



UIN SUSKA RIAU

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DINAS
PENDIDIKAN KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA
KABUPATEN KAMPAR**

SKRIPSI

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 Sus



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

OLEH:

BINTANG ISLAMI
11770513325

PROGRAM S-1

JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF QASIM RIAU

PEKANBARU

2022



UIN SUSKA RIAU

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DINAS
PENDIDIKAN KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA
KABUPATEN KAMPAR**

SKRIPSI

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



UIN SUSKA RIAU

OLEH:

BINTANG ISLAMII
11770513325

PROGRAM S-1

JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF QASIM RIAU

PEKANBARU

2022

© 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.

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

LEMBARAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Bintang Islami
Nim : 11770513325
Jurusan : Administrasi Negara
Fakultas : Ekonomi Dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Pendidikan
Kepemudaan Dan Olahraga Kabupaten Kampar

Disetujui Oleh
Dosen Pembimbing



Virna Museliza, SE, M. Si

NIK. 130 712 073

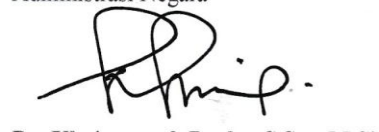
Mengetahui

Dekan
Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial




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

Ketua Program Studi
Administrasi Negara


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

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

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Bintang Islami
NIM : 11770513325
Jurusan : Administrasi Negara
Fakultas : Ekonomi Dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Pendidikan
Kepemudaan Dan Olahraga Kabupaten Kampar
Tanggal Ujian : 28 Oktober 2022

Tim Penguji

Ketua
Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si



Sekretaris
Hijratul Aswad, SE, M.Ak



Anggota
Mashuri, MA



Anggota
Candra Jon Asmara, S.Sos, M.Si





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

SURAT PERNYATAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Bintang Islami
NIM : 11770513325
Tempat/Tgl Lahir : Kuok, 07 Februari 1999
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Prodi : Administrasi Negara
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Pendidikan
Kepemudaan Dan Olahraga Kabupaten Kampar

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulis skripsi ini 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 skripsi saya ini, saya menyatakan bebas dari plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan skripsi 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.

Pekanbaru, 09 November 2022

Yang membuat pernyataan



Bintang Islami

11770513325

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DINAS PENDIDIKAN KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA KABAUPATEN KAMPAR

Oleh :

Bintang Islami
11770513325

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Kampar. Latar belakang penelitian ini berdasarkan pada keterkaitan penulis untuk melakukan penelitian terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Kampar dan apa yang menjadi faktor penghambat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Kantor Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Kampar. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Metode pengumpulan data penelitian dilakukan dengan Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Informan penelitian berjumlah 10 orang yang terdiri dari Sekretaris, Kepala Sub. Bagian Umum, Kepegawaian dan Tugas Pembantuan, Humas, Pegawai dan Masyarakat. Hasil penelitian dapat disimpulkan berdasarkan teori dimensi kualitas pelayanan publik yang terdiri dari 5 unsur, secara umum bahwa kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pegawai dapat dikatakan belum sempurna dan memerlukan evaluasi. Adapun faktor penghambatnya yaitu, fasilitas (sarana dan prasarana pendukung), Reliability, Responsiveness dan Assurance (jaminan waktu).

Kata Kunci: *Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Dimensi Kualitas Pelayanan*

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

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum warahmatullah wabarakatuh

Segala puji dan syukur kehadirat Allah *Subhanahu Wa'Ta'ala* atas rahmat dan Karunia-Nya tiada terkira. Shalawat dan salam kepada baginda Nabi Muhammad SAW, semoga kita senantiasa menghidupkan sunnahnya disegala hendi kehidupan, sehingga kita menjadi umat yang mendapatkan syafa'atNya di kemudian hari, aamiin.

Penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk menempuh Ujian Komperhensif Sarjana Prodi Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, dengan judul **“Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Pendidikan Kepemudaan Dan Olahraga Kabupaten Kampar”**.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu gelar strata (S1) prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam penulisan ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, baik berupa dukungan materil, jasa terutama do'a. Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang sedikit banyaknya telah berpengaruh terhadap skripsi ini, khususnya kepada :

1. Kedua orang tua yang sangat saya cintai karena Allah SWT, yang tidak pernah putus do'a, bantuan materil serta dukungannya yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Selain memberikan semangat, arahan, bimbingan, kasih sayang tanpa batas, mengingatkan selalu kita tidak sendiri karena Allah SWT selalu ada

dimanapun kita berada sehingga penulis menjadi semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

Bapak Prof.Dr.Khairunnas Rajab,M.Ag selaku Rektor UIN SUSKA Riau

Ibu Dr.Hj.Mahyarni,SE.MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultasn Syarif Kasim Riau.

Bapak Dr.Khairunsyah Purba, S.Sos., M.Si Selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Bapak Mashuri, M.A Selaku Sekretaris Jurusan Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Bapak Rusdi, S.Sos, M.A selaku Dosen Penasehat Akademik, semoga Bapak tetap dalam keadaan sehat

Ibu Virna Museliza, S.E, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya dan memberi ilmu, arahan yang sangat baik dalam proses penyusunan skripsi ini, semoga Ibu tetap dalam keadaan sehat dan diberikan keberkahan.

Seluruh dosen Administrasi Negara yang telah mengajarkan saya banyak ilmu, semoga selalu diberikan keberkahan.

9. Bapak Drs. M. Yasir, MM selaku Kepala Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kampar yang bersedia membantu penulis dalam penelitian, semoga selalu diberikan kesehatan dan keberkahan.

10. Abang saya Alfi Syahri dan M. Raja Islami serta Adik saya Salvira Madina yang sangat saya cintai telah memberikan semangat untuk mewujudkan cita-cita hingga menjadi seorang sarjana.

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

11. Teman-teman seperjuangan Administrasi Negara angkatan 2017 yang telah memberikan dorongan, motivasi dan nasehat dan banyak lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis berdoa agar segala bantuan dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis mendapat imbalan yang setimpal dari Allah SWT sebagai amal shalih.

Akhirnya pada Allah SWT penulis memohon agar usaha ini dijadikan salah satu amal shalih dan bermanfaat untuk lingkup akademisi kedepannya.

Pekanbaru, Oktober 2022
Penulis

Bintang Islami
NIM. 11770513325

UIN SUSKA RIAU



UIN SUSKA RIAU

© Sistemik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Batasan Penelitian	10
1.5 Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kualitas Pelayanan	12
2.2 Dimensi / Tolok Ukur Kualitas Pelayanan	13
2.3 Pelayanan Publik	15
2.4 Pola Penyelenggaraan Pelayanan	17
2.5 Jenis Pelayanan Publik	19
2.6 Azas Pelayanan Publik	20
2.7 Prinsip Pelayanan Publik	23
2.8 Pelayanan Publik Dalam Prespektif Islam	26
2.9 Penelitian Terdahulu	27
2.10 Definisi Konsep	30
2.11 Kerangka Pemikiran	31
2.12 Konsep Operasional	31
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	33
3.2 Jenis Penelitian	33
3.3 Sumber Data	33
3.4 Metode Pengambilan Sampel	34

Hal-cip Dili-dung U-n-g-a-n-g
 1. M-a-r-a-k-a g-m-i-n-g-i-n-g o-s-a-g-a-n-g
 a. P-en-g-u-t-i-p-a-n h-a-n-y-a u-n-t-u-k k-e-p-e-n-t-i-n-g-a-n p-e-n-d-i-d-i-k-a-n, p-e-n-e-l-i-t-i-a-n, p-e-n-u-l-i-s-a-n k-a-r-y-a i-l-m-i-a-h, p-e-n-y-u-s-u-n-a-n l-a-p-o-r-a-n, p-e-n-u-l-i-s-a-n k-r-i-t-i-k a-t-a-u t-i-n-j-a-u-a-n s-u-a-t-u m-a-s-a-l-a-h.
 b. P-e-n-g-u-t-i-p-a-n t-i-d-a-k m-e-r-u-g-i-k-a-n k-e-p-e-n-t-i-n-g-a-n y-a-n-g w-a-j-a-r U-I-N S-u-s-k-a R-i-a-u.
 2. D-i-l-a-r-a-n-g m-e-n-g-u-m-u-m-k-a-n d-a-n m-e-m-p-e-r-b-a-n-y-a-k s-e-b-a-g-i-a-n a-t-a-u s-e-l-u-r-u-h k-a-r-y-a t-u-l-i-s i-n-i d-a-l-a-m b-e-n-t-u-k a-p-a-p-u-n t-a-n-p-a i-z-i-n U-I-N S-u-s-k-a R-i-a-u.

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

3.5	Metode Pegumpulan Data.....	34
3.5.1	Observasi	34
3.5.2	Wawancara	35
3.5.3	Dokumentasi.....	35
3.6	Informan Penelitian	35
3.7	Teknik Analisis Data	36

BAB IV GAMBARAN UMUM

4.1	Sejarah Singkat Kabupaten Kampar	37
4.2	Sejarah Singkat Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kampar.....	39
4.2.1	Visi Misi Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kampar	41
4.2.2	Tugas Pokok dan Fungsi	43

BAB V PEMBAHASAN

5.1	Deskripsi Penelitian	52
5.2	Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kampar	52
5.3	Faktor Penghambat	77

BAB VI PENUTUP

6.1	Kesimpulan	79
6.2	Saran	81

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT PENULIS

DAFTAR TABEL

Produk Layanan	3
Penelitian Terdahulu	28
Indikator Penelitian.....	32
Informan Penelitian	35

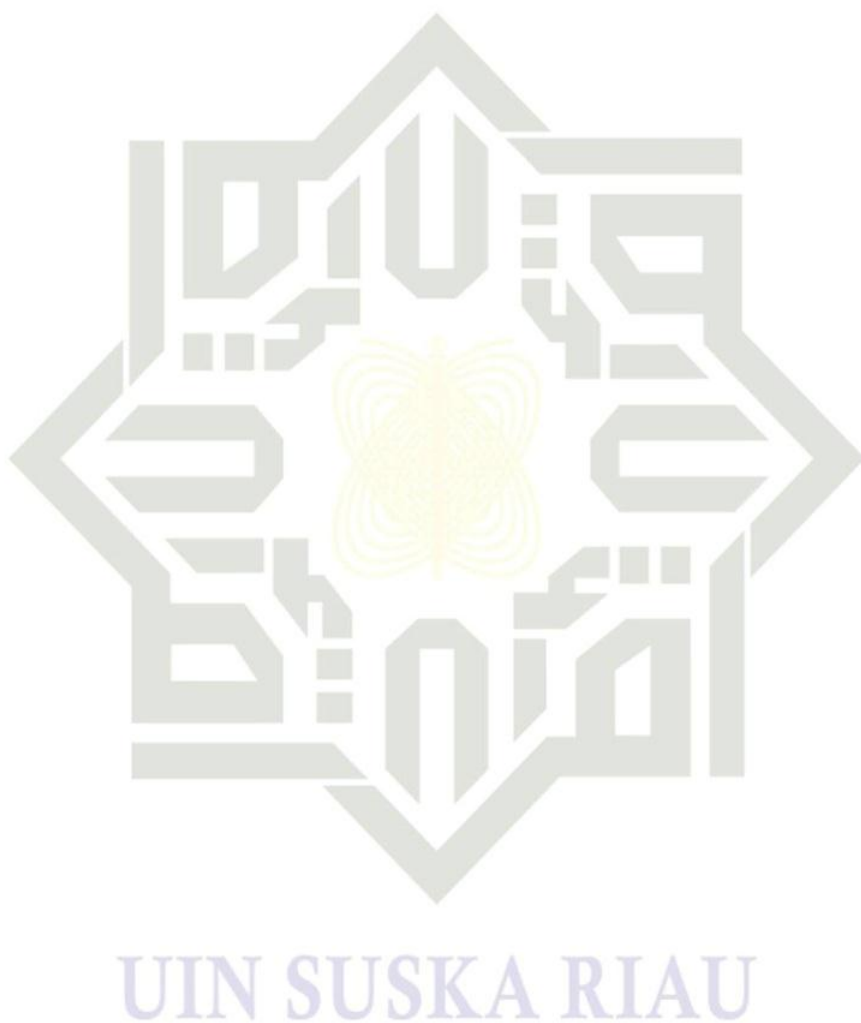


UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
- Dilarang 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.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	31
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Kampar.....	51



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 menyalin, mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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. Latar Belakang

Pelayanan publik adalah segala sesuatu yang dilakukan oleh suatu organisasi atau instansi sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan dilakukan harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan aturan pokok serta tata cara yang telah ditetapkan oleh tiap-tiap organisasi atau instansi. Pemerintah merupakan salah satu penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik dan tentunya pelayanan yang prima. Aktor utama penyelenggara pelayanan publik disektor pemerintah disebut aparatur negara. Undang-Undang No. 25 tahun 2009 menjelaskan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, sedangkan penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang bentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik. Pemerintah harus berupaya membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan. Penyelenggaraan pelayanan publik harus dilakukan sesuai dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara.

