dari setiap seksi sebagai bahan evaluasi
- g. melaksanakan dan mengelola urusan program dan pelaporan
- h. memberikan saran, pendapat dan pertimbangan kepada atasan sesuai dengan bidang tugasnya
- i. membina, membagi tugas, memberi petunjuk, menilai dan mengevaluasi hasil kelia bawahan
- j. menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada atasan
- k. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya

5. Kepala Seksi Pemerintahan

Uraian Tugasnya :

- a. Menyusun rencana kerja Seksi pemerintahan
- b. Menyiapkan bahan dan melaksanakan pembinaan pemerintahan desa/kelurahan
- c. Melaksanakan penilaian atas laporan pertanggung jawab kepala desa
- d. Memfasilitasi penyelenggaraan kerjasama dan penyelesaian perselisihan antar desa/kelurahan di wilayah kecamatan
- e. Memfasilitasi penataan desa /kelurahan
- f. Memfasilitasi penyusunan peraturan desa
- g. Mengkoordinasikan kegiatan administrasi kependudukan
- h. Mengkoordinasikan pelaksanaan investarisasi aset pemerintah kabupaten di tingkat kecamatan
- i. Melaksanakan pengawasan dan pendataan atas tanah Negara dari tanah aset pemerintah kabupaten di wilayah kerjanya
- j. Melaksanakan tugas pembantuan terhadap pelaksanaan pembebasan tanah milik dan pelepasan hak yang akan dipergunakan kepentingan pembangunan serta peralihan status tanah dari tanah Negara menjadi milik sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- k. Melaksanakan tugas pembantuan dalam penetapan peruntukan, proses pengalihan dan perubahan status tanah kekayaan desa,serta pengalihan status tanah kekayaan desa yang berubah menjadi kelurahan
- l. Melaksanakan tugas pembantuan pelaksanaan monitoring dan investarisasi terhadap setiap kegiatan yang berkaitan dengan penggunaan tanah terlantar dan tanah Negara di wilayah kerjanya
- m. Membina dan mendistribusikan pelaksanaan tugas kepada bawahan
- n. Menilai prestasi kerja sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan
- o. Melakukan pengawasan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan seksi pemerintahan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

- p. Melaksanakan tugas lain yang di berikan oleh atasan pelaksanaan sesuai dengan tugas dan fungsinya

6. Kepala Seksi Trantib

Uraian Tugasnya :

- a. merumuskan dan menyiapkan bahan rencana strategis (Renstra) dan Rencana Kerja (Renja) Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum
- b. menyusun rencana program dan kegiatan Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum sebagai pedoman pelaksanaan tugas
- c. melaksanakan koordinasi urusan Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum
- d. melaksanakan pembinaan ketentraman dan ketertiban umum serta perlindungan masyarakat
- e. melaksanakan penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati serta peraturan perundangundangan lainnya di wilayah kerjanya
- f. melaksanakan koordinasi dan instansi atau unit keija terkait
- g. memberikan saran, pendapat dan pertimbangan kepada atasan sesuai dengan bidang tugasnya
- h. melaksanakan pembinaan, membagi tugas, memberi petunjuk, menilai dan mengevaluasi hasil kerja bawahan
- i. menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada atasan
- j. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya

7. Kepala Seksi Pelayanan Terpadu

Uraian Tugasnya :

- a. merumuskan dan menyiapkan bahan rencana strategis (Renstra) dan Rencana Kerja (Renja) Seksi Kependudukan dan Pelayanan Umum
- b. menyusun rencana program dan kegiatan Seksi Kependudukan dan Pelayanan Umum sebagai pedoman pelaksanaan tugas
- c. melaksanakan koordinasi urusan Seksi Kependudukan dan Pelayanan Umum
- d. melaksanakan fasilitasi dan koordinasi penyelenggaraan kependudukan dan pelayanan umum

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- e. melaksanakan pembinaan dan pengembangan bidang kependudukan di wilayah kerjanya
- f. melaksanakan fasilitasi dan koordinasi pengembangan kependudukan desa/kelurahan di wilayah kerjanya
- g. melaksanakan fasilitasi dan koordinasi pengembangan kependudukan desa/kelurahan di wilayah kerjanya
- h. menyelenggarakan koordinasi dengan instansi atau unit kerja terkait
- i. memberikan saran, pendapat dan pertimbangan kepada atasan sesuai dengan bidang tugasnya
- j. melaksanakan pembinaan, membagi tugas, memberi petunjuk, menilai dan mengevaluasi hasil kerja bawahan
- k. menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada atasan
- l. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya

8. Kepala Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat

Uraian Tugasnya :

- a. merumuskan dan menyiapkan bahan rencana strategis (Renstra) dan Rencana Kerja (Renja) Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat Desa/ Kelurahan
- b. menyusun rencana program dan kegiatan Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat Desa/Kelurahan sebagai pedoman pelaksanaan tugas
- c. melaksanakan koordinasi urusan Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat Desa/Kelurahan
- d. melaksanakan fasilitasi dan koordinasi penyelenggaraan pemberdayaan desa/kelurahan di wilayah kerjanya
- e. melaksanakan dan memfasilitasi pemungutan atas pajak dan retribusi daerah di wilayah kerjanya
- f. mengoordinasikan pelaksanaan pemberdayaan swadaya masyarakat
- g. menyelenggarakan pembinaan kegiatan pemberdayaan masyarakat dan lembaga adat

