

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



SKRIPSI

**PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA
KANTOR CAMAT KECAMATAN KUNTO
DARUSSALAM KABUPATEN**

ROKAN HULU



OLEH

SILFIA MEIDA SARI
NIM. 11870524337

PROGRAM S1

ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

2022



LEMBARAN PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : SILFIA MEIDA SARI
NIM : 11870524337
PRODI : ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA KANTOR CAMAT KECAMATAN KUNTO DARUSSALAM KABUPATEN ROKAN HULU

DISETUJUI OLEH
Dosen Pembimbing

IKHWANI RATNA, SE., M.Si
NIP.198308272011012014

Mengetahui

DEKAN

Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial

KETUA PRODI

Ilmu Administrasi Negara



Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM.
NIP. 19500826 199903 2 001

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

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan artikel atau tinjauan satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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

: Silfia Meida Sari
 : 11870524337
 : Administrasi Negara
 : Ekonomi Dan Ilmu Sosial
 : Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan
 Administrasi Kependudukan Pada Kantor Camat Kecamatan Kunto
 Darussalam Kabupaten Rokan Hulu
 : 24 November 2022

TIM PENGUJI

Ketua
 Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos., M.Si

Sekretaris
 Devi Deswinar, S.Sos., M.Si

Penguji I
 Afrinaldi Rustam, S.IP., M.Si

Penguji II
 Rony Jaya, S.Sos., M.Si

UIN SUSKA RIAU

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



Lampiran Surat :

Nomor : Nomor 25/2021

Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Silfia Meida Sari
 NIM : 11870529337
 Tempat Tgl. Lahir : Kotalama, 19 Mei 1999
 Fakultas/Pascasarjana : ekonomi dan Ilmu Sosial
 Prodi : Administrasi Negara

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

Pengaruh kinerja Pegawai terhadap kualitas Pelayanan administrasi kependudukan Pada Kantor Camat Kecamatan Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

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

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

Pekanbaru, 13 oktober 2022

buat pernyataan



Silfia Meida Sari
 NIM : 11870529337

* pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

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

Hak cipta milik UIN Suska Riau

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

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

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

ABSTRAK

PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA KANTOR CAMAT KECAMATAN KUNTO DARUSSALAM KABUPATEN ROKAN HULU

Oleh:
Silfia Meida Sari

Tujuan dari penelitian ini yaitu (1) untuk memperoleh gambaran mengenai kinerja pegawai di Kantor Camat Kecamatan Kunto Darussalam (2) untuk memperoleh gambaran mengenai pelayanan administrasi di Kantor Camat Kecamatan Kunto Darussalam (3) untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kinerja pegawai terhadap pelayanan administrasi di Kantor Camat Kecamatan Kunto Darussalam.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh masyarakat di Kantor Camat Kecamatan Kunto Darussalam yang berjumlah 4348 orang. Sehingga peneliti mengambil sampel 98 orang dengan menggunakan Sampel wilayah (area probability sample) yaitu dengan mengambil wakil dari setiap wilayah yang terdapat dalam populasi. Sampel yang diambil yaitu 98 Masyarakat, berdasarkan penentuan jumlah sampel dengan menggunakan metode Slovin dari populasi 4348 dengan taraf kesalahan 10%. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik analisis statistic deskriptif. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan:(1) Kinerja Pegawai di Kantor Camat Kecamatan Kunto Darussalam diperoleh persentase sebesar 63,52% dengan kategori baik.(2) Kualitas Pelayanan Administrasi di Kantor Camat Kecamatan Kunto diperoleh persentase sebesar 68,06% dengan kategori baik.(3) Terdapat pengaruh signifikan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Kecamatan Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu dengan tingkat korelasi sebesar 0,522 berada pada interval yang berada pada interval 0,400-0,599 dengan kategori “Sedang”. artinya bahwa terjadi hubungan yang sedang antara kinerja pegawai dengan kualitas pelayanan. Dari hasil uji t antara kedua variabel dengan diketahui t hitung (4,633) > t tabel (2,001) dan Sig. (0,000) < 0,05. Artinya kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi publik.

Adapun implikasi dalam penelitian ini sebagai berikut: (1) bagi organisasi, diharapkan lebih memperhatikan kebutuhan pelatihan pegawai sehingga kinerja pegawai dapat berkembang lebih cepat atau tepat dan selalu melakukan komunikasi sehingga kegiatan pelayanan administrasi berjalan dengan lancar (2) bagi pegawai diharapkan lebih meningkatkan kinerja dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya demi kemajuan organisasi lembaga (3) bagi penelitian selanjutnya, disarankan agar mengadakan penelitian dengan cakupan materi lainnya berdasarkan kinerja pegawai maupun pelayanan administrasi yang akan peneliti dilakukan.sehubungan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan.

Kata Kunci : Kinerja, Kualitas Pelayanan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Alhamdulillah Robbil'amin, puji syukur kehadiran ALLAH SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya kepada penyusun sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “**PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA KANTOR CAMAT KECAMATAN KUNTO DARUSSALAM KABUPATEN ROKAN HULU**”. Selanjutnya shalawat serta salam senantiasa sampaikan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW yang senantiasa dirindukan wajah dan syafaatnya dihari akhir kelak.

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

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

Dengan mengucapkan rasa syukur kehadiran Allah SWT. Telah saya selesaikan skripsi ini yang akan saya persembahkan Ayahandaku Syahrial dan Ibuku Alm.Darna Wati. Terimakasih telah merawat, membesarkan, membimbing dan selalu memberikan semangat dengan penuh pengorbanan baik secara moril maupun materil dan selalu mendoakan ananda untuk dapat mewujudkan cita-cita

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

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

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

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

hingga menjadi seorang sarjana. Sungguh mulia pengorbanan kedua orang tua, dengan penuh kesabaran, ketabahan, kasih sayang, do'a serta dukungan untuk keberhasilan ananda hingga saat ini.

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

1. Kedua Orang tua, Ayahanda Syahril dan Ibunda Alm. Darna Wati yang senantiasa memberi kasih sayang, doa, dan materil kepada penulis yang mana sebagai sumber kekuatan terbesar dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Khairunnas, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Ibu Hj. Mahyarni, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos. M.Si. selaku ketua jurusan administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Mashuri, MA selaku sekretaris jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Ibu Ikhawani Ratna, SE, M,Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan ilmu, informasi serta arahan kepada penulis selama menyelesaikan proposal dan skripsi ini hingga selesai.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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. Bapak Rony jaya, S.Sos, M.Si selaku Penasehat Akademik yang telah memberikan arahan dan nasehat kepada peneliti.
8. Bapak/Ibu Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
9. Seluruh Pegawai Kantor camat kecamatan Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu yang telah banyak membantu dan memberi kemudahan penulis dalam proses penelitian.
10. Seluruh sahabat-sahabat tercinta Mulya Dian Mahendra, Nadila Reski, Yolla Feby Yuhelmy dan sahabat yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang senantiasa membantu memberi dukungan, semangat, motivasi dan doa sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
11. Seluruh keluarga besar Administrasi Negara lokal E angkatan 2018 yang telah memberikan motivasi dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam penulisan skripsi ini.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang Masalah	2
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Hipotesis	12
1.6 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II LANDASAN TEORI	14
2.1 Kinerja Pegawai	14
2.2 Kualitas Pelayanan Publik.....	20
2.3 Pelayanan Menurut Pandangan Islam	30
2.4 Pandangan Islam Terhadap Kinerja.....	31
2.5 Defenisi Konsep	33
2.6 Konsep Operasional	34
2.7 Kajian Terdahulu	35
2.8 Kerangka Berfikir.....	38
2.9 Variabel Penelitian	38
BAB III METODE PENELITIAN	40
3.1 Metode Penelitian.....	40
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	40
3.3 Populasi dan Sampel	40
3.4 Jenis dan Sumber Penelitian.....	41
3.5 Teknik Pengumpulan Data	42
3.6 Teknik Analisis Data	43