Berdasarkan informasi yang peneliti dapat pada saat observasi dari beberapa orang yang memiliki urusan seperti pensiun, mutasi tenaga didik dan lainnya di Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kampar,



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

1. Dilarang menyalin, mengutip, atau seluruhnya atau sebagian dari isi dan gambarannya tanpa menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

mereka mengatakan bahwa pelayanan public yang diselenggarakan masih belum sempurna dan terjadi kendala-kendala. Masalah utama dari pelayanan sebenarnya adalah waktu penyelesaian suatu urusan publik yang lama atau melebihi waktu yang sudah ditetapkan dalam prosedur layanan, terdapat beberapa alasan yang disampaikan pada publik, pegawai yang belum hadir atau tidak ada di tempat, banyaknya antrian atau pekerjaan yang menumpuk.

Berdasarkan pengamatan pada pelayanan, masalah seperti ini termasuk pada kurangnya efektifitas dan efisiensi pelayanan. Hal ini sering menjadi permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Secara umum hal ini diakibatkan oleh kurangnya integritas diri atau akuntabilitas dan profesionalitas oleh penyelenggara pelayanan publik. Terlebih lagi pejabat yang mementingkan urusan pribadinya dibandingkan kepentingan rakyat dan ini akan berdampak pada turunnya kepercayaan masyarakat pada pejabat publik atau disebut dengan krisis kepercayaan.

Berdasarkan Peraturan Bupati nomor 41 tahun 2016, Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga merupakan unsur pelaksana urusan pemerintah di bidang pendidikan, kepemudaan dan olahraga. Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga ini dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berkedudukan dibawah Bupati dan bertanggung jawab pada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Berdasarkan Peraturan Bupati tersebut, Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga ini berfungsi menyelenggarakan :



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan sumber.
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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. Perumusan kebijakan teknis bidang Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga.
2. Pelaksanaan kebijakan teknis bidang Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga.
3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan sesuai dengan lingkup tugasnya.
4. Pelaksanaan administrasi Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga.
5. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya.

Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kampar memiliki 5 Bidang yang terdiri dari Sekretariat, Bidang PAUD dan PNF (Pendidikan Non Formal), Bidang Pendidikan Dasar, Bidang Ketenagaan, Bidang Pemuda dan Olahraga, berikut adalah produk layanannya ;

Tabel 1.1
Produk Layanan Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Tahun 2021

No	Bidang	Produk Layanan	Waktu Penyelesaian
1	Sekretariat	1. Layanan Pengaduan Publik	Menyesuaikan
		2. Penerbitan SUKET pengganti Ijazah / STTB Dan SKHUN	2 Hari kerja
		3. Penerbitan Usulan Kenaikan Gaji Berkala	1 Hari Kerja
		4. Penerbitan Usulan Penghargaan Satya Lencana Pegawai	Menyesuaikan Batas Waktu Yang Ditentukan BKPSDM
		5. Penerbitan Usulan Pensiun Dan SKPP (Surat Keterangan Pemutusan Penghasilan)	3 Hari Kerja Untuk Usulan Pensiun dan 30 Menit Untuk SKPP



UIN SUSKA RIAU

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau		6. Pengesahan Fotocopy Ijazah / STTB Dan SKHUN	30 Menit
		7. Penerbitan Surat Pengantar Penerbitan KARPEG (Kartu Pegawai), KARIS (Kartu Istri) Dan KARSU (Kartu Suami)	1 Hari Kerja
		8. Penerbitan Rekomendasi Izin Belajar	2 Hari Kerja
		9. Penerbitan Rekomendasi Mutasi, Promosi Pegawai (Fungsional Umum, Penilik dan Pengawas)	2 Hari Kerja
		10. Layanan Riset / Penelitian Dan Data Praktek Kerja Lapangan / Magang Kerja	1 Hari Kerja Untuk Riset Dan Menyesuaikan untuk Magang / PKL
		11. Penambahan Data Pendidik Dan Tenaga Kependidikan Di Aplikasi LAPBUL Online	15 Menit
		12. Pengajuan NPSN Melalui Aplikasi VERVAL SP	1-3 Hari Kerja
2	PAUD dan PNF (Pendidikan Non Formal)	1. Penerbitan izin studi Banding / Karya Wisata Siswa	60 Menit
		2. Pencairan BOP PAUD Dan BOP Kesetaraan	5 Hari Kerja
3	Pendidikan Dasar	1. Penerbitan Rekomendasi Penegerian Sekolah	5 Hari Kerja
		2. Program Indonesia Pintar	Menyesuaikan
		3. Penerbitan Rekomendasi Mutasi Peserta Didik Untuk Pendidikan Dasar	30 Menit
		4. Penerimaan Peserta Didik Baru SD dan SMP	Menyesuaikan Kemendikbud Dan Pemda
		5. Layanan Pencairan Dana BOS	3 Hari Kerja
		6. Penerbitan Izin Studi Banding / Karya Wisata Siswa	60 Menit
4	Ketenagaan	1. Penerbitan Penilaian Angka Kredit Guru	5 Hari kerja
		2. Penerbitan Rekomendai Mutasi, Promosi Pegawai	14 Hari Kerj
		3. Penerbitan Izin Studi Banding / Karya Wisata Guru	60 Menit
		4. Pengusulan SK Tunjangan Dan Pembayaran Tunjangan Guru PNSD	1 Hari Kerja

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagai 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.	© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang Pemuda Dan Olahraga	5. Penambahan Data Pendidik Dan Tenaga Kependidikan Di Aplikasi DAPODIK	1 Hari Kerja
		1. Penerbitan Izin Pemakaian VENUES	60 Menit

Sumber: Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Tahun 2021

Berdasarkan tabel 1.1. Produk layanan pada Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga ini dibagi dalam 5 jenis dan didalamnya terdapat Sub Produk Layanan. Pada Bidang Sekretariat ada 12 produk layanan yang diantaranya adalah layanan pengaduan publik dengan waktu penyelesaian disesuaikan berdasarkan masalah, penerbitan SUKET pengganti ijazah / STTB dan SKHUN dengan waktu penyelesaian 2 hari kerja, penerbitan usulan kenaikan gaji berkala dengan waktu penyelesaian 1 hari kerja, penerbitan usulan penghargaan satya lencana pegawai dengan waktu penyelesaian disesuaikan oleh KPSDM, penerbitana usulan pensiun dan SKPP (Surat Keterangan Pemutusan Penghasilan) dengan waktu penyelesaian 3 hari kerja untuk usulan pensin dan 30 menit untuk SKPP, pengesahan fotocopy ijazah / STTB dan SKHUN dengan waktu penyelesaian 30 menit, penerbitan surat pengantar penerbitan KARPEG (Kartu Pegawai), KARIS (Kartu Istri) dan KARSU (Kartu Suami) dengan waktu penyelesaian 1 hari kerja, penerbitan rekomendasi izin belajar dengan waktu penyelesaian 2 hari kerja, penerbitan rekomendasi mutasi, promosi pegawai (fungsional umum, penilik dan pengawas) dengan waktu penyelesaian 2 hari kerja, layanan riset / penelitian dan data praktek kerja lapangan / magang dengan waktu penyelesaian 1 hari kerja untuk riset dan disesuaikan untuk PKL / magang, penambahan data pendidik dan tenaga kependidikan di aplikasi LAPBUL online



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

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

dengan waktu penyelesaian 15 menit dan pengajuan NPSN melalui aplikasi PERVAL SP dengan waktu penyelesaian 1 sampai 3 hari kerja. Pada Bidang PAUD dan PNF (Pendidikan Non Formal) ada 2 produk pelayanan yang diantaranya adalah penerbitan izin studi banding / karya wisata siswa dengan waktu penyelesaian 60 menit dan pencairan BOP PAUD dan BPOD kesetaraan dengan waktu penyelesaian 5 hari kerja. Pada Bidang Pendidikan Dasar ada 6 produk layanan yang diantaranya adalah penerbitan rekomendasi penegrian sekolah dengan waktu penyelesaian 5 hari kerja, program indonesia pintar dengan waktu penyelesaian disesuaikan, penerbitan rekomendasi mutasi peserta didik untuk pendidikan dasar dengan waktu penyelesaian 30 menit, penerimaan peseta didik baru SD dan SMP dengan waktu penyelesaian disesuaikan dengan aturan kemendikbud dan Pemda, layanan pencairan dana BOS dengan waktu penyelesaian 3 hari kerja dan penerbitan surat izin studi banding / karya wisata siswa dengan waktu penyelesaian 60 menit. Pada Bidang Ketenagaan ada 5 produk layanan yang diantaranya adalah penerbitan penilaian angka kredit guru dengan waktu penyelesaian 5 hari kerja, penerbitan rekomendasi mutasi dan promosi pegawai dengan waktu penyelesaian 14 hari kerja, pengusulan SK tunjangan dan pembayaran tunjangan guru PNSd dengan waktu penyelesaian 1 hari kerja dan penambahan data pendidik dan tenaga kependidikan di aplikasi DAPODIK dengan waktu penyelesaian 1 hari kerja. Pada Bidang Pemuda dan Olahraga ada 1 produk layanan yang diantaranya adalah penerbitan izin pemakaian VENUES dengan waktu penyelesaian 60 menit.



- Hak Cipta dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang menyalip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mendapat ijin dari penerbit.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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
 Stee Ismami University of Sultan Syarif Kasim Riau

Beberapa produk layanan itu setiap minggunya ada saja pengguna jasa pelayanan yang pulang dengan tangan kosong dengan kata lain tidak ada kepastian waktu untuk sesuatu yang diurus pada tempo hari, dalam artian mereka menunggu lebih lama dari pada hari yang sudah ditetapkan. Terdapat suatu masalah, peneliti mengambil contoh pada kasus pengurusan mutasi oleh seorang tenaga didik yang diselesaikan dengan waktu 14 hari kerja, namun faktanya ada saja hambatan dalam penyelesaiannya, penerbitan usulan pensiun dan terdapat juga penyelesaian produk layanan lain yang juga tidak tepat waktu. setiap bidang memiliki kendala tersendiri terkait pelayanan, terutama pada ketepatan waktu dalam penyelesaian masalah. Berdsarakan beberapa orang yang peneliti minta keterangan pada saat observasi dan mereka memiliki urusan pada Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kampar mengatakan bahwa pegawai dinas terkadang kurang memperdulikan kami karena beberapa alasan, mereka semua sibuk dengan urusan masing-masing dalam pelayanan.