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. menyelenggarakan fasilitasi kegiatan organisasi sosial/kemasyarakatan dan lembaga swadaya masyarakat (LSM)
- i. menyelenggarakan kordinasi dengan instansi atau unit kerja terkait
- j. memberikan saran, pendapat dan pertimbangan kepada atasan sesuai dengan bidang tugasnya
- k. melaksanakan pembinaan, membagi tugas, memberi petunjuk, menilai dan mengevaluasi hasil kerja bawahan
- l. menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada atasan
- m. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya

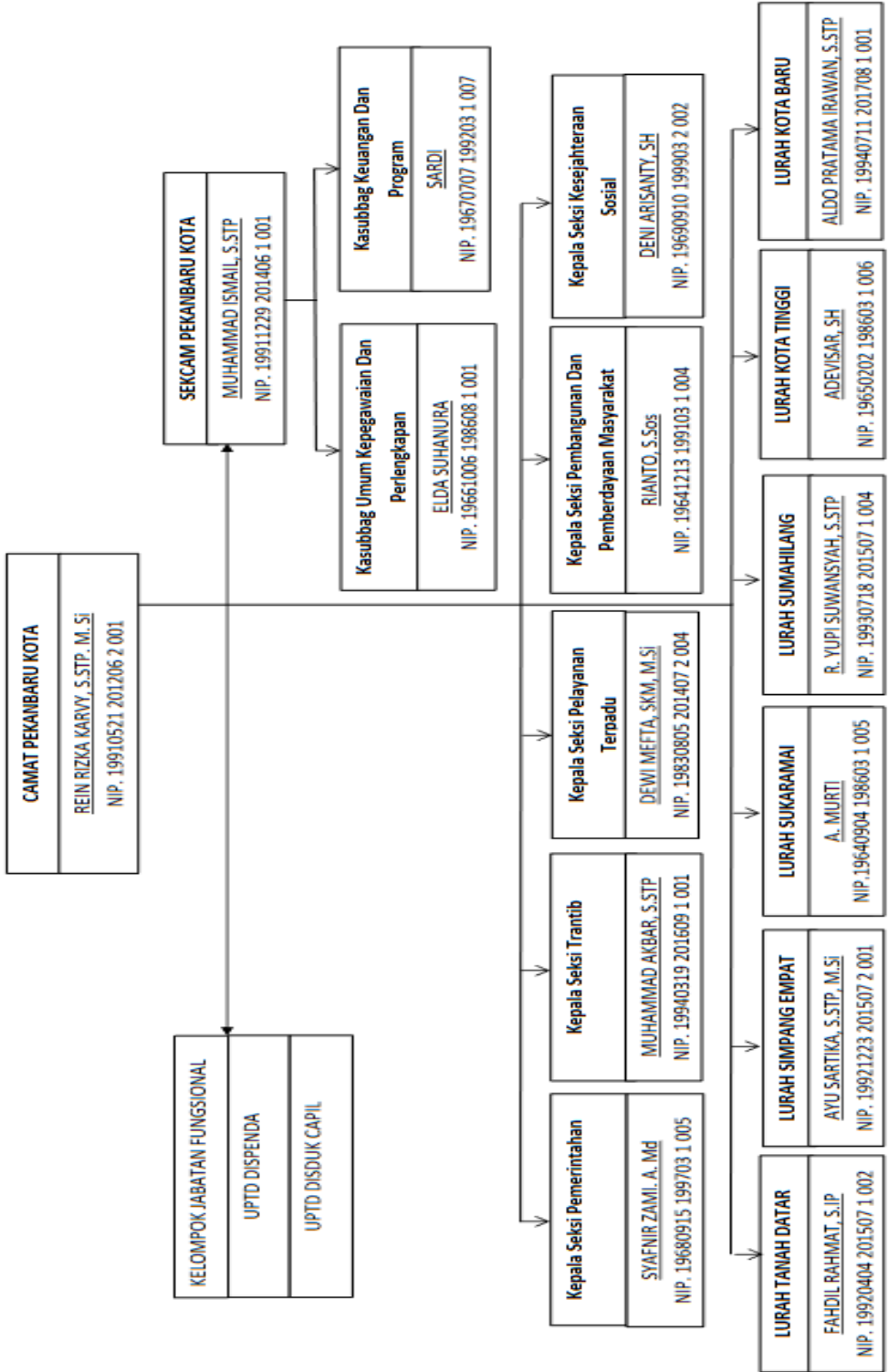
9. Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial

Uraian Tugasnya :