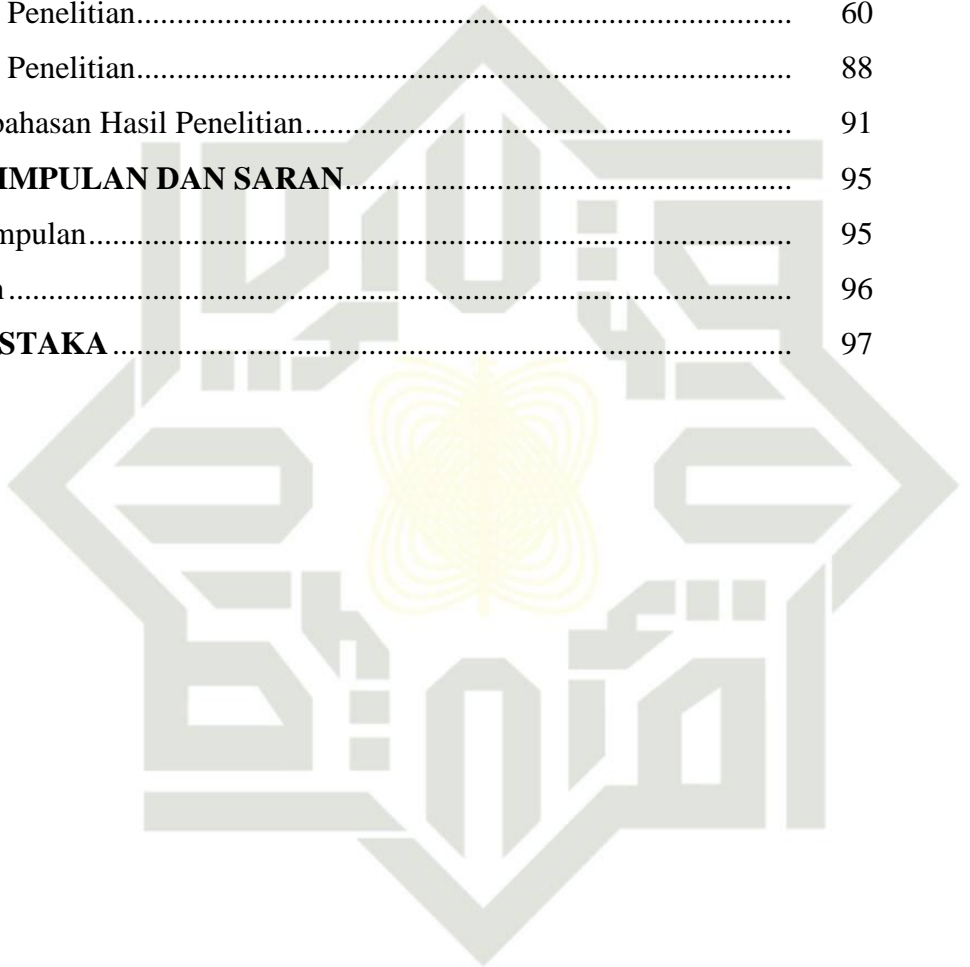
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	49
4.1 Karakteristik Wilayah.....	49
4.2 Keadaan Demografi.....	49
4.3 Struktur Pemerintahan	54
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	60
5.1 Hasil Penelitian.....	60
5.2 Hasil Penelitian.....	88
5.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	91
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	95
6.1 Kesimpulan.....	95
6.2 Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN	



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Penduduk Menurut Desa/Kelurahan Se Kecamatan Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu	5
Tabel 1.2	Perbandingan antara Target dan Realisasi Pencapaian Program Kerja Kecamatan Kunto Darussalam	6
Tabel 1.3	Jumlah Pegawai pada Kantor Camat Kecamatan Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu	8
Tabel 1.4	Sarana dan Prasarana Kantor Camat Kecamatan Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu Tahun 2021	9
Tabel 2.1	Konsep Operasional	34
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu	36
Tabel 3.1	Kriteria Jawaban Responden	44
Tabel 3.2	Kriteria Tingkat Validitas	44
Tabel 3.3	Kriteria Tingkat Reliabilitas	45
Tabel 3.4	Pedoman Untuk Memberikan Interval Interpretasi Koefisien Korelasi	46
Tabel 4.1	Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin di Kecamatan Kunto Darussalam pada tahun 2021	50
Tabel 4.2	Jumlah Penduduk Menurut Pendidikan di Kecamatan Kunto Darussalam pada Tahun 2021	51
Tabel 4.3	Jumlah Sarana Pendidikan di Kecamatan Kunto Darussalam pada Tahun 2021	52
Tabel 4.4 :	Komposisi Penduduk Menurut Mata Pencaharian di Kecamatan Kunto Darussalam pada Tahun 2021	52
Tabel 4.5	Jumlah Pemeluk Agama di Kecamatan Kunto Darussalam pada Tahun 2021	53
Tabel 4.6	Jumlah Sarana Ibadah di Kecamatan Kunto Darussalam pada Tahun 2021	54
Tabel 5.1 :	Jumlah Responden Berdasarkan Usia	60
Tabel 5.2	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

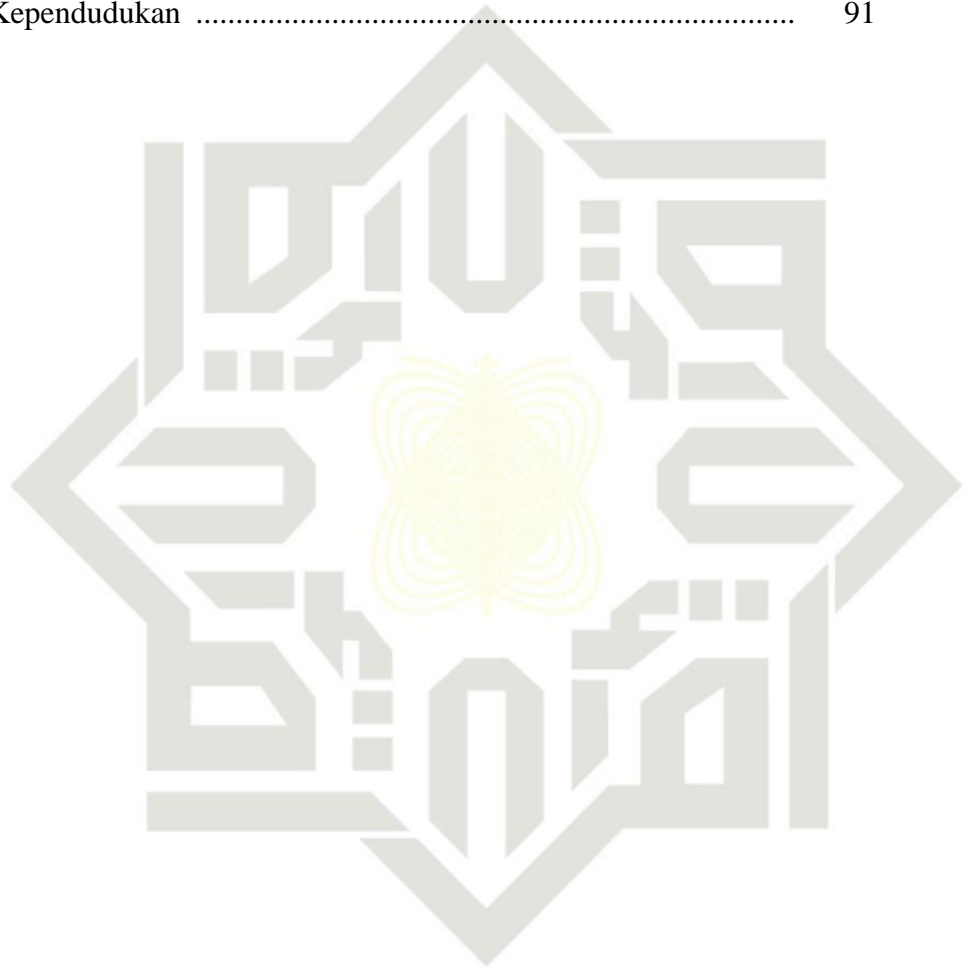
Tabel 5.3 : Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan	61
Tabel 5.4 : Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan	62
Tabel 5.5 Hasil Uji Validitas	63
Tabel 5.6 Hasil Uji Reliabilitas	64
Tabel 5.7 Kualitas Pelayanan Ditinjau dari <i>Reliability</i> (Keandalan)	66
Tabel 5.8 Kualitas Pelayanan Ditinjau dari <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	67
Tabel 5.9 Kualitas Pelayanan Ditinjau dari <i>Assurance</i> (Jaminan)	69
Tabel 5.10 Kualitas Pelayanan Ditinjau dari <i>Empathy</i> (Empati)	71
Tabel 5.11 Kualitas Pelayanan Ditinjau dari <i>Tangibles</i> (Berwujud)	72
Tabel 5.12 Kinerja Pegawai Ditinjau dari Kualitas Kerja	75
Tabel 5.13 Kinerja Pegawai Ditinjau dari Kuantitas Kerja	76
Tabel 5.14 Kinerja Pegawai Ditinjau dari Ketepatan Waktu	78
Tabel 5.15 Kinerja Pegawai Ditinjau dari Efektivitas	80
Tabel 5.16 Kinerja Pegawai Ditinjau dari Kemandirian	81
Tabel 5.17 Hasil Uji Normalitas	83
Tabel 5.18 Hasil Uji Linearitas	84
Tabel 5.19 Hasil Uji Korelasi Sederhana	85
Tabel 5.20 Hasil Uji Parsial (Uji t)	86
Tabel 5.21 Hasil Uji Simultan	87
Tabel 5.22 Hasil Uji Koefisien Determinasi	88
Tabel 5.23 Rekapitulasi Jawaban Responden pada Kualitas Pelayanan	89
Tabel 5.24 Rekapitulasi Jawaban Responden pada Kinerja pegawai	90

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 5.1 Jawaban Responden pada Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan	90
Gambar 5.2 Jawaban Responden pada Kinerja Pegawai Administrasi Kependudukan	91



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

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

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

11

Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan salah satu Negara dengan jumlah penduduk yang paling besar di dunia. Sesuai dengan data Direktorat Jenderal Administrasi Kependudukan (Dirjen Adminduk) Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia, jumlah penduduk Indonesia pada tahun 2019 adalah sebesar 266,91 juta jiwa. Dengan jumlah penduduk yang besar seperti ini, Indonesia tentunya membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan yang terorganisir dari pusat hingga ke daerah.