Berdasarkan lama waktu yang dibutuhkan dalam proses pengerjaan suatu urusan atau keperluan di instansi pemerintah harusnya memiliki Akurasi ketepatan waktu, bahkan lebih cepat dari ketentuan. Terutama pada kualitas pelayanan Kantor Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kampar. adanya ketidaksesuaian prosedur yang dipaparkan pada produk layanan dengan lamanya waktu pengurusan, yaitu menyangkut proses pengerjaan yang terkadang melebihi batas waktu dari pada prosedur. Misalnya dalam hal pengumpulan, pengelolaan dan penyajian data tenaga didik. Kegiatan seperti ini melibatkan tata kerja yang pelaksanaannya mempunyai prinsip koordinasi, integrasi, efisiensi, efektifitas serta



© Pakipta, mik 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.

sinkronisasi. Berdasarkan masalah atau hambatan tersebut, penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah saat ini terbilang belum memuaskan, selain itu peralatan dan perlengkapan yang kurang memadai dan kurang dalam kuantitasnya juga menjadi indikator kurangnya kualitas pelayanan. Dapat dikatakan bahwa tidak semua pegawai mahir dalam menggunakan komputer, masalah tersebut sangat penting, terlebih lagi pada zaman sekarang data yang diperlukan harus didaftarkan dan di olah menggunakan komputer. Hal ini dapat memberikan prespektif negatif pada Instansi Pemerintah dan hal harus segera diselesaikan agar pemerintah mendapatkan kepercayaan sepenuhnya dari rakyatnya.

Berdasarkan hal tersebut, masalah dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Akurasi dalam menyelesaikan sebuah produk layanan
2. Kurang tegas dalam memberikan kepastian waktu
3. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan belum memadai / sempurna
4. Peralatan dan perlengkapan keperluan pegawai untuk menyelesaikan suatu produk belum tercukupi (Komputer, Printer dan keperluan lain)
5. Penggunaan teknologi yang belum maksimal pada semua pegawai

Peningkatan kualitas pelayanan adalah pokok penting dalam kegiatan negara sekaligus tanggung jawab dari pemerintahan tingkat pusat maupun daerah agar menerapkan prinsip Good Governance. Dengan kata lain meningkatkan kepercayaan publik dan menjadi negara maju.

Melihat bagaimana pelayanan yang dilaksanakan pada Kantor Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga, penulis tertarik untuk mengadakan



penelitian dengan judul “KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DINAS PENDIDIKAN KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA KABUPATEN KAMPAR”

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka peneliti merumuskan suatu permasalahan yang akan menjadi pokok penelitian ini, sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendidikan dan Olahraga Kabupaten Kampar ?
2. Apa yang menjadi faktor penghambat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kampar?

3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kampar.
2. Untuk mengetahui apa yang menjadi faktor penghambat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kampar.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Penulis mendapatkan pengalaman selama melakukan Observasi selama masa Praktek Kerja Lapangan di Kantor Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kampar.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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. Penelitian ini bermanfaat sebagai acuan ataupun referensi bagi mahasiswa lainnya.
3. Berguna bagi penyelenggara pelayanan publik agar lebih menekankan pelayanan yang prima, berkualitas dan bahan evaluasi bagi organisasi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan.

5. Batasan Penelitian

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

1. Pada penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan publik
2. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga.

6. Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan penelitian ini secara keseluruhan terdiri dari 6 bab yang meliputi :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tinjauan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini menerangkan tentang studi teori-teori yang di gunakan, definisi dan konsep yang digunakan.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang lokasi dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel dan metode analisis.

BAB IV : GAMBARAN UMUM

Bab ini menjelaskan bagaimana gambaran umum pada objek yang menjadi sampel penelitian.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

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

BAB VI : PENUTUP

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



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Kualitas Pelayanan

Pemberian pelayanan publik yang berkualitas merupakan tugas penting pemerintah dalam memberikan kepuasan kepada pengguna jasa layanan publik. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Aligius (2010) bahwa pemerintah yang memberikan pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat maka dapat dikatakan pelayanan tersebut berkualitas dan jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan masyarakat maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak atau belum berkualitas.

Sampara dalam Hardiyansyah (2011) berpendapat Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan sebagai pedoman dalam memberikan layanan.

Menurut ahli (Kotler), kualitas pelayanan adalah suatu kinerja yang bisa ditawarkan pada orang lain yang point utamanya seperti tindakan pegawai pelayanan kepada publik demi memenuhi kebutuhan dan keinginan dari publik itu sendiri yang bertujuan untuk memuaskan pengguna jasa layanan.

Abidin dalam Thesis Ni Luh Putu Puspitassari (2015) mengatakan bahwa pelayanan publik yang berkualitas bukan hanya mengacu pada pelayanan itu semata, juga menekankan pada proses penyelenggaraan atau pendistribusian pelayanan itu sendiri hingga ke tangan masyarakat sebagai konsumen.

Menurut Tjiptono, kualitas pelayanan merupakan salah satu kontribusi positif terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna layanan, kualitas yang baik akan memberikan nilai plus dari pengguna jasa layanan”. Berdasarkan defenisi



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

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

sebelumnya, dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan itu merupakan beberapa jauh perbedaan antara kenyataan yang diharapkan pelanggan atas tingkat keunggulan layanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan atau harapan pengguna layanan.

2. Dimensi / Tolok Ukur Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan mempunyai beberapa dimensi ataupun unsur kualitas pelayanan. Unsur-unsur tersebut merupakan teori tolok ukur yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang dikembangkan ahli, mereka (A. Parasuraman, Zeithaml dan Berry) dalam Hardiyansyah (2011) mengemukakan ada 5 unsur yang meliputi :

- a) Tangible (Bukti fisik atau berwujud / fasilitas)

Menurut Zeithaml dan Bitner dalam Amelia D. A dan Ismiyati (2019), Bukti Fisk (*Tangible*) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak luar, penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan jasa. dapat dikatakan dengan kemampuan instansi dalam menunjukkan keberadaannya pada masyarakat, yaitu dapat dilihat, diraba dan dirasakan oleh masyarakat. Bukti fisik dalam kualitas pelayanan merupakan aktualisasi secara fisik dapat dilihat dan digunakan pegawai sesuai dengan pemanfaatannya dan dirasa dapat membantu proses pelaksanaan pelayanan pada masyarakat . Hal ini berkaitan dengan bentuk fisik, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, penampilan serta



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

kemampuan sarana dan prasarana atau lebih dekat kepada fasilitas dan juga termasuk perlengkapan pegawai dalam menjalankan pelayanan.

b) Reliability (Kehandalan)

Kehandalan merupakan bentuk ciri khas dari pegawai yang memiliki prestasi kerja tinggi. Kecermatan pegawai dalam memberikan pelayanan sangatlah penting, karna apabila terjadi kesalahan maka akan menimbulkan masalah baru. Menggunakan indikator kehandalan akan dapat mengukur kualitas pelayanan dengan melihat kemampuan, kecermatan dan keahlian pegawai dalam penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan.

c) Responsiveness (Ketanggapan)

Menurut Zeithaml dan Bitner dalam Amelia D. A dan Ismiyati (2019) ketanggapan (*Responsiveness*) adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat pada pengguna layanan. Menggunakan indikator ketanggapan akan dapat mengukur beberapa hal, yaitu bagaimana sikap pegawai dalam merespon setiap masyarakat. Kesigapan atau kesiapan pegawai, dan kejelasan informasi adalah poin penting dalam hal mengukur respon pegawai.

d) Assurance (Jaminan)

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang tepat waktu dan sesuai dengan ketentuannya. Menggunakan indikator jaminan akan dapat mengukur beberapa hal seperti keamanan, kerahasiaan dan legalitas serta jaminan ketepatan waktu. Pegawai dituntut agar dapat menepati janji mereka ketika



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumbernya.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 menyelesaikan suatu produk layanan sesuai prosedur yang sudah ditetapkan

Empathy (Empati)

Menggunakan indikator ini dapat mengukur kualitas pelayanan dalam hal tingkat sopan santun dan ramah, mendahulukan kepentingan masyarakat dan tidak diskriminatif. Hal mengenai sopan santun dan prioritas kepentingan masyarakat adalah tugas utama dari seorang pelayan publik.

Pemerintahan harus dapat bersikap professional dengan tugas utamanya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Menurut Ibrahim (2008:18), bahwa pemerintah/pemerintahan sudah seharusnya menganut paradigma customer driven (berorientasi kepentingan masyarakat) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat luas, mempersiapkan seluruh perangkat untuk memenuhi paradigma tersebut secara sistemik (sejak masukan-proses-keluaran hasil/dampaknya), sehingga terwujud pelayanan publik yang berkualitas (yang sedapat mungkin tangibel, reliabel, responsif, aman, dan penuh empati dalam pelaksanaannya). Jika salah satu dimensi yang kredibel tersebut tidak dapat dipenuhi dengan baik, maka dapat dikatakan sebuah pelayanan belum maksimal.

2.3 Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang tidak dapat dilihat dari bentuknya atau tidak dapat diraba akan tetapi dapat dirasakan karena pelayanan merupakan interaksi atau penyediaan barang atau jasa yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok sebagai tanggung jawabnya pada pengguna pelayanan.



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

Menurut Badudu dalam Muslim, Larbiel hadi (2019) kata public sudah menjadi kata baku dalam bahasa Indonesia yang berarti umum, orang banyak, dan ramai. Kemudian pengertian pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai pemberian layanan keperluan masyarakat yang diperlukan. Menurut Sinambela dalam Muslim, Larbiel Hadi (2019) Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk pembuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Menurut Harbani Pasolong dalam Muslim, Larbiel Hadi (2019) Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir dalam Muslim, Larbiel Hadi (2019) mengatakan pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung. Masibuan mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lain, dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan dengan ramah tamah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi penerima.

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007:4) pelayanan publik atau pelayanan umum adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan



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

Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Beberapa pengertian dasar dari Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 adalah sebagai berikut :

- a) Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan peraturan perundang-undangan.
- b) Penyelenggara pelayanan publik adalah Instansi Pemerintahan.
- c) Instansi Pemerintah adalah sebuah kolektif meliputi satuan kerja / satuan organisasi Kementrian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Hukum Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah.
- d) Unit penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada Instansi Pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.
- e) Pemberi pelayanan publik adalah pegawai/pejabat Instansi Pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundangan-undangan.
- f) Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, Instansi Pemerintah dan Badan Hukum.



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

g) Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik yang besaran dan tata cara pembayaran ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan perundang-undangan.

h) Indeks Kepuasan Masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diperoleh dari penyelenggara atau pemberi pelayanan sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat.

4. Pola Penyelenggaraan Pelayanan

Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga sebagai penyelenggara pelayanan pada bidang pendidikan, kepemudaan dan olahraga memberikan pelayanan dengan pola Pelayanan Terpadu. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 96 Pasal 1 ayat 9 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 menjelaskan Sistem Pelayanan Terpadu merupakan suatu kesatuan pengelolaan dalam pemberian pelayanan yang dilaksanakan dalam satu tempat dan dikontrol oleh system pengendalian manajemen guna mempermudah, mempercepat, dan mengurangi biaya.