- a. Menyusun rencana kegiatan Seksi Kesejahteraan Sosial berdasarkan data dan program Pemerintah Kecamatan dan ketentuan Perundang-undangan yang berlaku sebagai pedoman kerja
- b. Membagi tugas kepada bawahan dengan memberikan arahan sesuai dengan bidang dan permasalahannya agar melaksanakan tugas dapat dilaksanakan dengan tuntas
- c. Memberikan petunjuk kepada bawahan dengan cara mencocokkan dengan petunjuk kerja yang diberikan dan ketentuan yang berlaku agar tercapai keserasian dan kebenaran kerja
- d. Menilai prestasi kerja bawahan berdasarkan hasil yang dicapai sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan karir
- e. Menyelenggarakan pembinaan pelayanan dan bantuan social
- f. Menyelenggarakan pembinaan kehidupan keagamaan, pendidikan, olah raga kebudayaan, pariwisata dan kesehatan masyarakat serta pemberdayaan perempuan
- g. Mengevaluasi kegiatan Seksi Kesejahteraan Sosial secara keseluruhan
- h. Membuat laporan kegiatan Seksi Kesejahteraan Sosial sebagai bahan informasi dan pertanggungjawaban kepada atasan
- i. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan



**BAGAN STRUKTUR ORGANISASI
KECAMATAN PEKANBARU KOTA PEMERINTAH KOTA PEKANBARU**



Hak

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



BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil analisa dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Berdasarkan pada hasil pembahasan penelitian dapat disimpulkan bahwa, kualitas pelayanan di kecamatan pekanbaru kota dan kecamatan senapelan tidak memiliki perbedaan yang signifikan. Kualitas pelayanan di dua kecamatan tersebut sama-sama sudah memaksimal pelayanan PATEN. Namun ada terdapat beberapa indikator yang masih belum berjalan dengan baik yaitu dari segi keterbukaan yang ternyata masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang pelayanan administrasi terpadu kecamatan, dikarenakan pihak kecamatan kurang memberikan informasi atau sosialisasi belum merata.
2. Dampak yang dirasakan masyarakat dalam melakukan pelayanan PATEN di dua kecamatan tersebut bahwa masyarakat sudah merasa puas dengan pelayanan publik yang diterima. Melalui PATEN masyarakat tidak hanya merasa puas dalam pelayanan yang diberikan, namun dalam petugas pelayanan dalam memberikan proses pelayanan dan sarana prasarana dalam ruang PATEN sudah sangat bagus.
3. Berdasarkan hasil uji Independent Sample T-test, hasil perhitungan yang diperoleh pada kualitas pelayanan di kecamatan pekanbaru kota dan kecamatan senapelan adalah sebesar $0,985 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan PATEN di kecamatan pekanbaru kota dengan kecamatan senapelan.

6.2 Saran

Adapun saran-saran yang diberikan sehubungan dengan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

Memperbaiki kinerja pelayanan dengan memaksimalkan fungsi evaluasi dan pengawasan terhadap standard pelayanan, sumber daya aparatur serta penyediaan sarana dan prasarana untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

Mempercepat proses pelayanan dimana semua dokumen kependudukan yang dibutuhkan oleh masyarakat bisa selesai dalam waktu yang cepat sebagaimana yang telah dilaksanakan oleh mobil pelayanan capil keliling. Dan tentunya dalam hal ini perlunya komitmen dari semua unsur baik itu dari pimpinan dan karyawan.

Penyedia loket pelayanan yang berada dalam ruangan dilengkapi dengan pendingin ruangan serta kursi yang memadai, sehingga memberikan rasa nyaman kepada masyarakat.

Peneliti selanjutnya diharapkan tidak hanya meneliti pada cakupan dua daerah saja tetapi bisa lebih, sehingga jumlah respondennya lebih luas dan hasil yang didapatkan akan lebih maksimal.

Penelitian ini dilakukan hanya berdasarkan pada persepsi responden saja, untuk itu hasil yang didapatkan sangat bergantung pada pemahaman responden terhadap pernyataan yang ada pada kuesioner, karena jawaban dari responden sangat menentukan hasil akhir yang ada pada penelitian sehingga diharapkan keseriusan responden dalam mengisi pernyataan yang ada.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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



DAFTAR PUSTAKA

- Amnurita, F. (2021). *Analisis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru*. [http://repository.uin-suska.ac.id/48859/1/GABUNGAN SKRIPSI KECUALI BAB V.pdf](http://repository.uin-suska.ac.id/48859/1/GABUNGAN%20SKRIPSI%20KECUALI%20BAB%20V.pdf)
- Bartlett, J. &. (2013). Belum ketemu 2. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Chalik, A., & Habibullah, M. (2015). *Perubahan dan Pengalaman Desa-desa di Kabupaten Gresik 1*.
- Donald (1984). Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimensi Indikator dan Implementasinya. *Book*, 22. [http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/23790/4/Chapter I.pdf](http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/23790/4/Chapter%20I.pdf)
- Dwimawanti, I. H. (2004). (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah) Oleh : Ida Hayu Dwimawanti. 2004, 109–116. <http://eprints.walisongo.ac.id/3684/>
- Faisal, M. R. (2017). *Analisis Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Mamuju Tengah*. 8(2), 46–54.
- Kurniawan, R. C. (2017). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum*, 10(3), 569-58. <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794>
- Pelaksanaan, E., Administrasi, P., Prihatin, P. S., Rusadi, S., & Adni, D. F. (2019). *KECAMATAN DI KECAMATAN RUMBAI KOTA PEKANBARU (Studi Pemberian Rekomendasi Izin Pemandokan atau Rumah Kos)*. V(1), 589–597.
- Purba, K. (2020). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Upt Disdukcapil Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(1), 31–55. <https://doi.org/10.31506/jap.v11i1.7127>
- Subroto, B. Y. (2019). *Dampak Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Marangkayu*. 7(4), 1643–1654.
- Susanti, A., Kusmanto, H., & Tarigan, U. (2018). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Sidikalang Kabupaten Dairi. *Publikauma : Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 6(1). <https://doi.org/10.31289/publika.v6i1.1526>
- ‘거대한 잠재력’ 인도·아세안 본격 공략시동. (2015). *No Title ‘거대한 잠재력’ 인도*.