Setiap manusia pada dasarnya membutuhkan pelayanan dimana dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktunya selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari para birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, dan membuat lelah para masyarakat yang melakukan pelayanan.

Pelayanan administrasi merupakan salah satu fungsi utama pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka melaksanakan kebutuhan peraturan perundang-undangan, akan tetapi pelayanan administrasi di Indonesia masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif hal ini terlihat dari beberapa ketidakpuasan masyarakat dalam menerima pelayanan.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan masyarakat, mulai dalam bentuk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

pengaturan ataupun pelayanan dibidang administrasi, barang dan jasa dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat (Muammar, 2014:1). Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia pada umumnya dilakukan melalui kontak langsung antara penyelenggara pelayanan publik dengan masyarakat, dengan tujuan agar masyarakat dapat merasakan langsung bagaimana proses pelayanan publik yang diberikan. Sebagaimana yang kita ketahui bahwa pelayanan publik di Indonesia masih sangat rendah. Oleh karena itu pelayanan mendapatkan kritikan dari masyarakat. Dalam memperbaiki pelayanan yang baik maka pelayanan berpaku pada kualitas pelayanan dan mutu pelayanan yang tinggi menjadi perhatian utama dari organisasi publik (Veronika Eva, 2019:3)

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain (Depdagri RI Administrasi Kependudukan, 2008:3).

Administrasi kependudukan menjadi semakin penting karena selalu bersentuhan dengan setiap aktivitas kehidupan di Indonesia. Diantaranya adalah saat pemilu, mengurus surat-surat kendaraan, dan Surat tanah. Apabila kita akan berdomisili pada suatu wilayah maka kita harus memiliki tanda domisili yang dibuktikan dengan kartu tanda penduduk (KTP).

Meskipun secara empiris layanan pada masyarakat telah membawa perubahan tetapi perubahan tersebut belum signifikan. Bahkan dalam perkembangannya, justru masyarakat masih saja dihadapkan pada persoalan klasik, baik menyangkut aspek transparansi, akuntabilitas maupun efisiensi dan efektifitas pelayanan. Dalam rangka perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan maka pemerintah telah mengeluarkan kebijakan melalui Permendagri

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

nomor 4 tahun 2010 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, dengan maksud mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di daerah kabupaten dan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan pada masyarakat. Menindak lanjuti kebijakan tersebut, Kecamatan Kunto Darussalam yang merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Rokan Hulu tentunya tidak terlepas dari kebijakan tersebut, maka langkah-langkah dilakukan adalah menata kembali birokrasi yang bertindak sebagai pelaksana kebijakan. Sehingga secara aplikatif Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang dilaksanakan di pemerintah Kecamatan Kunto Darussalam benar-benar dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu masih belum menunjukkan kinerja positif dalam arti bahwa standar kondisi pelayanan belum menjadi acuan terutama ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan. Padahal pelayanan kantor Kecamatan merupakan titik sentral dari kegiatan kantor Kecamatan karena tugas utama dari kantor Pemerintahan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, bagian pelayanan di kantor Kecamatan merupakan bagian dimana berlangsungnya hubungan antara pelanggan atau masyarakat dengan penyedia jasa kantor Kecamatan. Pelayanan Administrasi Terpadu di kantor Kecamatan Kunto Darussalam, haruslah sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri pasal 8 Nomor 4 tahun 2010 tentang standar pelayanan PATEN (Pedoman PATEN PERMENDAGRI pasal 8 Nomor 4 tahun 2010).

Penduduk yang berada dalam kawasan Kecamatan Kunto Darussalam sendiri masih banyak yang belum tercatat legalitas keberadaan mereka di dalam sebuah negara. Sehingga hal tersebut dapat menyulitkan pemerintah untuk mengetahui informasi, kondisi dan keadaan penduduk yang sesuai dengan

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

kadaannya. Maka tidak salah jika di Kantor Camat Kecamatan Kunto Darussalam masih banyak masyarakat atau penduduk bahkan daerah yang tertinggal karena kurang mendapat perhatian dan pantauan langsung dari Pemerintah Kecamatan Kunto Darussalam itu sendiri.

Tabel 1.1
Jumlah Penduduk Menurut Desa/Kelurahan Se Kecamatan Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu

No	Nama Kecamatan	Tahun			
		2020		2021	
		Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
1	Kota Lama	8120	7858	8337	8045
2	Kota Intan	2368	2289	2368	2289
3	Muara Dilam	5469	2686	5469	2686
4	Bagan Tujuh	813	772	846	785
5	Bukit Intan Makmur	950	907	972	911
6	Sungai Kuiti	1067	938	1066	967
7	Pasir Indah	751	672	755	673
8	Pasir Luhur	897	779	937	853
9	Kota Raya	2077	1372	1606	1740
10	Kota Baru	1853	1747	1900	1789
	Jumlah	24365	20020	24256	20738
		44385		44994	

Sumber Data : Kantor Camat Kunto Darussalam, 2021

Berdasarkan tabel di atas terdapat sepuluh desa di Kecamatan Kunto Darussalam dari tahun 2020 dan 2021 (Kota Lama, Kota Intan, Muara Dilam, Bagan Tujuh, Bukit Intan Makmur, Sungai Kuiti, Pasir Indah, Pasir Luhur, Kota Raya, Kota Baru) di Desa Kota Lama Kecamatan Kunto Darussalam mengalami peningkatan penduduk dimana jumlah Laki-laki pada tahun 2020 yaitu 8120 jiwa dan Wanita 7858 jiwa. dan tahun 2021 jumlah Laki-laki 8337 jiwa dan jumlah wanita 8045 jiwa. dari Sepuluh Desa Kecamatan Kunto Darussalam.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan masyarakat yang datang ke Kantor Camat Kecamatan Kunto Darussalam pada tanggal 11 Januari 2022, bahwa pengurusan administrasi kependudukan masih dianggap rumit dan membutuhkan waktu yang lama. Padahal aturan dalam menyelesaikan masing-masing jenis pelayanan paling cepat 2 hari dan selambat-lambatnya 5 hari kerja. Selain itu, penulis juga mengetahui bahwa masih terdapat permasalahan yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil. Salah satunya masih maraknya calo pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan Akta Kelahiran.

Tabel 1.2
Perbandingan antara Target dan Realisasi Pencapaian Program Kerja Kecamatan Kunto Darussalam

No	Indikator Utama	2020		2021	
		Target	Capaian	Target	Capaian
	Persentase Penduduk Yang Memiliki Kartu Keluarga (KK)	24.684 KK atau 100%	18.382 KK	34.548 KK atau 100%	23.820 Orang
	Persentase Penduduk Yang Memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP-EL)	32.532 orang atau 100%	27.926 orang	37.638 orang atau 100%	31.649 Orang
	Persentase Penduduk Yang Sudah Melakukan Perekaman KTP-EL	36.764 orang atau 100%	29.483 orang	40.173 orang atau 100%	33.592 Orang
4	Persentase Penduduk Yang Memiliki Kartu Identitas Anak (KIA)	9.320 orang atau 50%	3.962 Orang	14.736 orang atau 60%	8.705 Orang
5	Persentase Penduduk Yang Memiliki Akta Kelahiran	7.253 orang atau 87%	2.836 Orang	11.938 orang atau 90%	7.169 Orang

Sumber Data : Laporan Kerja (LKj) Kantor Camat Kunto Darussalam, 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa masih ada yang belum mendaftarkan dirinya sebagai warga Indonesia, pencapaian yang diperoleh pada tahun 2020 sebanyak 27.926 orang dan 31.649 orang pada tahun 2021. Jumlah ini belum mencapai target yang telah ditentukan sebelumnya. Begitu juga dengan jenis pelayanan yang lain yang ada di Kantor Camat Kecamatan Kunto Darussalam. Hal ini disebabkan karena rendahnya kemauan masyarakat dalam mengurus data kependudukan disebabkan oleh adanya pelayanan yang berbelit-belit dan ketidakjelasan pelayanan. Waktu dan biaya pelayanan tidak pernah jelas bagi para pengguna pelayanan. Ini terjadi karena prosedur pelayanan tidak pernah mengatur kewajiban dari penyelenggara pelayanan dan hak dari warga sebagai pengguna.