Pelayanan terpadu sendiri terbentuk atas 2 macam, yaitu pelayanan terpadu satu pintu dan pelayanan terpadu satu atap. Pola penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu adalah pelayanan yang dilakukan pada satu tempat yang meliputi berbagai produk layanan dan memiliki suatu keterkaitan proses dan karna itu dinamakan satu pintu. Kemudian pola penyelenggaraan pelayanan terpadu satu atap adalah pelayanan yang dilakukan pada suatu tempat yang meliputi



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

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

berbagai produk layanan namun tidak memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu.

Berdasarkan PP No. 96 Pasal 12 Tahun 2012 ini, pola penyelenggaraan pelayanan terpadu memiliki tujuan sebagai berikut;

- a) Memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat
- b) Mendekatkan layanan pada masyarakat
- c) Memperpendek proses pelayanan
- d) Memwujudkan proses pelayan cepat, mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau
- e) Memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan.

Berdasarkan PP No. 96 Pasal 13 Tahun 2012 ini, pola penyelenggaraan pelayanan terpadu memiliki prinsip sebagai berikut;

- a) Keterpaduan
- b) Ekonomis
- c) Pendelegasian
- d) Akuntabilitas
- e) Aksesibilitas.

2.5 Jenis Pelayanan Publik

Menurut Ahmad batinggi dalam Muslim, Larbiel hadi (2019), terdapat tiga jenis pelayanan yang bisa dilakukan oleh siapapun, yaitu :

1. Layanan dengan lisan



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

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang pelayanan informasi dan bidang-bidang lainnya petugas pada bidang ini memiliki tanggung jawab dalam menyampaikan informasi berupa penjelasan dan keterangan pada publik.

Agar layanan lisan dapat maksimal, maka ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh petugas sebagai penyelenggara pelayanan publik :

- a. Memahami masalah-masalah yang termasuk dalam bidangnya
- b. Mampu memberikan penjelasan apa saja yang diperlukan dengan lincer, singkat dan tepat.
- c. Bertingakalah laku sopan santun.

2. Layanan dengan tulisan

Layanan model ini adalah layanan yang paling mononjol dalam melaksanakan tugas. Layanan model ini terdapat 2 golongan, yaitu berupa pentunjuk informasi dan berupa reaksi tertulis atau permohonan laporan.

3. Layanan dengan perbuatan

Pada umumnya layanan ini dilakukan oleh petugas-petugas yang memiliki keahlian khusus dan keterampilan. Layanan dengan perbuatan sering digabung dengan layanan lisan karna kenyataannya dalam sehari-hari layanan perbuatan memang tidak lepas dari layanan lisan.

Menurut PP No. 96 tahun 2012, secara umum ruang lingkup pelayanan publik dapat dibagi menjadi 3, yaitu :



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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. Pelayanan administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa pencatatan, penelitian, keputusan, dokumentasi dan kegiatan lainnya seperti dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik.

2. Kelompok pelayanan barang

Menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik seperti penyediaan fasilitas umum

3. Kelompok pelayanan jasa

Menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, seperti pendidikan, pemeliharaan, kesehatan dll.

2.6 Azas Pelayanan Publik

Berdasarkan tingkat kepuasan dalam proses pelayanan publik yang efisien dan efektif harus memenuhi azas pelayanan publik sebagai berikut (UU No. 25 tahun 2009) :

1. Kepentingan umum

Berazaskan kepentingan umum yang berarti mampu melaksanakan dan mewujudkan kepentingan umum serta nilai kemanusiaan dan pengembangan sistem administratif supaya lebih responsif, partisipatif, demokratis, akuntabel atau dapat dipertanggung jawabkan dan tentunya agar adil.

2. Kepastian hukum

Berazaskan hukum yang berarti sesuai dengan aturan perundang-undangan yang sudah dibuat oleh negara dan tentunya didalamnya ada batasan-



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

batasan hak dan kewenangan guna melindungi segenap kepentingan masyarakat.

3. Kesamaan hak

Berazaskan kesamaan hak yang berarti semua golongan masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang sama tanpa adanya perbedaan atau diskriminatif.

4. Keseimbangan hak dan kewajiban

Berazaskan keseimbangan hak dan kewajiban yang berarti memiliki tujuan memberikan pelayanan yang baik dan masyarakat juga diuntut untuk mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku.

5. Keprofesionalan

Berazaskan keprofesionalan yang berarti setiap pelaksana pelayanan publik dituntut untuk bersikap profesional, yaitu harus selalu memberikan pelayanan yang berkualitas dan berusaha meningkatkan pengetahuan mengenai pelayanan agar lebih meningkat.

6. Partisipatif

Berazaskan partisipatif yang berarti dalam pelayanan publik juga dapat melibatkan masyarakat dalam perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi, juga memberikan kesempatan pada masyarakat untuk berpartisipasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.

7. Persamaan perlakuan / tidak diskriminatif



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

Berazaskan persamaan perlakuan / tidak diskriminatif yang berarti sebagai pelayan publik, pelaksana diwajibkan agar tidak membedakan masyarakat dan bersikap adil.

8. Keterbukaan

Berazaskan keternukaan yang berarti masyarakat secara bebas dapat mengakses informasi dengan mudah terkait cara pelayanan, waktu penyelesaian, persyaratan, dan biaya.

9. Akuntabilitas

Berazaskan akuntabilitas yang berarti pelaksana pelayanan publik harus dapat bertanggung jawab atas tugasnya, baik itu dilihat dari etika, prinsip dan kepentingan. Pelayanan publik harus melaporkan pertanggungjawaban kerjanya pada publik agar dapat di evaluasi.

10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan

Berazaskan fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan yang berarti penyelenggara pelayanan publik harus menyiapkan fasilitas bagi kelompok-kelompok khusus seperti anak-anak, ibu menyusui dengan bangkang khusus, kursi roda bagi lansia dan penyandang cacat serta jalur khusus antriannya.

11. Ketepatan waktu

Berazaskan ketepatan waktu yang berarti pelayanan yang diberikan pada publik harus diselesaikan tepat waktu berdasarkan prosedur yang sudah ditetapkan.

12. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan



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

Berazaskan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan yang berarti prosedur layanan yang diberikan oleh instansi haruslah diselesaikan dengan cepat atau tidak mengulur waktu atau dikerjakan secepat mungkin, kemudahan dalam pelaksanaannya dan dengan biaya yang tidak memberatkan masyarakat

Berdasarkan kebijakan UU No 25 tahun 2009 tersebut azas-azas pelayanan publik dapat diartikan sebagai syarat mutlak dalam pelaksanaan pelayanan publik. Selama tidak melenceng atau melanggar azas – azas pelayanan publik, instansi pemerintah juga dapat melakukan inovasi tersendiri dalam pelayanan publik yang mereka selenggarakan guna mencapai hasil yang lebih baik. Hal ini akan meningkatkan kualitas pelayanan publik pada suatu Organisasi Desa atau bahkan Negara.

2.7 Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik perlu memperhatikan standar, pola penyelenggaraan, biaya, pelayanan khusus bagi penyandang cacat, lanjut usia (Lansia), wanita hamil dan balita, kepuasan pelayanan serta penyelenggaraan pelayanan khusus lainnya.

Adapun penetapan prinsip pelayanan publik dijelaskan pada KEMENPAN No. 63 tahun 2003 :

- 1) Kesederhanaan

Prosedur pelayanan haruslah sederhana dan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dalam pelaksanaannya.

- 2) Kejelasan

Kejelasan ini mencakup dalam hal :



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

- a) Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik
 - b) Unit kerja / pejabat yang bertanggung jawab dalam pelayanan
 - c) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran
 - d) Kepastian waktu.
- 3) Kepastian waktu
- Pihak penyelenggara pelayanan harus dapat menjamin kepastian waktu sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan
- 4) Akurasi

Pelayanan diterima dan diberikan dengan tepat, benar dan sah.

 - 5) Keamanan

Memberikan rasa aman dan kepastian hukum

 - 6) Tanggung jawab

Pejabat atau penyelenggara yang menangani pelayanan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan.

 - 7) Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya peralatan kerja dan peralatan pendukung lainnya yang memadai termasuk Teknologi informasi dan Komunikasi (TIK).

 - 8) Kemudahan akses

Tempat dan lokasi pelaksanaan pelayanan publik dapat dengan mudah diakses .

 - 9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan



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

Pelaksanaan pelayanan publik dilaksanakan dengan sopan dan santun, ramah, disiplin dan ikhlas.

10) Kenyamanan

Lingkungan harus tertib, teratur, menyediakan ruang tunggu yang sehat dan indah serta fasilitas lainnya.

Adapun implikasi yang bermanfaat agar menciptakan pelayanan publik yang baik dan memenuhi kepuasan adalah :

- a) Secara aktif melakukan upaya peningkatan standar pelayanan berkelanjutan
- b) Secara aktif berkomunikasi dengan pengguna jasa layanan
- c) Upaya melakukan pengukuran kepuasan pelayanan
- d) Membuka akses melalui pengolahan keluhan dari pengguna jasa layanan.

Taufiqurrahman dan Satispi (2018) juga menambahkan beberapa prinsip

pelayanan publik, yaitu;

- a. Befokus pada manajemen profesional daripada kebijakan
- b. Standar pengukuran yang jelas tujuan dan juga target harus jelas
- c. Berorientasi pada hasil (output), bukan prosedur
- d. Spirit kompetisi
- e. Restrukturisasi dan reorganisasi
- f. Budaya dan orientasi manajemen pada pelanggan
- g. Memperlakukan masyarakat sebagai consumer dan customer
- h. Berorientasi pada pasar
- i. Kontrak dan privatisasi



2.8 Pelayanan Publik Dalam Prespektif Islam

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

Pemerintahan dalam islam mendapatkan tempat yang mulia dan dihormati.

Allah SWT. berulang kali menegaskan ketaatan pada pemimpin atau pemerintahan adalah kaidah yang harus dipatuhi, seperti dalam firmanNya pada Al-Qur'an Surah Annisa' Ayat 59 :

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

Artinya : *Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan Rasul (Nya), dan UlilAmri diantara kamu. Kemudian jika kamu berkelainan pendapat tentang sesuatu, maka kembalikan ia kepada Allah (Al-Qur'an) dan Rasul (Sunnahnya), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian, yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya. (QS. Annisa : 59)*

Taat dan patuh pada Allah dan Rasul hukumnya mutlak, sedangkan pada pemerintahan tidak mutlak. Selama pemerintahan tersebut tidak dalam dalam pemaksimalan pada Allah SWT.