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

BUKU

Taufik Hafidat.

Muhammad Fitri Rahmadana, Arin Tentrem Mawati, dkk.

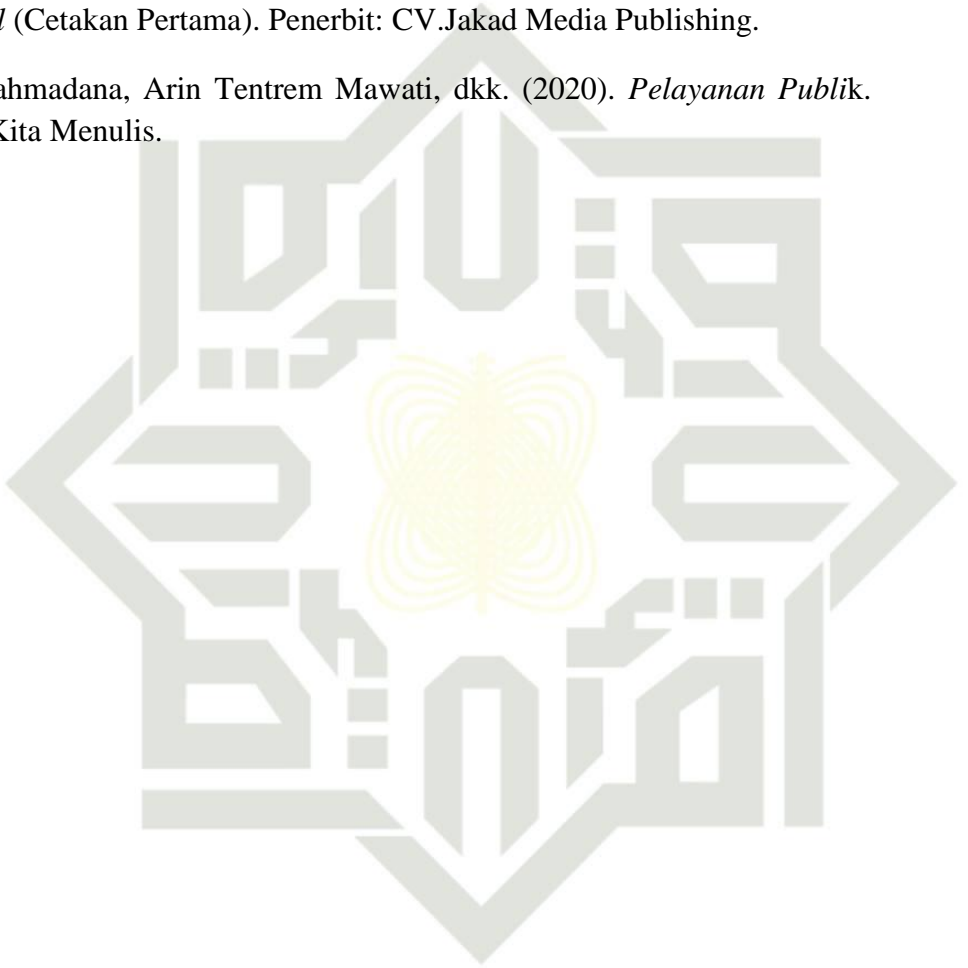
3(1), 2015. <http://weekly.cnbnews.com/news/article.html?no=124000>

Abbar S.IP., M.M. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit : CV BUDI

UJAMA.

Taufik Hafidat. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Cetakan Pertama)*. Penerbit: CV.Jakad Media Publishing.

Muhammad Fitri Rahmadana, Arin Tentrem Mawati, dkk. (2020). *Pelayanan Publik*. Penerbit : Yayasan Kita Menulis.



UIN SUSKA RIAU

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



LAMPIRAN

Lampiran 1 : Lembar Kuesioner

KUESIONER PENELITIAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur saya hadiahkan kepada tuhan Yang Maha Esa atas limpahan keunika, kesejahteraan dan pengetahuan sehingga saya dapat melaksanakan penelitian dengan baik. Semoga keselamatan, rahmat dan barokah Allah SWT selalu dicurahkan kepada kita semua.