Berbagai praktik buruk dalam penyelenggaraan pelayanan publik seperti ketidakpastian pelayanan, pungutan liar, dan pengabaian hak dan martabat warga

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

pengguna pelayanan masih amat mudah dijumpai di hampir setiap satuan pelayanan publik (Tjokroamidjojo, 2001:107). Penelitian ini dilakukan di Kantor Camat Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu, berdasarkan hasil observasi bahwa Kinerja terhadap kualitas pelayanan masih harus ditingkatkan dikarenakan masih banyak masyarakat yang mengeluh dengan pelayanan yang diberikan.

Melihat tugas dan fungsi demikian penting dan kompleks, maka pegawai dituntut memiliki pengetahuan, kemampuan, dan sikap yang baik dalam pelaksanaan tugas dan fungsi tersebut, yang didukung oleh pegawai yang memiliki kinerja yang baik, kinerja pegawai ini penting artinya, karena melalui kinerja ini akan menghasilkan suatu pelayanan yang prima. Maka dalam hal tersebut peningkatan kualitas sumber daya pegawai menjadi sangat penting perlu dilakukan secara terencana, terarah, dan, berkesinambungan dalam rangka meningkatkan kemampuan dan profesionalisme.

Untuk dapat menggerakkan atau mengarahkan dengan tepat sehingga pegawai dapat bekerja lebih efisien guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam organisasi, maka unsur manusia dalam organisasi khususnya pegawai atau aparatur pemerintah perlu mendapat perhatian yang serius dari setiap organisasi. Salah satu kunci keberhasilan suatu organisasi dalam usaha pencapaian tujuan sangat ditentukan oleh kinerja pegawai itu sendiri.

Berdasarkan PP No. 53 Tahun 2010 bahwa pegawai negeri sipil dituntut untuk memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat serta disiplin, hal ini menandakan bahwa seorang pegawai harus memiliki kinerja yang baik dalam bekerja. Sinambela (2016) mengemukakan bahwa kinerja pegawai sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan suatu keahlian tertentu. Kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh

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

kemampuan mereka dalam melaksanakan tugas yang diembankan kepadanya, khususnya terhadap pelayanan kepada masyarakat.

Prabu (2005:67), mengatakan bahwa kinerja pegawai merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya

Berdasarkan hasil observasi dan dokumentasi pada tanggal 11 Januari 2022, diketahui jumlah pegawai yang bekerja di Kantor Camat Kecamatan Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu sebagai berikut:

Tabel 1.3
Jumlah Pegawai pada Kantor Camat Kecamatan Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu

No	Jabatan	Jumlah (Orang)
1	Camat	1 Orang
2	Sekretaris Camat	1 Orang
3	Kasi Pelayanan Umum	1 Orang
4	Kasi Trantibum	1 Orang
5	Kasi Tata Pemerintahan	1 Orang
6	Kasubag Umum dan Perlengkapan	1 Orang
7	Kasi Pemberdayaan Masyarakat	2 Orang
8	Staff	18 Orang
	Jumlah	26 Orang

Sumber data : Kantor Camat Kecamatan Kunto Darussalam 2021

Berdasarkan Tabel 1.2 diatas terlihat bahwa jumlah pegawai di Kantor Camat Kecamatan Kunto Darussalam berjumlah 26 orang dan hal ini menjadi masalah dikarenakan pengurusan dokumen kependudukan yang ada di lingkungan pemerintahan Kecamatan Kunto Darussalam. Jadi, dapat disimpulkan bahwa dengan jumlah pegawai hanya 20 orang yang membuat pengurusan administrasi kependudukan menjadi lambat.

Berdasarkan hasil observasi pada tanggal 11 Januari 2022, diketahui sarana dan prasarana pada di Kantor Camat Kecamatan Kunto Darussalam sebagai berikut :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Tabel 1.4
Sarana dan Prasarana Kantor Camat Kecamatan Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu Tahun 2021

No	Nama Barang	Quantitas
1	Perlengkapan Kantor	
	a. Komputer	2
	b. Notebook/Laptop	6
	c. Printer	4
	d. Scanner	2
	e. Stabilizer/UPS	1
	f. Lemari	8
	g. Filling Cabinet	20
	h. White Board	4
	i. Ac	3
	j. Mesin Tik Manual	2
	k. Alat Perekam iris mata	1
2	Alat-alat Studio	
	a. Camera	2
	b. Handycamp	1
	c. Proyektor	2
	d. Wireless	6
3	Mebeulair	
	a. Meja Kerja	20
	b. Meja Komputer	2
	c. Kursi Kerja	8
	d. Sofa/size	4
	e. Rak buku	10
4	Kendaraan Dinas Roda Empat	1
5	Pemeliharaan Gedung	
	a. Meja Bar	2
	b. Partisi	4
	c. Canopy	2
	d. Pemeliharaan Gedung	4

Sumber data : Kantor Camat Kecamatan Kunto Darussalam 2021

Berdasarkan observasi, maka dapat dilihat bahwa jumlah penduduk yang mengajukan pembuatan administrasi kependudukan seperti Kartu tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, dapat dikatakan sangat banyak sehingga membutuhkan tambahan tenaga kerja dan sarana dan prasarana pendukung yang memadai.

Masyarakat sebagai pengguna jasa sering dihadapkan pada begitu banyaknya ketidakpastian ketika mereka berurusan dengan birokrasi khususnya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

birokrasi pelayanan publik. Sebagian besar masyarakat sulit memperkirakan kapan kepastian penyelesaian segala urusan pelayanan bisa diperolehnya. Ketidakpastian tersebut menyebabkan masyarakat menjadi enggan untuk melakukan pengurusan terkait pencatatan sipil sehingga masyarakat masih ada yang belum memiliki seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran, yang merupakan kewajiban setiap warga negaranya. Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran sangat vital dalam kehidupan masyarakat, karena ketiganya menjamin keberadaan, identitas, dan hak sipil lainnya. Pelayanan seperti ini tentu sangatlah penting dan menjadi bagian dari pelayanan publik yang harus diselenggarakan oleh Negara.

Rendahnya pelayanan publik yang terjadi akhir-akhir ini merupakan salah satu sorotan yang diarahkan pada pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini terlihat masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti : Prosedur yang berbelit-belit, jangka waktu penyelesaiannya lama, sikap petugas yang kurang responsif. Persyaratan yang tidak transparan. Sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah. Seperti tingkat kemudahan layanan khususnya bagi masyarakat menengah ke bawah masih sangat rendah, salah satu pelayanan yang sering dikeluhkan masyarakat adalah pelayanan administrasi kependudukan.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul: **Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Camat Kecamatan Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu.**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Rumusan Masalah

1. Apakah kinerja (X) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan (Y) pada Kantor Camat Kecamatan Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu?
2. Berapa hubungan antara kinerja (X) dan kualitas pelayanan (Y) pada Kantor Camat Kecamatan Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu.

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kinerja (X) terhadap kualitas pelayanan (Y) pada Kantor Camat Kecamatan Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu.
2. Untuk mengetahui hubungan antara pengaruh kinerja (X) dan kualitas pelayanan (Y) pada Kantor Camat Kecamatan Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu.

Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis
Untuk menambah pengetahuan dan penerapan serta pengembangan ilmu-ilmu yang telah didapatkan selama mengikuti perkuliahan di jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau.
2. Bagi Intansi
Sebagai bahan informasi dan masukan bagi pegawai yang ada pada Kantor Camat Kecamatan Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu.
3. Bagi Peneliti Lanjutan
Untuk menambah referensi atau salah satu sumber informasi bagi peneliti berikutnya yang membahas kembali masalah yang sama di masa yang akan datang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

1.1 Hipotesis

Hipotesis juga dapat didefinisikan sebagai jawaban sementara yang kebenarannya masih harus diuji atau rangkuman simpulan teoretis yang diperoleh dari tinjauan pustaka.