Pelayanan publik dalam islam itu adalah amanah dan ibadah. Melayanai masyarakat adalah proses menghilangkan kesulitan masyarakat dan perbuatan ini merupakan ibadah kepada Allah SWT karena memberikan kemudahan dan menyediakan kebutuhan masyarakat baik bersifat barang atau jasa (Muslim, Larbiel Hadi , 2019 : 46)

Ketika Kholifah Muawiyah menjadi pemrintah yang sah, beliau pernah di nasehati oleh Abu Maryam Al'Azdy tentang pentingnya pemerintah memberikan pelayanan pada masyarakat. Seperti kutipan berikut ini :



حَدَّثَنَا سُلَيْمَانُ بْنُ عَبْدِ الرَّحْمَنِ الدَّمَشْقِيُّ حَدَّثَنَا يَحْيَى بْنُ حَمْرَةَ حَدَّثَنِي ابْنُ أَبِي مَرْيَمَ أَنَّ الْقَاسِمَ بْنَ مُخَيْمِرَةَ أَخْبَرَهُ أَنَّ أَبَا مَرْيَمَ الْأَزْدِيَّ أَخْبَرَهُ قَالَ دَخَلْتُ عَلَى مُعَاوِيَةَ فَقَالَ مَا أَنْعَمَنَا بِكَ يَا فُلَانٍ وَهِيَ كَلِمَةٌ تَقُولُهَا الْعَرَبُ فَقُلْتُ حَدِيثًا سَمِعْتُهُ أَخْبَرَكَ بِهِ سَمِعْتُ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَقُولُ مَنْ وَلَّاهُ اللَّهُ عَزَّ وَجَلَّ شَيْئًا مِنْ أَمْرِ الْمُسْلِمِينَ دُونَ حَاجَتِهِمْ وَخَلَّتِهِمْ وَفَقْرِهِمْ ائْتَجَبَ اللَّهُ عَنْهُ دُونَ حَاجَتِهِ وَخَلَّتِهِ وَفَقْرِهِ قَالَ فَجَاءَ رَجُلًا عَلَى حَوَائِجِ النَّاسِ

Artinya : Abu Maryam Al' azdy r.a berkata kepada muawiyah: saya telah mendengarrasulullah saw bersabda: siapa yang disertai oleh allah mengatur kepentingan kaum muslimin, yang kemdian ia sembunyi dari hajat kepentingan mereka, maka allah akan menolak hajat kepentingan dan kebutuhannya pada hari qiyamat. Maka kemudian muawiyah mengangkat seorang untuk melayani segala hajat kebutuhan orang-orang (rakyat). (H.R Abu Dawud dan at-Tirmidzi).

2.9 Penelitian Terdahulu

Pada penelitian ini, penulis memaparkan beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang akan diteliti tentang Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kampar. Peneliti sudah merujuk pada penelitian terdahulu untuk membatu agar penelitian bisa lebih mudah dan tidak keluar dari tujuan utamanya.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama / Tahun / Judul	Hasil Penelitian
1	Yayat Rukayat (2018), Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu. Jurnal Ilmiah Magister Administrasi, Vol 11 No. 2	Penelitian ini dilihat beberapa aspek, seperti fasilitas, kehandalan atau skill dan daya tanggap serta empati. Meskipun ada beberapa fasilitas yang kurang memadai seperti kurangnya kursi diruang tunggu, belum terdapat meja untuk menulis diruang tunggu dan sarana informasi yang belum tersedia, hasil dari penelitian ini adalah masyarakat merasa



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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>© Hak cipta dilindungi undang-undang UIN Suska Riau</p>	<p>Heryanto Monoarfa (2012), Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jurnal Pelangi Ilmu, Vol 5 No. 1</p>	<p>Penelitian ini mengemukakan beberapa prinsip, bahwa sistem administrasi negara yang efektif dan efisien tidak mencerminkan hasil dari koreksi dan pengaduan dari masyarakat, tapi hasil dari ciptaan inovasi atas dasar pengelolaan pemerintah yang proaktif pada kepentingan publik. Pelayanan publik harus dikelola oleh pemerintah atau aparatur negara. Penelitian menunjukkan hasil bahwa pelayanan akan efisien jika birokrasi mampu menyediakan <i>input</i> pelayanan, seperti biaya dan waktu yang meringankan masyarakat. Demikian juga dengan <i>output</i> nya. Birokrasi secara ideal harus mampu memberikan pelayanan yang optimal, berkualitas dari segi biaya dan waktu. Pelayanan dinilai efisien jika dalam pelayanan publik dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat, jaminan atau kepastian biaya dan waktu. Pelayanan yang efisien dapat dilihat dari besaran biaya yang digunakan untuk mengakses pelayanan. Biaya ekstra yang dikenakan pada pelaksanaan pelayanan merupakan indikator untuk melihat instensitas korupsi pada pelayanan publik. Pelayanan yang baik seharusnya dapat dinikmati oleh masyarakat secara keseluruhan.</p>
<p>State Islamic University UIN Suska Riau</p>	<p>Neil Argha Kalenge (2015), Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kota Situng. Jurnal Ilmu Politik, Vol 6 No. 2</p>	<p>Peneliti mengemukakan pendapat tentang pelayanan publik yang tidak bisa diabaikan, karna jika teradapat stagnasi maka akan berdampak pada banyak sektor. Sebab itu perlu adanya perencanaan bahkan formulasi standar pelayanan. Objek yang diteliti pada jurnal ini adalah permasalahan penyelenggaraan pelayanan publik. Hambatan yang</p>



UIN SUSKA RIAU

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

ditemukan mulai dari kualitas pegawai. Pada jurnal ini peneliti memaparkan hasil penelitian untuk meningkatkan kualitas dalam penyelenggaraan pelayanan diantara mempermudah prosedur pelayanan, akuntabilitas dalam memeberikan pelayanan, meningkatkan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan, ketepatan waktu, kesopanan serta kecepatan dalam memberikan layanan. Dengan demikian akan memberikan peningkatan pada kualitas pelayanan.

Dila Erlianti (2019), Kualitas Pelayanan Publik. Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis Vol. 1 No. 1

Penelitian ini mengukur kualitas pelayanan menggunakan dimensi kualitas pelayanan publik yang terdiri dari unsur tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Kemudian hasil dari pada 5 unsur tersebut menunjukkan kategori pelayanan yang baik, namun persentase angka dari 5 unsur tersebut menunjukkan perbedaan. Indikator yang paling terbesar adalah tangible (77,56%) dan empathy (78,94) atau menunjukkan melebihi rata-rata keseluruhan persentase kualitas pelayanan. Sedangkan persentase indikator yang paling kecil adalah reliability (72,88). Faktor yang menjadi penghambat dalam proses pelayanan adalah a)karena kurangnya kecepatan dan ketepatan proses pelayanan dalam pengurusan, b) kurangnya kejelasan tarif / biaya, c) kurangnya kemudahan untuk memperoleh informasi pengurusan, d) pegawai belum bisa mengatasi kendala-kendala pada saat proses pelayanan

5
Ni Luh Putu Puspitasari, I Komang Gede Bendesa (2016), Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Pelayanan Perijinan terpadu Kabupaten Bandung. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana Vol. 5 No.1 – 89-114, 2016

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui variabel Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy sebagai indikator dalam menentukan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan 5 indikator tersebut yang disimpulkan bahwa Tangible menjadi 66,009% , Realiability 70,829%, Responsiveness 70,060%, Assurance 73,506%, dan Empathy 71,599 %. Dari 5 indikator



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya atau melakukan perbuatan lainnya yang melanggar hak cipta ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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

tersebut didapatkan kesimpulan bahwa pelayanan yang sudah baik. Adapun faktor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah Individu atau Sumber Daya Manusia, semakin tinggi kemampuan Sumber Daya Manusia maka akan semakin loyal pada tugas dan tanggung jawabnya.

Definisi Konsep

Definisi konsep adalah istilah definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan, kelompok, atau individu yang menjadi pusat perhatian dalam ilmu sosial (Singarimbun 2006:33).

Adapun batasan definisi konsep tersebut adalah :

1. Kualitas Pelayanan adalah terwujudnya pelayanan prima yang sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan oleh pemerintah dan sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan.
2. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Dengan kata lain, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan atau keperluan orang lain yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi / publik (KEPMENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003).

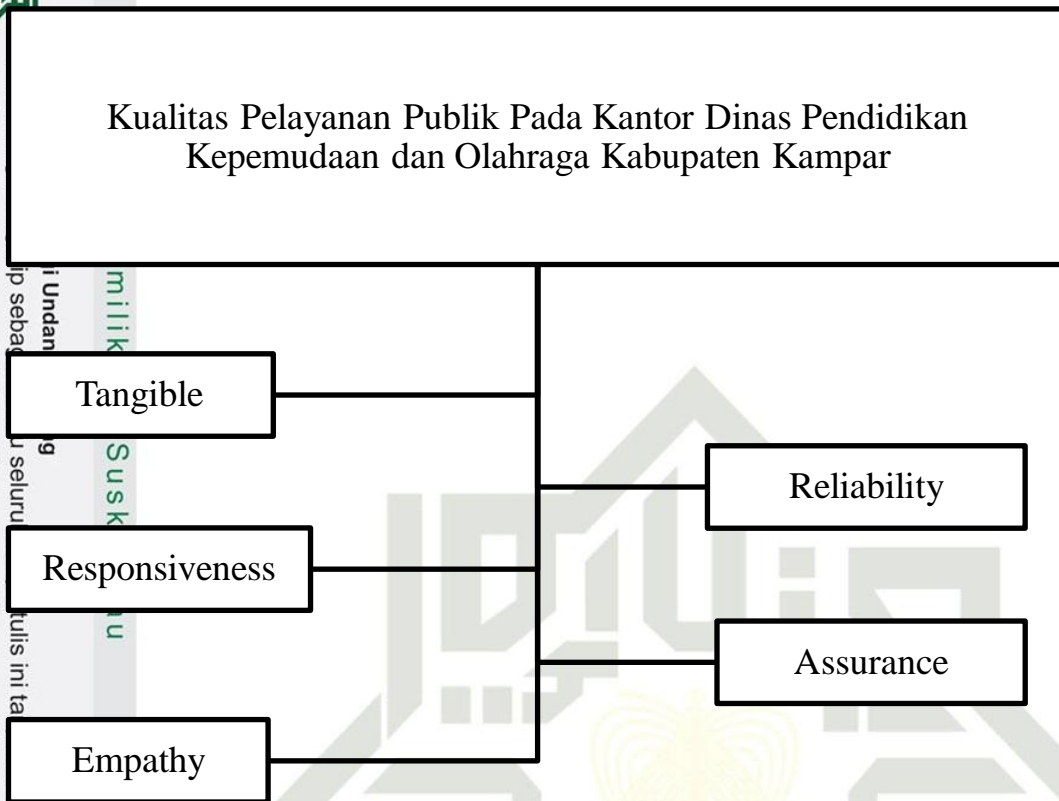
2.11 Kerangka Pemikiran

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



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

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



1.2 Konsep Operasional

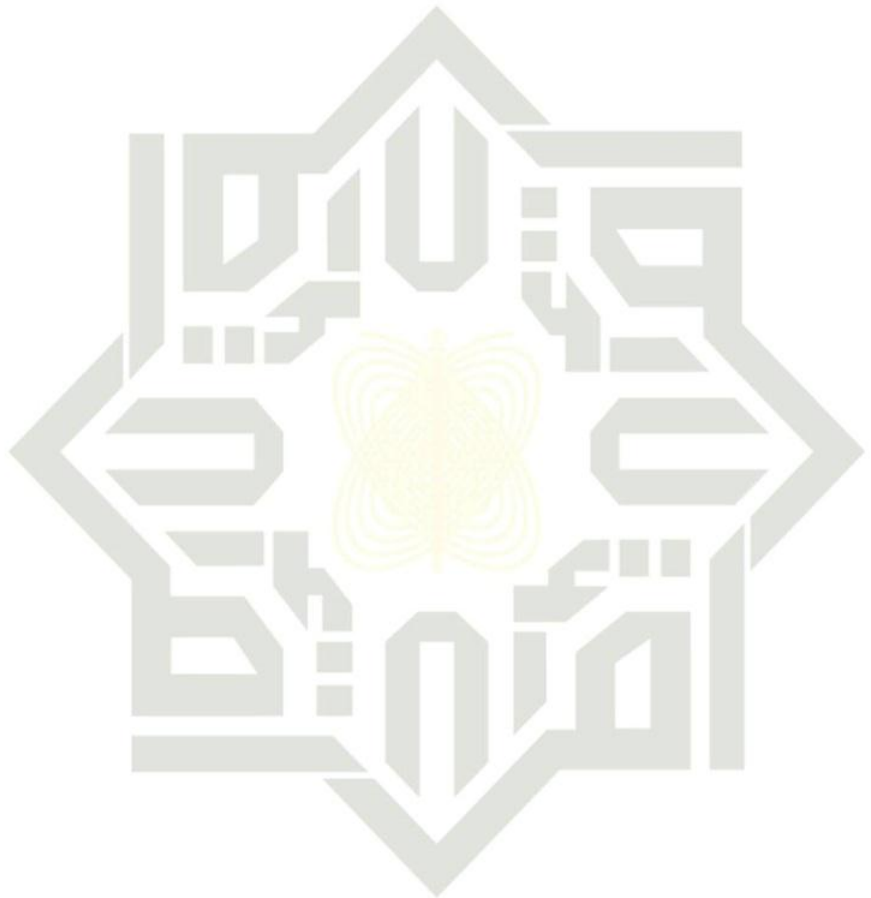
Sugiyono (2014: 38), menyatakan bahwa variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya.