Dalam rangka memenuhi Tugas Akhir Kuliah (Skripsi) Progrma Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, bersama ini saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara-I untuk menjadi responden penelitian saya yang berjudul “Perbandingan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan PATEN di Kantor Camat Senapelan dan Kantor Camat Pekanbaru kota”. Untuk itu mohon bantuan Bapak/Ibu/Saudara-i mengisi angket ini berdasarkan kondisi Bapak/Ibu/Saudara-i masing-masing saat ini, apa adanya. Semua informasi yang didapatkan ini akan menjadi bahan penelitian secara akademis dan semua jawaban akan dirahasiakan.

Atas perhatian, kerjasama dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara-i menjawabnya dengan sejujurnya dan sebaik-baiknya saya mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

UIN SUSKA RIAU

Pekanbaru,

Penulis, Juli 2022

WELA APRILIA

NIM. 11870520301



DATA RESPONDEN

- 1. Nama : _____
- 2. Jenis kelamin : ()
 Laki-laki
 Perempuan
- 3. Umur : ()
 20 s/d 25 tahun
 26 s/d 30 tahun
 31 s/d 40 tahun
 41 s/d 50 tahun
 51 tahun keatas

Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Mohon memberi tanda check list (√) pada jawaban yang Bapak/Ibu anggap sesuai dengan kondisi dilingkungan Bapak/Ibu
2. Setiap pertanyaan hanya membutuhkan satu jawaban saja
3. Jawaban Bapak/Ibu tidak akan berpengaruh terhadap pekerjaan Bapak/Ibu, untuk itu mohon memberikan jawaban yang objektif sesuai kondisi dilingkungan Bapak/Ibu
4. Jawaban yang Bapak/Ibu berikan semata untuk tujuan penelitian dan akan dijaga kerahasiaannya
5. Tidak ada benar atau salah dalam memberikan jawaban karena saya hanya memperhatikan pada suatu angka atau jawaban yang terbaik dari Bapak/Ibu

Kriteria Penilaian :

Jawaban	Nilai/skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Cukup Setuju (CS)	3
Kurang Setuju (DS)	2
Tidak Setuju (TS)	1

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 PERTANYAAN

Kualitas Pelayanan Publik

Indikator *Tangibles* (Bukti Fisik)

No.	Pernyataan	SS	S	CS	KS	TS
1.	Kondisi teknologi dan peralatan yang digunakan petugas administrasi baik dan layak.					
2.	Ruang pelayanan bersih dan nyaman.					
3.	Penampilan petugas pelayanan rapid dan professional.					
4.	Adanya penyediaan kursi/tempat duduk, Koran di ruang tunggu.					

Indikator *Reliability* (Keandalan)

No.	Pernyataan	SS	S	CS	KS	TS
1.	Kondisi teknologi dan peralatan yang digunakan petugas administrasi baik dan layak.					
2.	Ruang pelayanan bersih dan nyaman.					
3.	Penampilan petugas pelayanan rapi dan professional.					
4.	Adanya penyediaan kursi/tempat duduk, Koran di ruang tunggu.					
5.	Para pegawai menjalankan prosedur pelayanan sesuai dengan aturan yang ada.					
6.	Petugas segera memberikan informasi terbaru apabila terjadi perubahan dalam prosedur, teknis					

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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



	dan administrasi pelayanan.					
7.	Petugas melayani masyarakat dengan baik serta memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.					

Indikator Reponsiveness (Daya Tanggap)

No.	Pernyataan	SS	S	CS	KS	TS
1.	Para pegawai merespon dengan baik dan cepat dalam menyelesaikan masalah yang terkait dengan pelayanan.					
2.	Pegawai memiliki respon yang baik dalam membantu keluhan masyarakat terkait dengan pelayanan.					
3.	Petugas memiliki respon yang baik dalam menerima kritik dan saran dari masyarakat terkait pelayanan yang dilakukan.					
4.	Petugas memiliki kesediaan meminta maaf apabila terjadi kesalahan dalam melakukan pelayanan.					

Indikator Assurance (Jaminan/Kepastian)

No.	Pernyataan	SS	S	CS	KS	TS
1.	Petugas melaksanakan administrasi dan teknis secara akuntabel (yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai aturan yang berlaku).					
2.	Pelayanan yang diberikan sangat baik.					
3.	Petugas bersikap jujur dan transparan					

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

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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 menjalankan administrasi dan teknis pelayanan.					
4.	Para pegawai memiliki etika serta kesopanan yang baik dalam melayani masyarakat.					

Indikator Empathy (Empati)

No.	Pernyataan	SS	S	CS	KS	TS
1.	Para petugas memperlakukan masyarakat dengan baik dan penuh perhatian.					
2.	Para petugas mengutamakan kepentingan masyarakat.					
3.	Petugas memberikan pelayanan yang tulus serta bersikap ramah.					