HO: Tidak ada pengaruh kinerja pegawai terhadap pelayanan administrasi

Ha: Terdapat pengaruh kinerja pegawai terhadap pelayanan administrasi.

Untuk memperoleh hipotesis (jawaban sementara) dari rumusan masalah di atas maka penulis mencoba merumuskan hipotesis yakni: “Terdapat Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Administrasi di Kantor Camat Kunto Darussalam.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini Menguraikan tentang latar belakang masalah penelitian, perumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan Sistematika Penelitian

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan tentang defenisi konsep, teori-teori yang berhubungan dengan pemecahan masalah penelitian, referensi yang bersumber dari buku riview, jurnal publikasi yang relavan dengan masalah yang diteliti, beberapa penelitian terdahulu yang berhubungan dengan topik yang peneliti bahas, serta pandangan secara islam, defenisi konsep, kerangka pemikiran dan konsep operasional.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini digunakan untuk menguraikan lokasi penelitian, jenis penelitian, data populasi dan sampel, metode pengumpulan data, teknik pengumpulan data dan diakhiri dengan analisa data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM DAN LOKASI

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

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

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

BAB VI : PENUTUP

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Kinerja Pegawai

2.1.1 Pengertian Kinerja

Kinerja merupakan pelaksanaan hasil kerja dimana pada diri manusia terdapat kebutuhan-kebutuhan pada saat membentuk tujuan yang hendak dicapai dan dipenuhinya. Demi mencapai tujuan-tujuan itu, orang terdorong untuk melakukan suatu aktivitas yang disebut kerja. Tetapi tidak semua aktivitas dapat dikatakan kerja, karena menurut Dr. Franz von Magnis, dalam bukunya “sekitar Manusia” pekerjaan adalah kegiatan yang direncanakan.

Dalam kehidupan manusia selalu mengadakan bermacam-macam aktivitas. Salah satu aktivitas itu diwujudkan dalam gerakan-gerakan yang dinamakan kerja. Bekerja mengandung arti melaksanakan suatu tugas yang diakhiri dengan buah karya yang dapat dinikmati oleh manusia yang bersangkutan. Faktor pendorong penting yang menyebabkan manusia bekerja adalah adanya kebutuhan yang harus dipenuhi. Aktivitas dalam kerja mengandung unsur suatu kegiatan sosial, menghasilkan sesuatu, dan pada akhirnya bertujuan untuk memenuhi kebutuhannya. Namun demikian dari tujuan yang tidak langsung tersebut orang bekerja juga untuk mendapatkan imbalan hasil kerja yang berupa fiakan menggantungkan hidupnya kepada perusahaan dengan menerima upah atau gaji dari hasil kerjanya. Jadi pada hakekatnya orang bekerja, tidak saja mempertahankan kelangsungan hidupnya, tetapi juga bertujuan untuk mencapai taraf hidup yang lebih baik (Moh. As’ad, 2003:46)

Sedangkan yang dimaksud dengan prestasi kerja adalah kinerja yang dicapai oleh seorang tenaga kerja dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan kepadanya. Pada umumnya kerja seorang tenaga kerja antara lain

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

dan dipengaruhi oleh kecakapan, keterampilan, pengalaman dan kesungguhan tenaga kerja yang bersangkutan (Siswanto Sastrohadiwiryono, 2005:235).

Bila dikaitkan dengan kerja maka prestasi kerja adalah merupakan hasil yang dicapai seseorang ketika mengerjakan tugas atau kegiatan tertentu (bekerja). Prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu. Prestasi kerja merupakan gabungan dari tiga faktor penting, yaitu kemampuan dan minat seorang pekerja, kemampuan dan penerimaan atas penjelasan delegasi tugas, serta peran dan tingkat motivasi seorang pekerja. Semakin tinggi ketiga faktor diatas, semakin besarlah prestasi kerja karyawan tersebut (Hasibuan, 2012: 94). Berdasarkan beberapa defenisi yang dikemukakan oleh para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa prestasi kerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu dalam melaksanakan pekerjaan itu tersebut (Handoko, 2000:135).

Kinerja merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya". Maka kinerja merupakan suatu gabungan antara kemampuan usaha dan kesempatan seseorang yang dapat dilihat atau diketahui dari hasil kerjanya. Usaha itu merupakan perilaku seseorang dalam rangka mencapai tujuan. Jadi kinerja di sini juga berkaitan dengan perilaku (Veithzal Rivai. 2006:309).

Menurut Mulyasa (2004:136) Lembaga Administrasi Negara (LAN) dalam Mulyasa mengemukakan bahwa "Kinerja atau *performance* dapat diartikan sebagai prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja, hasil kerja atauujuk kerja". Kinerja di sini lebih dispesifikkan kepada pelaksanaan kerja yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

identik dengan perilaku seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Artinya kinerja seseorang baru bisa dikatakan baik apabila seseorang tersebut telah berperilaku baik dalam bekerja. Dan Smith dalam Mulyasa (2004:137) menyatakan bahwa kinerja adalah merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses". Smith lebih memfokuskan pada keluaran atau output, yang bahasanya juga merupakan perwujudan dari perilaku kerja seseorang. Jika *output* yang dihasilkan oleh seseorang itu baik, maka kinerja orang tersebut dapat dinilai baik.

Mulyasa (2004:136) menyatakan bahwa "Kinerja seseorang merupakan fungsi perkalian antara kemampuan dan motivasi". Hubungan perkalian tersebut mengandung arti bahwa jika seseorang rendah pada salah satu komponen maka prestasi kerjanya akan rendah pula. Kinerja seseorang yang rendah merupakan hasil dari motivasi yang rendah dengan kemampuan yang rendah. Selanjutnya Mitchell dalam Mulyasa menyatakan bahwa kinerja meliputi beberapa aspek, yaitu: "*Quality work promptness, initiative, capability, and communication*". Jadi dapat disimpulkan kinerja adalah perilaku seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya yang ditunjukkan oleh indikator 1) kesetiaan, 2) tanggung jawab, 3) inisiatif dan 4) ketepatan waktu.

2.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Banyak hal yang mempengaruhi kinerja seseorang. Menurut Wahjosumidjo (2003:433) antara lain dikemukakan Wahjosumidjo, yakni faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang adalah: a) Kewibawaan (power), b) sifat-sifat atau keterampilan, c) perilaku, dan d) fleksibilitas pemimpin.

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

Kewibawaan adalah merupakan suatu hal yang dapat mempengaruhi kinerja seseorang. Kewibawaan di sini dimaksud sebagai kekuatan yang dimiliki seseorang, Seseorang yang memiliki kekuatan (power) dalam bekerja biasanya ia akan leluasa dalam mengkreasikan atau membuat sesuatu hal baru agar bisa menghasilkan suatu pekerjaan dengan baik dan tepat. Sehingga kalau ini terjadi maka kinerja seseorang akan meningkat dan jika seseorang yang memiliki banyak keterampilan jelas kinerja juga akan lebih baik dibandingkan dengan seseorang yang hanya memiliki keterampilan seadanya. Oleh karena itu agar kinerja seseorang meningkat maka perlu diberikan keterampilan-keterampilan baru bagi anggota-anggota dalam suatu organisasi. Perilaku juga merupakan faktor lain yang turut mempengaruhi kinerja seseorang. Perilaku yang positif yang mengarah kepada kebaikan jelas akan menghasilkan kinerja yang positif yang dapat membawa kemajuan organisasi.

Fleksibilitas pemimpin adalah pemimpin tersebut bisa menyesuaikan diri dengan keadaan yang ada pada saat ini, tidak kaku terhadap suatu keputusan atau suatu kondisi. Dengan demikian bawahan akan senang dan tidak kaku dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Fleksibel tidak diartikan bebas tapi luwes, sehingga apabila hal ini tercipta maka akan berpengaruh terhadap kinerja bawahan.

Keith Davis dalam Mangkunegara (2007:67) dan mangkunegara menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah a) *Human performance*, b) Motivasi dan c) *Ability*. Untuk itu dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. *Human performance* atau bahasa lainnya adalah penampilan seseorang. Penampilan juga berpengaruh terhadap kinerja, seseorang yang memiliki penampilan rapi dan teratur akan berpengaruh terhadap kinerjanya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

2. Motivasi merupakan suatu dorongan seseorang untuk melakukan sesuatu aktivitas atau pekerjaan. Seseorang yang memiliki motivasi yang kuat atau tinggi maka bisa dikatakan hasil kerjanya juga akan lebih baik dibandingkan dengan seseorang yang bekerja dengan motivasi yang rendah.
3. kemampuan adalah suatu hal juga mempengaruhi kinerja seseorang. Bagaimanapun kinerja seseorang akan meningkat apabila didukung oleh kemampuan yang memadai.