Tabel 2.2
Indikator Penelitian

Referensi	Indikator	Sub Indikator
Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga	a) Tangible	a. Bukti Fisik Atau Berwujud / Fasilitas
	b) Reliability	a. Kemampuan Pegawai Menggunakan Sarana Dan Prasarana
	c) Responsiveness	a. Daya Tanggap Pegawai Pada Masyarakat

d) Assurance	a. Jaminan Keamanan, Kerahasiaan dan Legalitas b. Jaminan Ketepatan Waktu
e) Empathy	a. Sopan Santun Pegawai b. Prioritas Kepentingan Masyarakat c. Tidak Diskriminatif

Sumber: *Teori Dimensi / Tolok Ukur Kualitas Pelayanan A. Parasuraman, Zeithaml dan Berry. Hardiyansyah (2011)*



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Lokasi dan waktu Penelitian

Penulisan proposal penelitian ini peneliti melakukan penelitian yang dilaksanakan di Kantor Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kampar yang terletak di jalan DI Pandjaitan, Langgini, Kec. Bangkinang. Alasan pemilihan lokasi penelitian sehubungan dengan adanya permasalahan tentang efisiensi pelayanan dan didukung dengan pernahnya peneliti melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) pada Dinas tersebut hingga memudahkan peneliti memperoleh informasi atau data untuk keperluan penelitian. Waktu Penelitian dari bulan Februari 2021 sampai selesai.

3.2 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif yang penekanannya pada interpretasi dari peneliti dengan teori dan data yang akan dikumpulkan dengan bentuk kata-kata. Peneliti berharap metode kualitatif dapat menghasilkan suati uraian yang tepat mengenai fenomena yang diamati. Penelitian kualitatif ini bersifat umum yang kemudian ditarik kesimpulan berdasarkan hasil penelitian.

3.3 Sumber Data

Sebuah penelitian harus didukung oleh data-data dari objek penelitian. Adapun sumber data yang digunakan dalam mendukung proses dan hasil penelitian ini meliputi :



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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. Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari objeknya. Data primer ini diperoleh dengan pengamatan langsung di lapangan, hasil wawancara agar mendapatkan data yang relevan.
- b. Data sekunder adalah data yang digunakan untuk melengkapi data primer yang diperoleh dari instansi dan informan terkait. Data sekunder ini diperoleh melalui catatan yang dimiliki oleh instansi tersebut, seperti media, internet serta berbagai literature dan tinjauan pustaka yang relevan dan mendukung.

4.4 Metode Pengambilan Sampel

Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah dengan metode purposive sampling, yaitu teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono ; 2014). Peneliti berharap sampel yang diperoleh benar-benar sesuai dengan penelitian yang dilakukan yang mampu memberikan informasi ataupun penjelasan yang objektif.

4.5 Metode Pengumpulan Data

4.5.1 Observasi

Observasi yaitu cara pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan terhadap objek yang diteliti. Penulis secara langsung akan mengamati bagaimana proses pelayanan pada Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kampar.



3.5.2 Wawancara

Wawancara yaitu cara pengumpulan data dengan proses tanya jawab dengan narasumber atau individu terkait pada kualitas pelayanan publik pada dinas tersebut. Wawancara adalah cara memperoleh informasi dan keterangan dengan bertanya langsung pada responden dengan sistematis dan terencana yang mengacu pada tujuan penelitian.

3.5.3 Dokumentasi

Dokumentasi yaitu cara pengumpulan data dengan literature yang berkaitan dengan pokok permasalahan penelitian ini. Dokumentasi penelitian didapatkan dari Kantor Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kampar.

3.6 Informan Penelitian

Informan atau responden penelitian adalah orang yang menjadi sumber data yang akan dikumpulkan untuk kepentingan penelitian. Informan yang dipilih secara *purposive sampling* adalah orang-orang yang terlibat langsung dengan permasalahan penelitian. Informan disebut juga sebagai subjek penelitian, yang meliputi:

Tabel 3.1
Informan Penelitian

No	Subjek Penelitian	Ket
1	Sekretaris	1 orang
2	Kepala Sub. Bagian Umum, Kepegawaian dan Tugas Pembantuan	1 orang
3	Humas	1 orang
4	Pegawai Dinas	1 orang
5	Masyarakat	5 orang
	Jumlah	9 orang



3.7 Teknik Analisa Data

Pada penelitian ini dilakukan dengan 3 model analisa data, meliputi :

1. Konsensi Data

Tahap pertama yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pengumpulan data dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, kuesioner, dokumentasi dan ditambah dengan catatan-catatan lapangan yang dibuat peneliti pada saat di lokasi penelitian.

2. Penyajian data

Pada tahap ini dilanjutkan dengan penyajian data, peneliti akan menyajikan data berbentuk naratif yang sebelumnya sudah di lakukan pemilahan data yang diperlukan dan kemudian digunakan untuk memahami pokok permasalahan yang terjadi untuk diuraikan kembali.

3. Penarikan Kesimpulan

Pada tahap ini peneliti menarik kesimpulan dari data yang disajikan dengan memahami pokok permasalahan menggunakan teknik berfikir induktif, yaitu menggunakan analisa memeriksa data berupa fakta yang baru untuk penarikan kesimpulan. Penarikan kesimpulan berdasarkan teori dimensi atau tolok ukur kualitas pelayanan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB IV

GAMBARAN UMUM

4. Sejarah Singkat Kabupaten Kampar

Bahirnya Kabupaten Kampar melalui proses yang cukup panjang yang bermula pada Surat Keputusan Militer Sumatra Tengah No : 10/GM/STE/49, pada tanggal 9 November 1949. Maka pada tanggal 1 Januari 1950 ditunjuklah Seorang Kepala untuk mengisi kekosongan kekuasaan Pemerintahan. Tepat pada tanggal 6 Februari 1950 terpenuhinya persyaratan untuk penetapan hari lahir Kabupaten Kampar dengan Kepala Daerah Datuk Wan Abdul Rahman sebagai Bupati pertama. Semenjak hari lahirnya, Kabupaten Kampar sudah dikepalai oleh 20 orang Bupati hingga sekarang dikepalai oleh Catur Sugeng Susanto SH. Kabupaten Kampar Memiliki Luas 1.128.928 Ha, yang terletak antara 01°00'40" lintang utara sampai 00°27'00" lintang selatan dan 100°28'30" – 101°14'30" bujur timur.

Adapun Batas-Batas Wilayah Kabupaten Kampar :

1. Sebelah Utara : Kota Pekanbaru dan Kabupaten Siak.
2. Sebelah Selatan : Kabupaten Kuantan Singingi.
3. Sebelah Barat : Kabupaten Rokan Hulu dan Provinsi Sumatera Barat.
4. Sebelah Timur : Kabupaten Pelalawan dan Kabupaten Siak.

Kabupaten Kampar pada umumnya beriklim tropis dengan suhu rata-rata 270C – 330C. Suhu minimum terjadi pada bulan November dan Desember yaitu sebesar 21 °C. Suhu maksimum terjadi pada Juli dengan temperatur 35 °C. Kelembaban nisbi rata-rata 78-94 persen. Curah hujan rata-rata 283 mm pertahun.



Curah hujan tertinggi terjadi pada bulan September dan Desember sebesar 380

Kabupaten Kampar terdiri dari 21 Kecamatan, diantaranya :

- 1) Kecamatan Bangkinan Kota
- 2) Kecamatan Bangkinang
- 3) Kecamatan Kuok
- 4) Kecamatan Kampar
- 5) Kecamatan Kampar Utara
- 6) Kecamatan Kampar Timur
- 7) Kecamatan Salo
- 8) Kecamatan Rumbio Jaya
- 9) Kecamatan Tambang
- 10) Kecamatan Tapung
- 11) Kecamatan Perhentian Raja
- 12) Kecamatan Siak Hulu
- 13) Kecamatan Kampar Kiri
- 14) Kecamatan Kampar Kiri Tengah
- 15) Kecamatan Kampar Kiri Hilir
- 16) Kecamatan Tapung Hilir
- 17) Kecamatan Tapung Hulu
- 18) Kecamatan Kampar Kiri Hulu
- 19) Kecamatan Gunung Sahilan
- 20) Kecamatan XIII Koto Kampar
- 21) Kecamatan Koto Kampar Hulu

1. mm.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 Sejarah Singkat Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga

Kabupaten Kampar

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

Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kampar yang berada di jalan D.I Panjaitan No. 16. Kota Bangkinang, Provinsi Riau. Posisinya tepat berada di depan Gedung Guru dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Kampar. Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kampar sedikit mengalami perubahan, pada awalnya dinamakan Dinas Pendidikan (1970-1996) dan dengan adanya perubahan menjadi Daerah Otonom maka berubah menjadi Dinas Pendidikan Pemuda Dan Olahraga (1996-2012) dan berubah nama lagi menjadi Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan (2012-2017), barulah kemudian menjadi seperti sekarang dengan nama Dinas Pendidikan Kepemudaan Dan Olahraga (2017-Sekarang) melalui Undang-Undang No. 23 tahun 2014 Pembentukan OPD (Organisasi Perangkat Daerah).

Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kampar memiliki sejarah Kepala Dinas yang cukup sering berganti, sejak berdirinya sudah dipimpin oleh 17 orang dengan 19 kali pergantian Kepala Dinas dari tahun 1970 sekarang, yaitu :

- 1) Astaman (1970-1974)
- 2) Marzai (1974-1982)
- 3) Abdul Jabar (1982-1984)
- 4) Drs. Anis Daulay (1984-1985)
- 5) Samilus Atin (1986-1987)
- 6) Adnan DS (1987-1992)



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

7) Ridwan Kadir, SH (1992-1996)

Perubahan menjadi daerah otonomi percontohan dan berubah dama menjadi Dinas Pemuda dan Olahraga

8) Ridwan Kadir (1996-1998)

9) Drs. Yuzamri Yakub, M.Pd (1998-2000)

10) Drs. Masri Ma'ahu (2000-2002)

11) Drs. Basrun, S.Pd (2002-2004)

12) Dr Bustari Hasan (2004-2006)

13) Drs. Basrun, S.Pd (2006-2007)

14) Alfi Syahri, SH (2007-2010)

15) Amri Salam, M.Pd (2010-2012)

Perubahan nama menjadi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan

16) Drs. Jawahir, M.Pd (2012-2014)

17) Dr. H. Nasrul, M.Pd (2014-2017)

Pada tahun 2017 dengan Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 terbentuk OPD (Organisasi Perangkat Daerah) baru dengan nama Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dan Olahraga

18) Drs. M Yasir, MM (2017-2018)

19) Drs Santoso, M.Pd (2018-2019)

20) Drs. M Yasir, MM (2019-sekarang)



UIN SUSKA RIAU

4.2.1 Visi Misi Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kampar

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

© Sakipta mik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Hasmim Riau

Penyusunan Rencana Strategis (RENSTRA) Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Kampar digunakan untuk menentukan perencanaan jangka menengah sebagai sinkronisasi RPJMD Kab. Kampar Tahun 2017-2022. RENSTRA bertujuan untuk menjadi pedoman pembangunan Pendidikan, Pemuda dan Olahraga hingga dapat lebih efisien dan efektif serta memperjelas program berdasar permasalahan yang ada. Kemudian untuk menjadi bahan penyusunan Rencana Kerja Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Kampar. Berdasarkan telaah isu-isu strategis pada RENSTRA yang meliputi :

- a) Masih belum maksimalnya penataan dan pemerataan guru;
- b) Masih rendahnya Angka Partisipasi Kasar (APK) PAUD;
- c) Masih tingginya persentase jumlah ruang belajar dalam kondisi rusak dan kebutuhan ruang belajar;
- d) Penyebaran sarana pendidikan yang belum merata;
- e) Masih rendahnya mutu Guru dan Tenaga Kependidikan;
- f) Kurangnya pembinaan terhadap kreatifitas dan pendidikan akhlak bagi generasi muda.

Maka Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Melakukan langkah-langkah

- a) Melakukan analisa penataan, penempatan Guru dan menetapkan kriteria-kriteria pemerataan Guru;



UIN SUSKA RIAU

- b) Peningkatan akses Pendidikan Anak Usia Dini;
- c) Peningkatan akses pendidikan dasar (sarana dan Prasarana);
- d) Peningkatan kompetensi Guru dan Tenaga Kependidikan.
- e) Penyediaan ruang bagi generasi muda untuk berekspresi ,menyalurkan bakat, kreativitas dan peningkatan akhlak bagi generasi muda.

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

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

Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kampar memiliki MOTTO dalam memberikan pelayanan, yaitu “ Tulus, Integritas dan Profesional”. Seperti yang telah di ketahui maka visi Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Kampar yang ditetapkan sebagai pedoman dalam pengelolaan pendidikan jangka waktu 5 tahun kedepan adalah “ Terwujudnya pendidikan yang Aspiratif, Berkualitas dan Mandiri Tahun 2025.

Perlu dijelaskan kembali agar tidak jauh dari hakikat dari visi tersebut:

- a) Aspiratif artinya bahwa pendidikan yang dikembangkan harus berkeadilan dan relevan dengan kebutuhan masyarakat, pemerintah dan swasta terhadap pendidikan.
- b) Berkualitas artinya bahwa pendidikan yang dikembangkan mampu melahirkan generasi yang menguasai ilmu dan teknologi, agamis, berakhlak mulia, berbudaya, kreatif, dinamis dan mampu bersaing.
- c) Mandiri artinya bahwa penyelenggaraan pendidikan semakin mandiri dan berkesinambungan berlandaskan Manajemen Berbasis Sekolah. Peran ini dapat dilakukan melalui pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya secara komprehensif sehingga dapat memotivasi seluruh unsur masyarakat untuk dapat berpartisipasi dalam pembangunan dibidang pendidikan.



© Hakipta milik UIN Suska Riau
 Stage Ismii University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hal-Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

Berdasarkan Visi tersebut, maka misi yang perlu dilaksanakan oleh Dinas Pendidikan dan Olahraga Kabupaten Kampar adalah :

- a) Mewujudkan pelayanan prima, baik internal organisasi maupun pelayanan publik
- b) Mewujudkan akses pendidikan merata dan bermutu disemua jenjang dan jenis pendidikan
- c) Mewujudkan insan pendidikan yang berakhlak dan bermoral, bermutu dan berdaya saing pendidikan
- d) Mewujudkan pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia
- e) Mewujudkan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pendidikan kepemudaan dan olahraga.

4.2.2 Tugas Pokok Dan Fungsi

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kampar Nomor 6 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Kampar, Dinas Pendidikan dan Olahraga Kab. Kampar memiliki tugas pokok melaksanakan sebagian kewenangan kewenangan Pemerintah Daerah dalam bidang Pendidikan Pemuda dan Olahraga sesuai kewenangan Pemerintah serta peraturan perundang-undangan yang berlaku. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut Dinas Pendidikan dan Olahraga Kabupaten Kampar mempunyai fungsi :

- 1) Pelaksanaan Kebijakan pembinaan pendidikan, Pemuda dan Olahraga
- 2) Penyusunan rencana dan program penyelenggaraan dan pembinaan pendidikan di tingkat sekolah



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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) Pembinaan pendirian dan penyelenggaraan sekolah tingkat dasar, menengah, kejuruan, Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Formal, Non Formal
- 4) Pengaturan dan Pengawasan penerimaan murid sekolah, keuangan, Ketatalaksanaan, alat-alat perlengkapan dan pembangunan gedung sekolah dan tenaga teknis, uang sekolah, Ijazah dan perpustakaan sekolah
- 5) Pembinaan dan pengelolaan sarana dan prasarana pendidikan, Pemuda dan Olahraga
- 6) Pelaksanaan koordinasi dengan instansi terkait lembag-lembaga masyarakat
- 7) Penyelenggaraan pembangunan dan pengembangan Bidang Pendidikan, Pemuda dan Olahraga
- 8) Pengelolaan administrasi umum yang meliputi pekerjaan Ketatausahaan, perlengkapan, Perlengkapan, Peralatan Organisasi dan Ketatausahaan
- 9) Pelaksanaan koordinasi kegiatan dan kerjasama teknis dengan pihak lain yang berhubungan dengan bidang Pendidikan, Pemuda dan Olahraga
- 10) Pembinaan UPT dalam lingkup Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kampar
- 11) Penyelenggaraan monitoring, evaluasi dan pelaporan terhadap pelaksanaan tugas-tugas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga sesuai dengan kewenangan daerah
- 12) Pengelolaan Sekretariat Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga
- 13) Menyelenggarakan perizinan dan pelayanan umum bidang Pendidikan, Pemuda dan Olahraga



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

14) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Daerah sesuai dengan bidang tugasnya.

Berdasarkan Peraturan Bupati No. 41 Tahun 2016 Tentang Kedudukan , Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Dan Olahraga Kabupaten Kampar setiap struktural dalam Organisasi Pemerintah Daerah memiliki tugas dan fungsi masing-masing. Dinas Pendidikan dan Olahraga memiliki tugas sebagai berikut :

Kepala Dinas

Kepala Dinas Bertugas sebagai pelaksana wewenang Pemerintah Daerah pada bidang Pendidikan Pemuda dan Olahraga dan berfungsi sebagai berikut:

- a. Perumusan dan penetapan kebijakan dibidang pendidikan, Pemuda, Olahraga dan penyelenggaraan tugas pembantuan
- b. Pelaksanaan fasilitasi penyelenggaraan pendidikan, Pemuda, Olahraga dan penyelenggaraan tugas pembantuan
- c. Menyusun rencana dan program penyelenggaraan dan pembinaan pendidikan ditingkat Satuan Pendidikan
- d. Pelaksanaan kebijakan dibidang peningkatan mutu dan kesejahteraan guru dan pendidik lainnya serta tenaga kependidikan
- e. Koordinasi pelaksanaan tugas, pembinaan dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unsur organisasi dilingkungan Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga



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

- f. Pengelolaan barang milik/kekayaan Daerah yang menjadi tanggung jawab Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga
 - g. Pengawasan atas pelaksanaan tugas dilingkungan Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga
 - h. Pelaksanaan Bimbingan Teknis dan Supervisi atas pelaksanaan urusan Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga
 - i. Pembinaan pendirian dan penyelenggaraan Satuan Pendidikan tingkat dasar, pendidikan anak usia dini dan pendidikan Non Formal
 - j. Pengaturan dan pengawasan Satuan Pendidikan dilingkungan Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga
 - k. Pembinaan dan pengelolaan sarana dan prasarana Pendidikan, Pemuda dan Olahraga
 - l. Pelaksanaan koordinasi dengan badan/instansi dan lembaga kemasyarakatan dalam rangka meningkatkan pelayanan Pendidikan, Pemuda dan Olahraga
 - m. Penyelenggaraan pembangunan dan pengembangan bidang Pendidikan, Pemuda dan Olahraga
 - n. Pengelolaan administrasi umum yang meliputi pekerjaan ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, perlengkapan dan peralatan organisasi
 - o. Pelaksanaan koordinasi kegiatan dan kerjasama teknis dengan pihak lain yang berhubungan dengan bidang Pendidikan, Pemuda dan Olahraga
 - p. Pembinaan UPT dalam lingkup Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga



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

- q. Penyelenggaraan monitoring, evaluasi, dan pelaporan terhadap pelaksanaan tugas-tugas pendidikan sesuai dengan kewenangan daerah
 1. Pengelolaan sekretariat Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga
 2. Penyelenggaraan perizinan dan pelayanan umum bidang Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga
 3. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Daerah sesuai dengan bidang tugasnya.

Sekretariat

Sekretariat bertugas sebagai pembantu Kepala Dinas dalam pelaksanaan pelayanan teknis, administrative, koordinasi pelaksanaan tugas tiap bidang kegiatan umum kepegawaian, monitoring, evaluasi, perencanaan dan tugas pembantuan serta kegiatan keuangan asset di lingkungan Dinas.

a) Sub Bagian Keuangan dan Aset

Bertugas membantu sekretaris dalam menyelenggarakan tugas administrasi fisik dan keuangan serta set di lingkungan Dinas.

b) Sub Bagian Umum, Kepegawaian dan Tugas Pembantuan

Bertugas membantu sekretaris dalam melaksanakan pekerjaan dan kegiatan urusan Ketatausahaan, Kerumahtanggaan, Ketatalaksanaan, Kepegawaian dan Penyelenggaraan Tugas Pembantuan

c) Sub Bagian Perencanaan Monitoring dan Evaluasi

Bertugas membantu Sekretaris dalam melaksanakan Perencanaan, Monitoring dan Evaluasi di lingkungan Dinas



UIN SUSKA RIAU

3) Bidang Pembinaan Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Nonformal

Bertugas membantu Kepala Dinas dalam menyelenggarakan Kurikulum dan Penilaian, Pembinaan Peserta Didik dan Pembangunan Karakter, Kelembagaan dan Sarana Prasarana PAUD dan Pendidikan Nonformal dilingkungan Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Kampar

a) Seksi Kurikulum dan Penilaian PAUD dan Pendidikan Nonformal

Bertugas membantu kepala bidang melaksanakan kegiatan Kurikulum dan Penilaian Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Nonformal dilingkungan Dinas

b) Seksi Peserta Didik dan Pembangunan Karakter PAUD dan Pendidikan Nonformal

Bertugas membantu Kepala Bidang dalam melaksanakan kegiatan Pembinaan Peserta Didik dan Pembangunan Karakter PAUD dan Pendidikan Nonformal dilingkungan Dinas

c) Seksi Kelembagaan dan Sarana Prasarana PAUD dan Pendidikan Nonformal

Bertugas membantu Kepala Bidang dalam melaksanakan pengelolaan Kelembagaan dan Sarana Prasarana Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Nonformal di lingkungan Dinas