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



Lampiran 2 : Daftar Pertanyaan Wawancara

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

1. Bagaimana Standar Pelayanan yang dilakukan pada PATEN ?
2. Apa saja pelayanan yang diberikan di Kantor Kecamatan Pekanbaru Kota/ Kecamatan Senapelan ?
3. Apakah sarana dan prasarana dalam melaksanakan pelayanan PATEN sudah memadai ?
4. Apakah pelaksana teknis PATEN sudah menjalankan tugasnya sesuai dengan tugasnya masing-masing ?
5. Bagaimana pembagian tugas pihak Kecamatan dalam memberikan pelayanan ? Apakah semua pegawai merangkap tugas atau ada beberapa pegawai yang melaksanakan tugas tertentu ?
6. Bagaimana dengan kepastian waktu pelaksanaan pelayanan di Kecamatan Pekanbaru Kota dan Kecamatan Senapelan ? Apakah sudah sesuai atau sering terlambat dalam penyelesaiannya ?
7. Bagaimana dengan kemudahan akses informasi pelayanan di kantor Kecamatan Pekanbaru Kota dan Kecamatan Senapelan ?



Lampiran 3 : Hasil Pengolahan Data SPSS 26

Frekuensi Kualitas Pelayanan di Kecamatan Pekanbaru Kota

X1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	12	2	2.0	2.0	2.0
	14	6	6.0	6.0	8.0
	15	10	10.0	10.0	18.0
	16	18	18.0	18.0	36.0
	17	34	34.0	34.0	70.0
	18	12	12.0	12.0	82.0
	19	16	16.0	16.0	98.0
	20	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	22	6	6.0	6.0	6.0
	23	2	2.0	2.0	8.0
	24	2	2.0	2.0	10.0
	25	8	8.0	8.0	18.0
	26	32	32.0	32.0	50.0
	27	34	34.0	34.0	84.0
	28	14	14.0	14.0	98.0
	29	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	9	6	6.0	6.0	6.0
	10	6	6.0	6.0	12.0
	11	18	18.0	18.0	30.0
	12	23	23.0	23.0	53.0
	13	27	27.0	27.0	80.0
	14	17	17.0	17.0	97.0
	15	1	1.0	1.0	98.0

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

Hak Cipta D

© H K K C

UR

asim Riau



RIAU



18	2	2.0	2.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 9	2	2.0	2.0	2.0
10	4	4.0	4.0	6.0
11	24	24.0	24.0	30.0
12	20	20.0	20.0	50.0
13	38	38.0	38.0	88.0
14	12	12.0	12.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 7	2	2.0	2.0	2.0
8	6	6.0	6.0	8.0
10	2	2.0	2.0	10.0
11	18	18.0	18.0	28.0
12	22	22.0	22.0	50.0
13	26	26.0	26.0	76.0
14	20	20.0	20.0	96.0
15	4	4.0	4.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Kualitas Pelayanan di Kecamatan Senapelan

X1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 12	4	4.0	4.0	4.0
13	3	3.0	3.0	7.0
14	9	9.0	9.0	16.0
15	13	13.0	13.0	29.0
16	18	18.0	18.0	47.0
17	28	28.0	28.0	75.0
18	15	15.0	15.0	90.0
19	9	9.0	9.0	99.0

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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.



RIAU



20	1	1.0	1.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 22	3	3.0	3.0	3.0
23	1	1.0	1.0	4.0
24	4	4.0	4.0	8.0
25	13	13.0	13.0	21.0
26	32	32.0	32.0	53.0
27	31	31.0	31.0	84.0
28	14	14.0	14.0	98.0
29	2	2.0	2.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 8	3	3.0	3.0	3.0
9	5	5.0	5.0	8.0
10	8	8.0	8.0	16.0
11	13	13.0	13.0	29.0
12	24	24.0	24.0	53.0
13	29	29.0	29.0	82.0
14	17	17.0	17.0	99.0
15	1	1.0	1.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 8	1	1.0	1.0	1.0
9	4	4.0	4.0	5.0
10	10	10.0	10.0	15.0
11	22	22.0	22.0	37.0
12	24	24.0	24.0	61.0
13	26	26.0	26.0	87.0
14	11	11.0	11.0	98.0
15	2	2.0	2.0	100.0

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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.