Berdasarkan pendapat di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja seseorang khususnya pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor, yakni: a) Kewibawaan, b) sifat-sifat atau keterampilan, c) Perilaku, d) Fleksibilitas pemimpin, e) *Human performance*, f) Motivasi, dan g) *Ability*.

2.1.3 Indikator Kinerja

Menurut Mangkunegara (2009:22) “Kinerja merupakan prestasi kerja yaitu perbandingan antara hasil kerja dengan standar yang ditetapkan baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan”. Sedangkan indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada lima indikator, yaitu (Robbins, 2006:260):

1. Kualitas kerja,
2. Kuantitas kerja,
3. Ketepatan waktu,
4. Efektivitas, dan
5. Kemandirian.

Menurut Michel dalam Rizky (2001:15), indikator kinerja, meliputi:

1. Kualitas pelayanan (*quality of work*), yaitu kualitas pekerjaan yang dihasilkan dapat memuaskan bagi penggunanya atau tidak, sehingga hal ini dijadikan sebagai standar kerja;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

2. Komunikasi (*communication*), yaitu kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan baik kepada konsumen;
3. Kecepatan (*promptness*), yaitu kecepatan bekerja yang diukur oleh tingkat waktu, sehingga pegawai dituntut untuk bekerja cepat dalam mencapai kepuasan dan peningkatan kerja;
4. Kemampuan (*capability*), yaitu kemampuan dalam melakukan pekerjaan semaksimal mungkin; dan
5. Inisiatif (*initiative*), yaitu setiap pegawai mampu menyelesaikan masalah pekerjaannya sendiri agar tidak terjadi kemandulan dalam pekerjaan
- Hasibuan (2012:95) mengemukakan bahwa unsur-unsur yang dinilai dalam pelaksanaan kerja yaitu;
1. Kesetiaan, kesetiaan ini dicerminkan oleh kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi di dalam maupun diluar pekerjaan dari rongrongan orang yang tidak bertanggung jawab,
 2. Prestasi kerja, penilai menilai hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dapat dihasilkan karyawan tersebut dari uraian pekerjaannya,
 3. Kejujuran, penilai menilai kejujuran dalam melaksanakan tugas-tugasnya memenuhi perjanjian baik bagi dirinya sendiri maupun terhadap orang lain seperti kepada para bawahannya.
 4. Kedisiplinan/ketepatan waktu, penilai menilai disiplin karyawan dalam mematuhi peraturan-peraturan yang ada dan melakukan pekerjaannya sesuai dengan instruksi yang diberikan kepadanya.
 5. Kreativitas, penilai menilai kemampuan karyawan dalam mengembangkan kreativitasnya untuk menyelesaikan pekerjaannya, sehingga bekerja lebih berdaya guna dan berhasil guna,

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

6. Kerjasama, penilai menilai kesediaan karyawan berpartisipasi dan bekerjasama dengan karyawan lainnya secara vertikal dan horizontal di dalam maupun di luar pekerjaan sehingga hasil pekerjaan akan semakin baik.
7. Kepemimpinan, penilai menilai kemampuan untuk memimpin, berpengaruh, mempunyai pribadi yang kuat, dihormati, berwibawa, dan dapat memotivasi orang lain atau bawahannya untuk bekerja secara efektif.
8. Kepribadian, penilai menilai karyawan dari sikap dan perilaku, kesopanan, periang, disukai, memberi kesan menyenangkan, memperlihatkan sikap baik, serta berpenampilan simpatik dan wajar.
9. Prakarsa/inisiatif, penilai menilai kemampuan berfikir yang orisinal dan berdasarkan inisiatif sendiri untuk menganalisis, menilai, menciptakan, memberikan alasan, mendapatkan kesimpulan, dan membuat keputusan penyelesaian masalah yang dihadapinya.
10. Kecakapan, penilai menilai kecakapan karyawan dalam menyatukan dan menyelelarkan bermacam-macam elemen yang semuanya terlibat di dalam penyusunan kebijaksanaan dan didalam situasi manajemen.
11. Tanggung jawab, penilai menilai kesediaan karyawan dalam mempertanggungjawabkan kebijaksanaan, pekerjaan dan hasil kejanya, sarana dan prasarana yang dipergunakannya serta perilaku kerjanya.

Kualitas Pelayanan Publik

2.1 Defenisi Pelayanan

Menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

Gronross (1990: 27) Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan (Ratminto, 2014: 2).

Pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain. Sedangkan, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Moerir H.A.S, 1992:16).

Jadi berdasarkan pada pendapat para ahli maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang bersifat berwujud atau tidak berwujud.

2.2.2 Pelayanan Publik

Sinambela (2010:5) Pelayanan publik diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Ratminto dan Winarsih (2014:5) pelayanan publik didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang maupun jasa yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Definisi lain dalam buku Surjadi (2012:7) pelayanan publik adalah upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Ndraha (2005: 111) dalam kaitannya dengan aspek-aspek yang harus diperhatikan dalam mengupayakan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, mengemukakan bahwa Jasa layanan atau layanan sipil dipandang sebagai suatu dependen yang wajib didistribusikan kepada rakyat oleh pemerintah dengan semakin baik, semakin tepat waktu, semakin mudah diperoleh dan semakin adil. Tekanan kepada aspek- aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan dan keadilan dalam layanan publik tersebut berkaitan dengan sifat monopoli dan layanan publik (sipil) dimana masyarakat tidak memiliki pilihan untuk mengharapkan layanan yang sama pada institusi lain diluar pemerintahan (Ndara, 2005: 63)

Di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 / KEP/ M.PAN/7/2003, Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Ratminto, 2014: 4) Penyelenggara pelayanan adalah instansi pemerintah dimana penyelenggara pelayanan publik tersebut mempunyai tugas atau fungsi memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pihak yang membutuhkan jasa pelayanan.

Menurut L.P.Sinambela (2006:5), bahwa: Pelayanan publik adalah “pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara,

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

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

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

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

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

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

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

Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.”

Kepmen PAN No 7 Tahun 2003, Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.

Kepmen PAN No 25 Tahun 2004 Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah Instansi pemerintah. Instansi Pemerintah adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN atau Universitas yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan. Dengan demikian, pelayanan publik adalah Suatu pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tujuannya dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Faktor pendukung pelayanan ialah sarana yang ada untuk melaksanakan tugas/pekerjaan pelayanan. Sarana itu terbagi dua yakni :

1. Sarana kerja yang meliputi peralatan, perlengkapan, dan alat bantu kerja.
2. Sarana fasilitas yang meliputi gedung dengan segala kelengkapannya, fasilitas komunikasi dan kemudahan lainnya. (Moenir, 2000: 119)

Prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik dalam Surjadi (2012:12) meliputi:

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

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

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

1. Kepastian hukum adalah adanya peraturan perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.
2. Keterbukaan adalah bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
3. Partisipatif adalah untuk mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memerhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
4. Akuntabilitas adalah bahwa proses penyelenggaraan pelayanan publik dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. Kepentingan umum adalah bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi /atau golongan.
6. Profesionalisme adalah bahwa aparat penyelenggaraan pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
7. Kesamaan hak adalah bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
8. Keseimbangan hak dan kewajiban adalah bahwa dalam pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

Ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut (Kasmir, 2006:34):

1. Tersedianya karyawan yang baik.
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
5. Mampu berkomunikasi.
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

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

1. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

- a. Kesederhanaan Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan, Terdiri dari: 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik. 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik. 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- c. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- d. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- e. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- f. Kelengkapan sarana dan prasarana, Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- g. Kemudahan akses, Tempat dan lokasi serta sarana, pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- h. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- i. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

2. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan dimana diberlakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian dimana ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

- e. Sarana dan prasarana, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan dimana harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Artinya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang ada.

Menurut Zeithaml dalam Lupiyoadi (2013) kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Menurut Sampara Lukman (2003:10), Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam pemberian pelayanan. Setiap organisasi modern dan maju senantiasa mengedepankan bentuk-bentuk aktualisasi kualitas layanan. Kualitas layanan yang dimaksud adalah memberikan bentuk pelayanan yang optimal dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, harapan dan kepuasan dari masyarakat yang meminta pelayanan dan yang meminta dipenuhi pelayanannya. Parasuraman (2001:26) mengemukakan konsep kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah kualitas layanan "RATER" (*responsiveness, assurance, tangible, empathy dan reliability*).