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



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

4) Bidang Pembinaan SD dan SMP

Bertugas membantu Kepala Dinas dalam menyelenggarakan Kurikulum dan Penilaian SD dan SMP, Peserta Didik dan Pembangunan Karakter SD dan SMP, Kelembagaan dan Sarana Prasarana SD dan SMP di lingkungan Dinas

Seksi Kurikulum dan Penilaian SD dan SMP

Bertugas membantu Kepala Bidang dalam melaksanakan kurikulum dan penilaian SD dan SMP

Seksi Peserta Didik dan Pembangunan Karakter SD dan SMP

Bertugas membantu Kepala Bidang dalam melaksanakan tugas Pembinaan Peserta Didik dan Pembangunan Karakter Sekolah Dasar

c) Seksi Kelembagaan dan Sarana Prasarana SD dan SMP

Bertugas membantu Kepala Bidang dalam menatakelola Kelembagaan dan Sarana Prasarana SD dan SMP di lingkungan Dinas

5) Bidang Pemuda dan Olahraga

Bertugas membantu Kepala Dinas dalam kegiatan Pemuda dan Olahraga di lingkungan Dinas

Seksi Pemuda

Bertugas membantu Kepala Dinas dalam kegiatan Pemuda di lingkungan Dinas

Seksi Olahraga

Bertugas membantu Kepala Dinas dalam kegiatan Olahragadi lingkungan Dinas



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

c) Seksi Sarana Prasarana Pemuda dan Olahraga

Bertugas membantu Kepala Dinas dalam pengelolaan Sarana Prasarana bidang Pemuda dan Olahraga di lingkungan Dinas

6) Bidang Ketenagaan

Bertugas membantu Kepala Dinas dalam kegiatan Pembinaan Ketenagaan PAUD dan Pendidikan Nonformal, SD, SMP di lingkungan Dinas

a) Seksi Ketenagaan PAUD dan Pendidikan Nonformal

Bertugas membantu Kepala Bidang dalam melaksanakan Pembinaan Ketenagaan PAUD dan Pendidikan Nonformal di lingkungan Dinas

b) Seksi Ketenagaan SD

Bertugas membantu Kepala Bidang dalam melaksanakan Pembinaan Ketenagaan SD di lingkungan Dinas

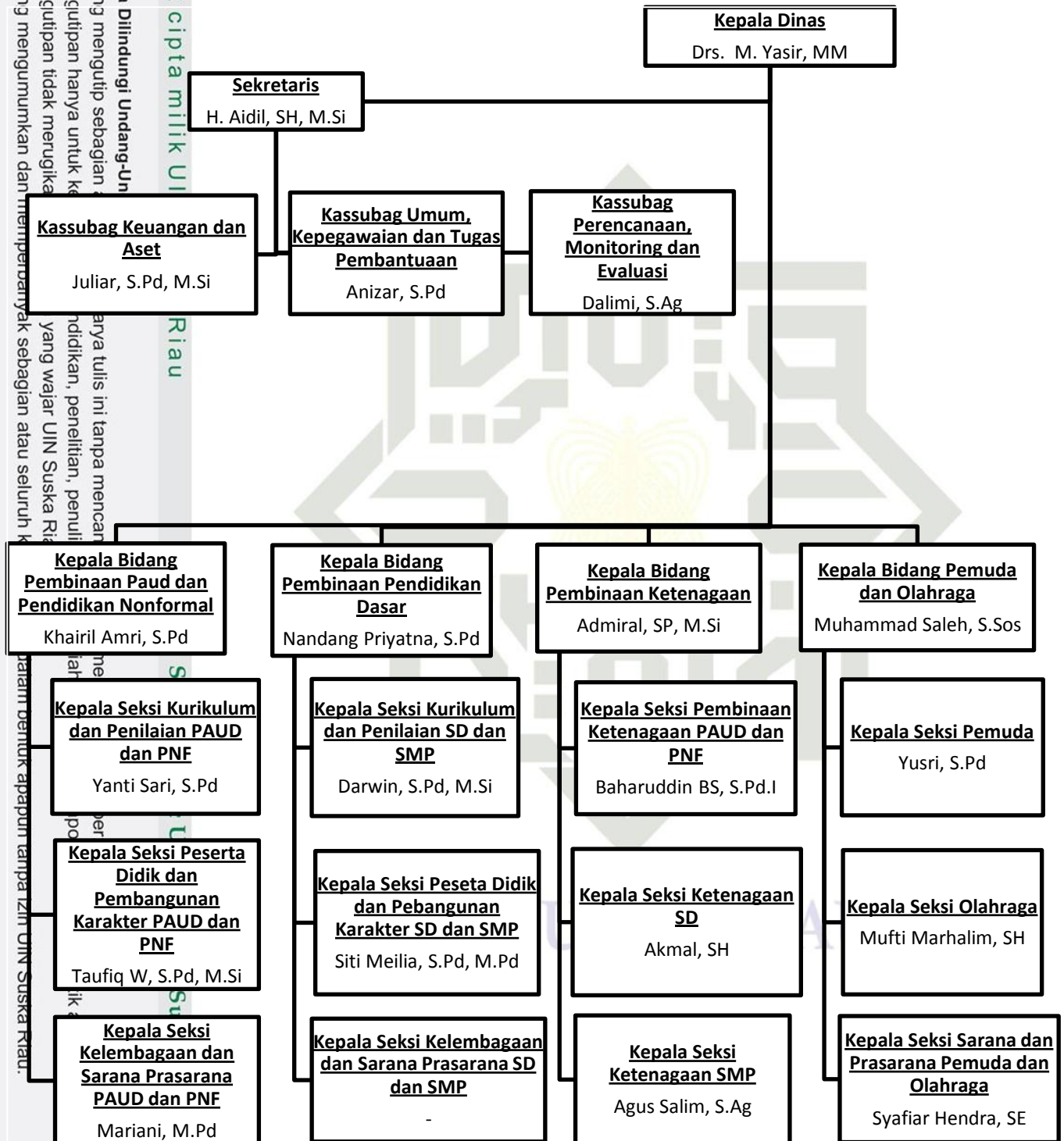
c) Seksi Ketenagaan SMP

Bertugas membantu Kepala Bidang dalam melaksanakan Pembinaan Ketenagaan SMP di lingkungan Dinas



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh isi dokumen ini tanpa mencantumkan sumber.
a. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, dan penyusunan karya yang wajar UIN Suska Riau.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperjualbelikan isi dokumen ini.

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Dinas Pendidikan Kepulauan Riau dan Olahraga Kabupaten Kampar 2021



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

BAB VI

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa data dan pembahasan yang telah disusun dalam penulisan skripsi ini, maka peneliti dapat menarik kesimpulan dari kualitas pelayanan pada Kantor Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kampar dengan bersumber dari wawancara, observasi dan dokumentasi bahwa kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan belum sempurna dan peneliti uraikan seperti dibawah ini:

1. Tangible (Bukti Fisik / Fasilitas)

Fasilitas utama seperti gedung kantor dan lainnya sudah baik. Namun masih terdapat kekurangan dalam hal kuantitas yang dapat menghambat proses pelayanan publik seperti kurangnya peralatan kantor yang berupa komputer, printer dan peralatan pendukung lainnya.

2. Reliability (Kehandalan)

Kemampuan pegawai dalam menggunakan sarana dan prasarana dalam melaksanakan pelayanan masih kurang baik, dapat dilihat dari hasil wawancara bahwa tidak semua pegawai mahir dalam penggunaan komputer dan belum ada pelatihan khusus bagi pegawai.

3. Responsiveness (Ketanggapan)

Berdasarkan penilaian masyarakat yang mengatakan daya tanggap pegawai pada masyarakat masih kurang, dan itu terjadi karena beberapa



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

alasan seperti kesibukan pegawai dan kepadatan masyarakat yang mengurus sesuatu disana.

Assurance (Jaminan)

Pihak Dinas sudah maksimal dan dapat menjamin legalitas, keamanan dan kerahasiaan berkas masyarakat selama itu mengikuti prosedur. Namun, berbeda dengan ketepatan waktu, pegawai belum bisa menjamin ketepatan waktu.

5. Empathy (Empati)

Pegawai dinas sangat sopan dan ramah pada masyarakat ditambah dengan prinsip yang dipegang oleh pihak dinas yaitu 3S (salam, senyum dan sapa), pegawai sangat sadar akan tanggung jawab dan menjunjung tinggi nilai etika dalam pelayanan, mereka sangat memprioritaskan kepentingan masyarakat, dan mereka sama sekali tidak memperlakukan masyarakat dengan berbeda-beda dan mengikuti prosedur yang sudah ada agar lebih legal.

6.2. Saran

Setelah mengemukakan beberapa kesimpulan, maka dalam uraian tersebut akan dikemukakan saran sebagai harapan yang ingin dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Memperbanyak peralatan pendukung pelayanan publik agar tidak terjadi penundaan pekerjaan atau pelayanan publik.
2. Melaksanakan pelatihan khusus untuk pegawai yang belum mahir dalam menggunakan sistem komputer atau IT (Information and Technology)

3. Menanamkan integritas diri sebagai pelayan publik dan memegang teguh akuntabilitas dalam memberikan pelayanan publik.
4. Pendelegasian tugas kepada pegawai lain agar tidak ada pekerjaan yang tertunda.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



DAFTAR PUSTAKA

- Al – Qur'anul Karim dan Hadist
- Amelia D.A, Ismiyah (2019), *Kualitas Pelayanan Publik Ditinjau dari Aspek Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy*, Jurnal Pendidikan Ekonomi.UNNES
- Dia Erhanti (2019), *Kualitas Pelayanan Publik. Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis* Vol. 1 No. 1
- Hadisyah. (2011). *Kualitas Layanan Publik* : Bina Media, Yogyakarta
- Heryanto Monoarfa (2012), *Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jurnal Pelangi Ilmu, Vol 5 No. 1
- Ibrahim Amin. 2008a. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju
- Kamus Besar Bahasa Indonesia
- KEPMENPAN No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Muslim, Larbiel Hadi (2019). *Pelayanan Publik (Konsep, Inovasi dan Semangat Anti Korupsi)* : Kreasi Edukasi, Pekanbaru
- Ni Luh Putu Puspitasari (2015). “*Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Bandung*”, Pascasarjana, Universitas Udayana, Denpasar
- Neil Argha Kalenge (2015), *Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Pendidikan Kota Bitung*, Jurnal Ilmu Politik, Vol 6 No. 2
- Peraturan Bupati Kampar No. 41 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kedinasan Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga
- Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- S.P. Hasibuan. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*: Bumi Aksara, Jakarta
- Sinambela, Ilijan Poltak, dkk (2006), *reformasi pelayanan publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Bumi Aksara, Jakarta

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

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

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

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

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© HAK Cipta dilindungi Undang-Undang

UIN SUSKA RIAU

Kasim Riau



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

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

Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, (2006). *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Raminto & Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Sabrina Elliya Adellina (2020), *Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Se-Kota Salatiga*, Skripsi Pendidikan Ekonomi Universitas Negri Semarang

Taufiqurokhman dan Satispi 2018. *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, UMJ PRESS, Tangerang Selatan

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Yayat Rukayat (2018), *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu*, Jurnal Ilmiah Magister Administrasi, Vol 11 No. 2

<https://bdkbanjarmasin.kemenag.go.id/beritandar-pelayanan-publik>

<https://ppid.kamparkab.go.id/wp-content/uploads/2019/11/13.-RENSTRA-2017-2022.pdf>

<https://www.pn-bangkinang.go.id/?link=TampilDataPeta>

DOKUMENTASI



© 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.



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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau





© Hak cipta 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.