RIAU

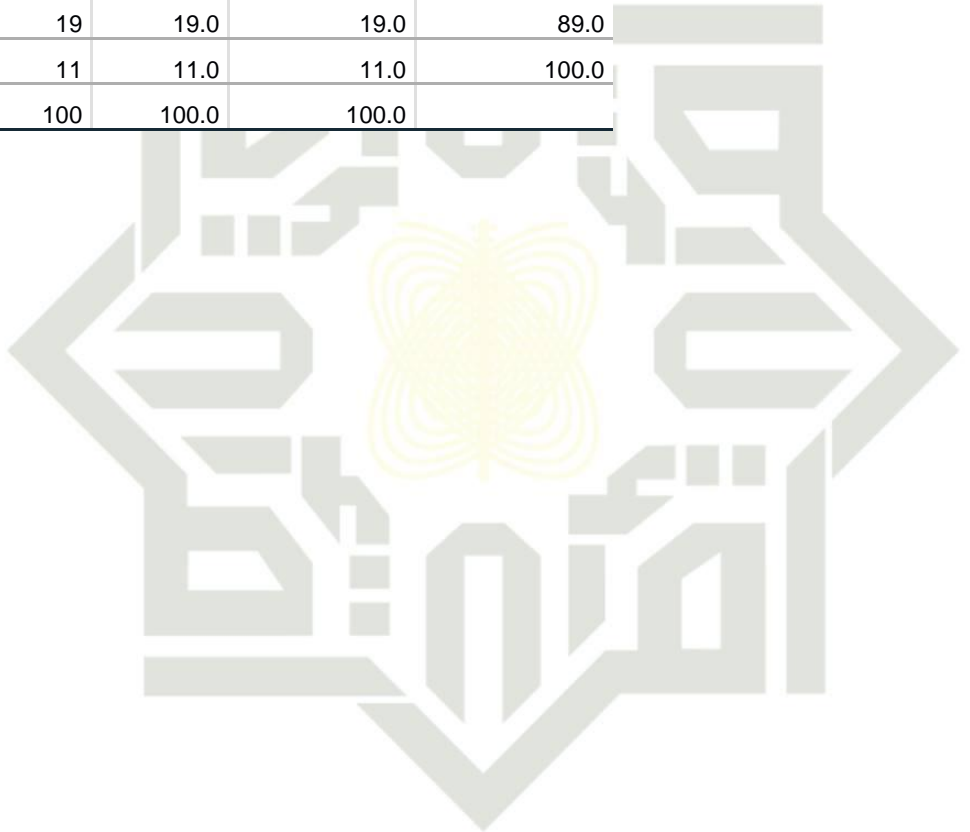


Total	100	100.0	100.0
-------	-----	-------	-------

X5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 7	1	1.0	1.0	1.0
8	3	3.0	3.0	4.0
10	1	1.0	1.0	5.0
11	9	9.0	9.0	14.0
12	21	21.0	21.0	35.0
13	35	35.0	35.0	70.0
14	19	19.0	19.0	89.0
15	11	11.0	11.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

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



Uji Validitas Data

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dilindungi undang-undang. UIN Suska Riau, State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Correlations

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4
X1.1 Pearson Correlation	1	.185	.235 *	.113
Sig. (2-tailed)		.066	.018	.262
N	100	100	100	100
X1.2 Pearson Correlation	.185	1	.196	.170
Sig. (2-tailed)	.066		.050	.091
N	100	100	100	100
X1.3 Pearson Correlation	.235 *	.196	1	.165
Sig. (2-tailed)	.018	.050		.101
N	100	100	100	100
X1.4 Pearson Correlation	.113	.170	.165	1
Sig. (2-tailed)	.262	.091	.101	
N	100	100	100	100

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6
X2.1 Pearson Correlation	.284 **	.100	.137	.194	.228 *	.212 *
Sig.(2-tailed)	.004	.321	.174	.053	.023	.034
N	100	100	100	100	100	100
X2.2 Pearson Correlation	1	.160	.369 **	.150	.358 **	.079
Sig.(2-tailed)		.111	.000	.620	.000	.432
N	100	100	100	100	100	100
X2.3 Pearson Correlation	.160	1	.275 **	.299 **	.277 **	.182
Sig.(2-tailed)	.111		.000	.000	.000	.070

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



1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.	X3.4	Pearson Correlation	369** .000	275** .000	1	-.066 .512	360** .000	.302** .000
		Sig.(2-tailed)	100	100	100	100	100	100
	N							
2. Diarangi mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.	X3.5	Pearson Correlation	.050 .620	.299** .000	-.066 .512	1 100	.133 .188	.233** .000
		Sig.(2-tailed)	100	100	100	100	100	100
	N							
3. Diarangi menjiplak atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.	X3.6	Pearson Correlation	.079 .432	.182 .070	.302** .000	.233** .000	.139 .167	1 100
		Sig.(2-tailed)	100	100	100	100	100	100
	N							

	X3.1	X3.2	X3.3
X3.1 Pearson Correlation	1	.230*	.269**
Sig. (2-tailed)		.021	.000
N	100	100	100
X3.2 Pearson Correlation	.230*	1	.191
Sig. (2-tailed)	.021		.057
N	100	100	100
X3.3 Pearson Correlation	.269**	.191	1
Sig. (2-tailed)	.000	.057	
N	100	100	100

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



	X4.1	X4.2	X4.3
X4.1 Pearson Correlation	1	.085	224*
Sig. (2-tailed)		.403	.025
N	100	100	100
X4.2 Pearson Correlation	.085	1	.145
Sig. (2-tailed)	.403		.150
N	100	100	100
X4.3 Pearson Correlation	224*	.145	1
Sig. (2-tailed)	.025	.150	
N	100	100	100
	X5.1	X5.2	X5.3
X5.1 Pearson Correlation	1	.300**	.455**
Sig. (2-tailed)		.002	.000
N	100	100	100
X5.2 Pearson Correlation	.300**	1	.308**
Sig. (2-tailed)	.002		.002
N	100	100	100
X5.3 Pearson Correlation	.455**	.308**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.002	
N	100	100	100

1. Diilang-Undang

2. Diilang-Undang

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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.