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

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

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

Berdasarkan pendapat di atas bahwa kualitas pelayanan publik pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan sebagai pedoman dalam memberikan layanan

2.2.4 Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Zeithaml (2009) mengemukakan tolok ukur kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari sepuluh dimensi antara lain meliputi:

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi.
2. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
8. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan
9. *Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

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

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

10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Sedangkan Menurut Tandjung (2004:109-112) elemen kualitas jasa (pelayanan) terdiri dari:

1. Bukti Fisik (tangible) merupakan meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Hal ini bisa berarti penampilan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan front office, tersedianya tempat parkir, keberhasilan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan pegawai
2. Keandalan (reliability) merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (right the first time). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati
3. Daya Tanggap (responsiveness) merupakan keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Daya tanggap dapat berarti respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan, yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan.
4. Jaminan (assurance) merupakan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Pada saat persaingan sangat kompetitif, anggota perusahaan harus tampil lebih kompeten, artinya memiliki pengetahuan dan keahlian di bidang masing-masing.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

5. Empati (empathy) merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen. Setiap anggota perusahaan hendaknya dapat mengelola waktu agar mudah dihubungi, baik melalui telepon ataupun bertemu langsung.

2.3 Pelayanan Menurut Pandangan Islam

Pelayanan dalam pandangan islam terdapat di dalam Al-Qur'an surat AN-Nisa ayat 58 sebagai berikut :

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا (٥٨)

Artinya : *Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha Melihat.*

Ayat di atas menjelaskan tentang menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, seperti halnya dalam pelayanan jasa publik yang dilakukan oleh pegawai Kantor Camat yang berkewajiban untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, maka sebagai pelayanan jasa yang baik, mereka harus menyampaikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, melayani masyarakat dengan adil tanpa membedakan di antara mereka. Karena Allah maha melihat dan mendengar dimanapun manusia itu berada.

Selain itu pelayanan dijelaskan dalam Al-Qur'an sebagaimana Allah SWT berfirman dalam surat An-Nisa ayat 59 yang berbunyi :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِي الْأَمْرِ مِنْكُمْ فَإِنْ تَنَازَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِنْ كُنْتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا (٥٩)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

Hajinya : Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul(nya), dan ulil amri di antara kamu. Kemudian jika kamu berlainan pendapat tentang sesuatu, maka kembalikanlah ia kepada Allah (Al Quran) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya.

Ayat diatas menjelaskan bahwa orang-orang yang beriman harus taat kepada Allah, Rasulnya dan Ulil Amri dalam arti bahwa setiap apa yang kita kerjakan harus sesuai dengan ketetapan Allah, dan hanya bekerja karena Allah tanpa ada unsur lain, misalnya bekerja atau melayani masyarakat bukan melayani melainkan mintak dilayani karena kebanyakan pemerintahan kita saat ini seperti itu. Berbuat sesuatu harus dengan ikhlas karena Allah semata, bukan karena materi, gaji ataupun pangkat. Dan bila di antara kita sependapat dengan apa yang terjadi atau bertolak belakang dengan hati maka kembalikan semuanya kepada Allah (Al Quran) dan Rasulnya (Sunnahnya) jika kita benar-benar beriman kepada Allah dan Hari Akhir karena akibatnya akan lebih baik bagi kita.

2.4 Pandangan Islam Terhadap Kinerja

Agama Islam yang berdasarkan al-Qur'an dan al-Hadits sebagai tuntunan dan pegangan bagi kaum muslimin mempunyai fungsi tidak hanya mengatur dalam segi ibadah saja melainkan juga mengatur umat dalam memberikan tuntutan dalam masalah yang berkenaan dengan kerja.

Kerja sebagai sumber nilai manusia itu sendiri menentukan nilai atau harga ke atas sesuatu perkara. Sesuatu perkara itu pada zatnya tidak ada apa-apa nilai kecuali karena nisbahnya kepada apa yang dikerjakan oleh manusia bagi menghasilkan, membuat, mengedar atau menggunakannya. Kerja juga merupakan sumber yang objektif bagi kinerja manusia berasaskan segi kelayakan. Oleh karena itu Islam menentukan ukuran dan syarat-syarat kelayakan dan juga syarat-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

syarat kegiatan bagi menentukan suatu pekerjaan atau jawatan itu supaya dapat dinilai kinerja seseorang itu. Dengan cara ini, Islam dapat menyingkirkan perasaan pilih kasih dalam menilai kinerja seseorang sama ada segi sosial, ekonomi dan politik.

Menurut Isa ‘Abduh dan Ahmad Isma’il Yahya, ada tiga cara untuk mewujudkan kinerja yang baik, yaitu: Kerja yang dilandasi taqwa, Iklm dan suasana kerja yang tenang dan kondusif. Dan didukung oleh ilmu pengetahuan terkait dengan bidang pekerjaan, dan bersangkutan selalu berusaha menambah ilmunya.

Dan didalam bekerja harus mengharap ridho Allah agar rejeki menjadi mudah dan berkah. Allah melarang mengeluh karena merasa kurang banyak atau karena kurang berkah. Begitu pula berbagai problem kehidupan, mengatur pengeluaran dan kebutuhan serta bermacam-macam tuntutannya. Sehingga masalah penghasilan ini menjadi sesuatu yang menyibukkan, bahkan membuat bingung dan stress sebagian orang. Maka tak jarang di antara mereka ada yang mengambil jalan pintas seperti mencuri, merampok, mencopet, pelaku suap dan begok, penipuan bahkan pembunuhan dengan menempuh segala cara yang penting keinginan tercapai. Bahkan rela meninggalkan ibadah kepada Allah untuk mendapatkan uang atau alasan kebutuhan hidup. Dan ini merupakan penyakit hati dan dosa besar melakukan perbuatan tercela ntuk mendapatkan uang dengan jalan pintas. Firman Allah :

كَانُوا يَكْذِبُونَ فِي قُلُوبِهِمْ مَرَضٌ فَزَادَهُمُ اللَّهُ مَرَضًا وَلَهُمْ عَذَابٌ أَلِيمٌ بِمَا

Artinya: “Dalam hati mereka ada penyakit, lalu ditambah Allah penyakitnya; dan bagi mereka siksa yang pedih, disebabkan mereka berdusta”.(QS.2:10)

Dari ayat diatas bahwa Allah melarang mendapatkan rejeki dengan cara pintas atau dengan berdusta. Bekerja merupakan perbuatan yang sangat mulia

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

dalam ajaran Islam. Rasulullah saw memberikan pelajaran menarik tentang pentingnya bekerja. Dalam Islam bekerja bukan sekadar memenuhi kebutuhan perut, tapi juga untuk memelihara harga diri dan martabat kemanusiaan yang seharusnya dijunjung tinggi. Karenanya, bekerja dalam Islam menempati posisi yang teramat mulia. Islam sangat menghargai orang yang bekerja dengan tangannya sendiri.

2.5 Defenisi Konsep

Agar tidak terjadi kekeliruan mengenai pengertian tentang konsep yang digunakan, maka berikut ini akan dijelaskan dari masing-masing konsep tersebut:

1. Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai adalah hasil kerja dilakukan seseorang yang dilihat dari seberapa baik kualitas pekerjaan yang dihasilkan, tingkat kejujuran dalam berbagai situasi, inisiatif dalam memunculkan ide-ide baru untuk melaksanakan tugas, sikap pegawai terhadap pekerjaan dalam (suka atau tidak suka, menerima atau menolak), kerja sama dan keandalan, pengetahuan dan keterampilan tentang pekerjaan pelaksanaan tanggung jawab, pemanfaatan waktu secara efektif. Adapun indikator kinerja pegawai yakni: kualitas kerja, kuantitas kerja, ketetapan waktu dan kehadiran, serta kemampuan kerjasama.

2. Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat melalui satu loket pelayanan. Warga cukup menyerahkan berkas ke petugas meja/loket pelayanan, dan setelah ditandatangani oleh camat, petugas menyerahkan dokumen perizinan atau non perizinan kepada pemohon. Adapun indikator

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

pelayanan administrasi yakni: bukti fisik (bukti yang nyata dan dapat dilihat), daya tanggap (terampil, sopan dan adil), jaminan (pelayan tetap waktu), dan empati (peduli dan perhatian dalam melayani)

2.6 Konsep Operasional

Konsep operasional merupakan suatu cara untuk mengukur variabel-variabel dan untuk menggambarkan secara abstrak suatu fenomena sosial atau alami. Variabel pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan.