	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4
Total Pearson	.471**	.413**	.625**	.454**
Correlation				
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6
Total Pearson	.505**	.544**	.547**	.438**	.584**	.473**
Correlation						
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100

	X3.1	X3.2	X3.3
Total Pearson	.705**	.441**	.496**
Correlation			
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
N	100	100	100

	X4.1	X4.2	X4.3
Total Pearson	.382**	.581**	.409**
Correlation			
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
N	100	100	100

	X5.1	X5.2	X5.3
Total Pearson	.660**	.372**	.528**
Correlation			
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
N	100	100	100

1. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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.



Uji Realibilitas Data

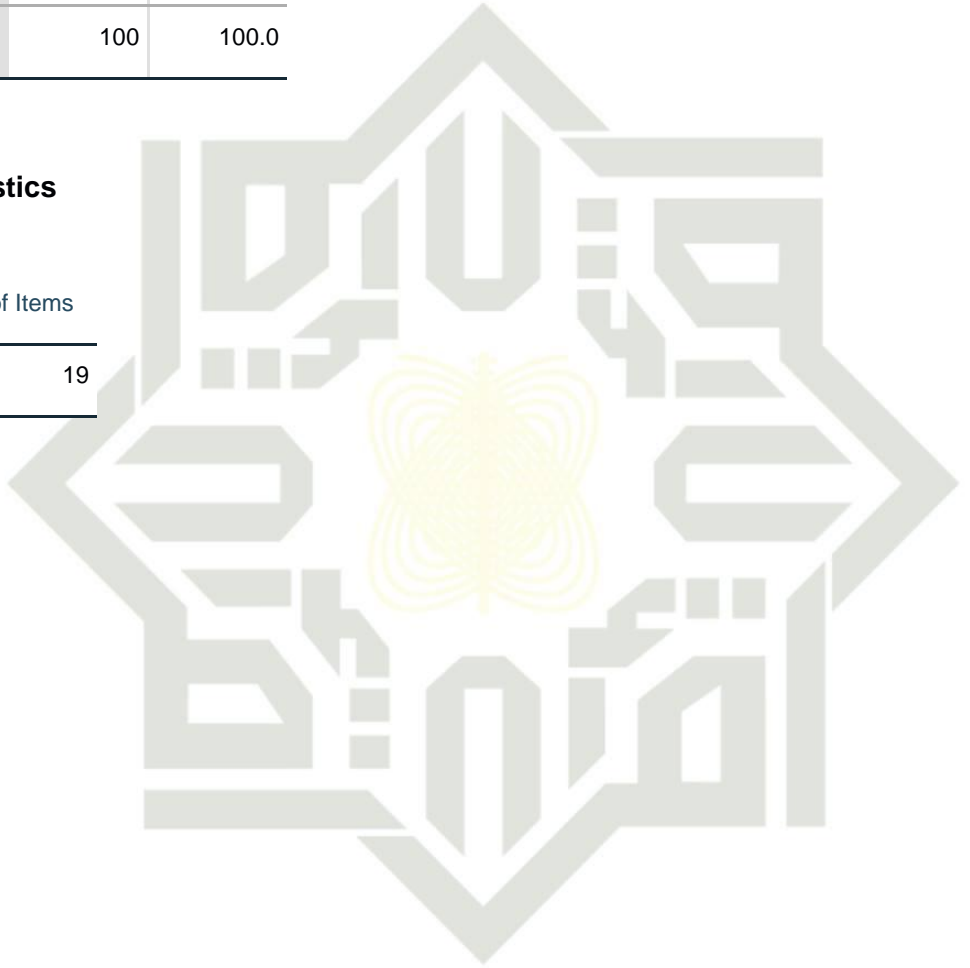
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.847	19

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



LAMPIRAN 4

Hasil Dokumentasi Penelitian

© Hak

Hak Cipta

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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.



Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.



BIOGRAFI PENULIS



Wela Aprilia lahir di Pekanbaru, Kecamatan Pekanbaru Kota, Kelurahan Kota Baru 16 April 2000, anak perempuan dari dua bersaudara dari pasangan Ayahanda Wesri Tanjung (Alm) dan Ibunda Elsa Meitinelli. Pada tahun 2006 penulis memasuki jenjang pendidikan SD NEGERI 1 Pekanbaru. Penulis melanjutkan pendidikan ke SMPN 36 Pekanbaru pada tahun 2012. Penulis kemudian melanjutkan pendidikan ke SMK Nurul Falah Pekanbaru dan lulus pada tahun 2018.

Pada tahun 2018 penulis melanjutkan pendidikan ke Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau sebagai mahasiswa jurusan S1 Administrasi Negara dan penulis pernah melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) pada tahun 2021 di PT PERKEBUNAN NUSANTARA V Pekanbaru. Pada tahun 2021 penulis juga melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Kecamatan Marpoyan Damai selama 1,5 bulan (Juli-Agustus). Penulis dinyatakan lulus pada tahun 2022 dan penulis telah menyelesaikan tugas akhir dengan judul skripsi “Perbandingan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) di Kantor Camat Senapelan dan Kantor Camat Pekanbaru Kota” di bawah bimbingan Devi Deswinar, S.Sos., M.Si dan memperoleh gelar Sarjana Sosial (Sos).

Hak Cipta

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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.