Untuk memudahkan arah penelitian yang terdiri dari dua variabel, maka dilakukan pendefinisian konsep operasional. Adapun konsep operasional dalam penelitian mengenai kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Kantor Camat Kecamatan Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu, adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1
Konsep Operasional

Variabel	Indikator	Sub indikator
Kinerja Pegawai (X)	Kualitas kerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menanti peraturan 2. Melaksanakan tugas 3. Mengamalkan peraturan dengan penuh kesadaran 4. Tulus hati dalam melaksanakan tugas
	Kuantitas kerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesanggupan dalam menyelesaikan tugas 2. Berani menerima resiko 3. Sanggup menaati ketetapan peraturan perundang-undangan dan kedinasan
	Ketepatan waktu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengerjakan tugas tepat waktu
	Efektivitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dapat bekerja dalam team atau kelompok
	Kemandirian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mampu meyakinkan orang lain sehingga dapat mengarahkan secara maksimal untuk mengerjakan tugas pokok 2. Dapat mengambil keputusan dalam melaksanakan tindakan yang diperlukan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Variabel	Indikator	Sub indikator
Kualitas Pelayanan (Y)	<i>Reliability</i> (Keandalan)	1. Kemampuan memberikan pelayanan yang akurat dan memuaskan 2. Memenuhi janjinya 3. Sesuai dengan jadwal yang disepakati
	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	1. Bebas dari bahaya, resiko 2. Memberikan pelayanan dengan tanggapan
	<i>Assurance</i> (jaminan)	1. Pengetahuan 2. Kemampuan 3. Kesopanan 4. Sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf 5. Bebas dari bahaya dan resiko
	<i>Empathy</i> (Empati)	1. Kemudahan dalam melakukan hubungan 2. Komunikasi yang baik 3. Perhatian Pribadi 4. Memahami kebutuhan para konsumen
	<i>Tangibles</i> (berwujud)	1. Ruang tunggu 2. Peralatan 3. Bahan-bahan tertulis

2.7 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah hasil penelitian yang dilakukan peneliti sebelumnya dengan mengangkat kasus penelitian yang sama dengan yang akan diteliti peneliti saat ini, adanya penelitian terdahulu didalam penelitian ini digunakan sebagai bahan untuk membantu mendapatkan gambaran dalam kerangka berfikir. Adapun penelitian terdahulu untuk penelitian ini sebagai berikut :

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Tabel 2.2
Penelitian Terdahulu

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Kesimpulan
1	Irma Nurmazizah	Pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam) UIN Walisongo Semarang	Pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan mahasiswa yaitu sebesar 35,3, pengaruh kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa adalah 18,2%, sedangkan hubungan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan 10 mahasiswa adalah 45,4% dan sisanya adalah 54,6% yang dipengaruhi oleh variabel lainnya.
2	Nartika Puspita Febriarti	Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai, dan Fasilitas Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan Sub Bagian Tata Pemerintahan pada Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kantor Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen	Kesimpulan hasil penelitian ini yaitu ada pengaruh disiplin kerja, kompetensi pegawai dan fasilitas Kantor terdapat kualitas pelayanan sub bagian tata pemerintahan pada pembuatan kartu keluarga (KK) di Kantor Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen
3	Rina Anggraini	Pengaruh Kemampuan Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik DI Kantor Kecamatan Longkali Kabupaten Paser	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemampuan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Longkali Kabupaten Paser yaitu sebesar 33,6% yang berarti bahwa sisanya 66,4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.
4	Robbi	Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pulik di Kantor Bpjs Kesehatan Cabang Makassar	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa analisis variabel kinerja pegawai berada dalam kategori baik dengan rata-rata skor sebesar 4,064 dan analisis variabel kualitas pelayanan publik berada dalam kategori baik dengan rata-rata skor sebesar 4,05. Berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana menunjukkan bahwa variabel kinerja pegawai berpengaruh sebesar 60,6% terhadap kualitas pelayanan public di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar.
5	Juhria Makkasau	Pengaruh Kinerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Utara	Berdasarkan hasil pembahasan maka disimpulkan bahwa: 1) Pengaruh secara simultan kinerja terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Utara ditentukan oleh dimensi <i>quality of work</i> (kualitas kerja), <i>promptness</i> (ketepatan waktu), <i>initiative</i> (inisiatif), <i>capability</i> (kemampuan), <i>communication</i> (komunikasi)

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

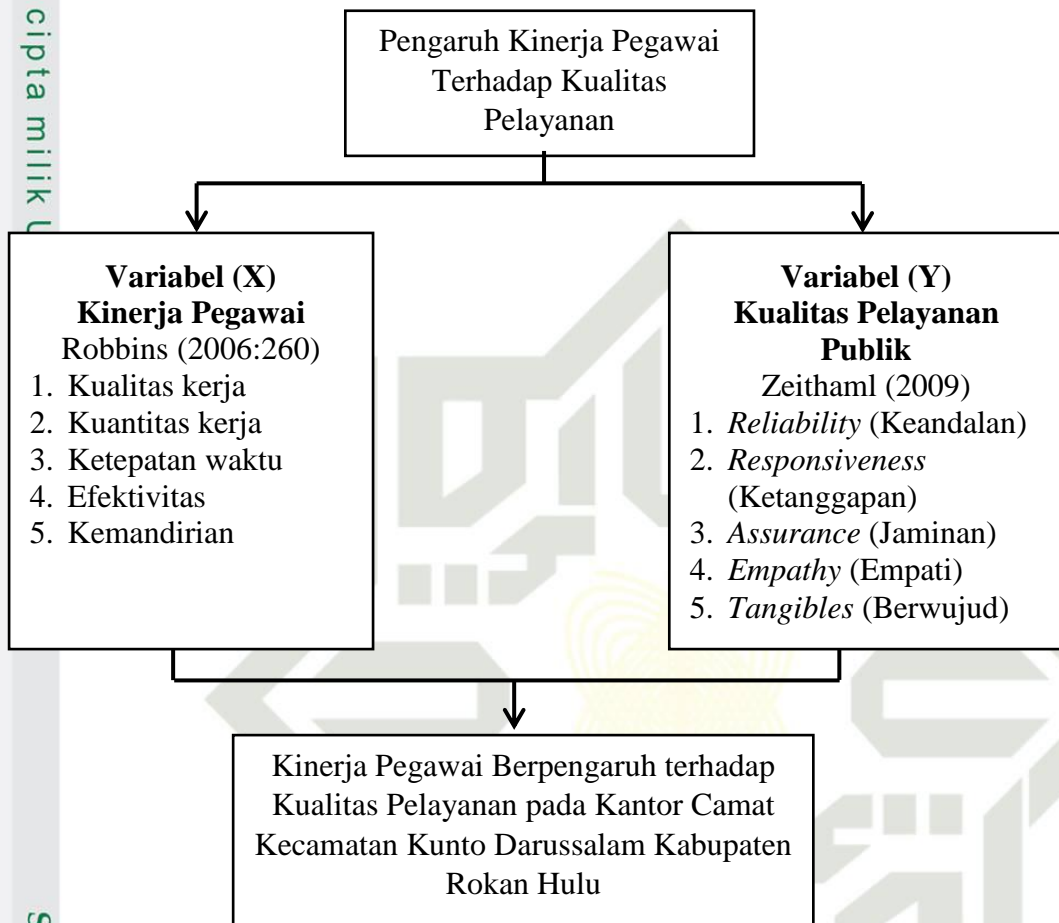
1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

			<p>karena nilai F hitung lebih besar dari nilai F tabel dengan besar pengaruh 87,2% dengan tingkat hubungan antar variabel yang sangat kuat. 2) Pengaruh secara parsial kinerja terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Utara ditentukan oleh quality of work (kualitas kerja) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan karena nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel. Promptness (ketepatan waktu) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan karena nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel. Initiative (inisiatif) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan karena nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel. Capability (kemampuan) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan karena nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel, dan communication (komunikasi) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan karena nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel.</p>
6	Rachmat Gustiana	<p>Pengaruh Kemampuan Kerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Menerima Pelayanan Publik pada Kecamatan Karawaci Kota Tangerang</p>	<p>Berdasarkan hasil analisis diperoleh kesimpulan bahwa kemampuan kerja pegawai mampu mempengaruhi kepuasan masyarakat di Kecamatan Karawaci sebesar 32,95 %. Kemampuan kualitas pelayanan dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat di Kecamatan Karawaci sebesar 44,22 %. Kemampuan kepuasan kerja pegawai dan kualitas pelayanan dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat di Kecamatan Karawaci sebesar 52,00 %.</p>
	Sabaria	<p>Pengaruh Kemampuan Kerja Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemampuan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah dengan angka koefisien korelasi sederhana sebesar 0,955 dengan tingkat hubungan kuat, berdasarkan perhitungan koefisien determinasi, kemampuan aparatur berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sebesar 91,2% dan sisanya 8,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil yang diperoleh dari penelitian maka saran yang dapat dijadikan salah satu alternatif bagi aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah yaitu lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.</p>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

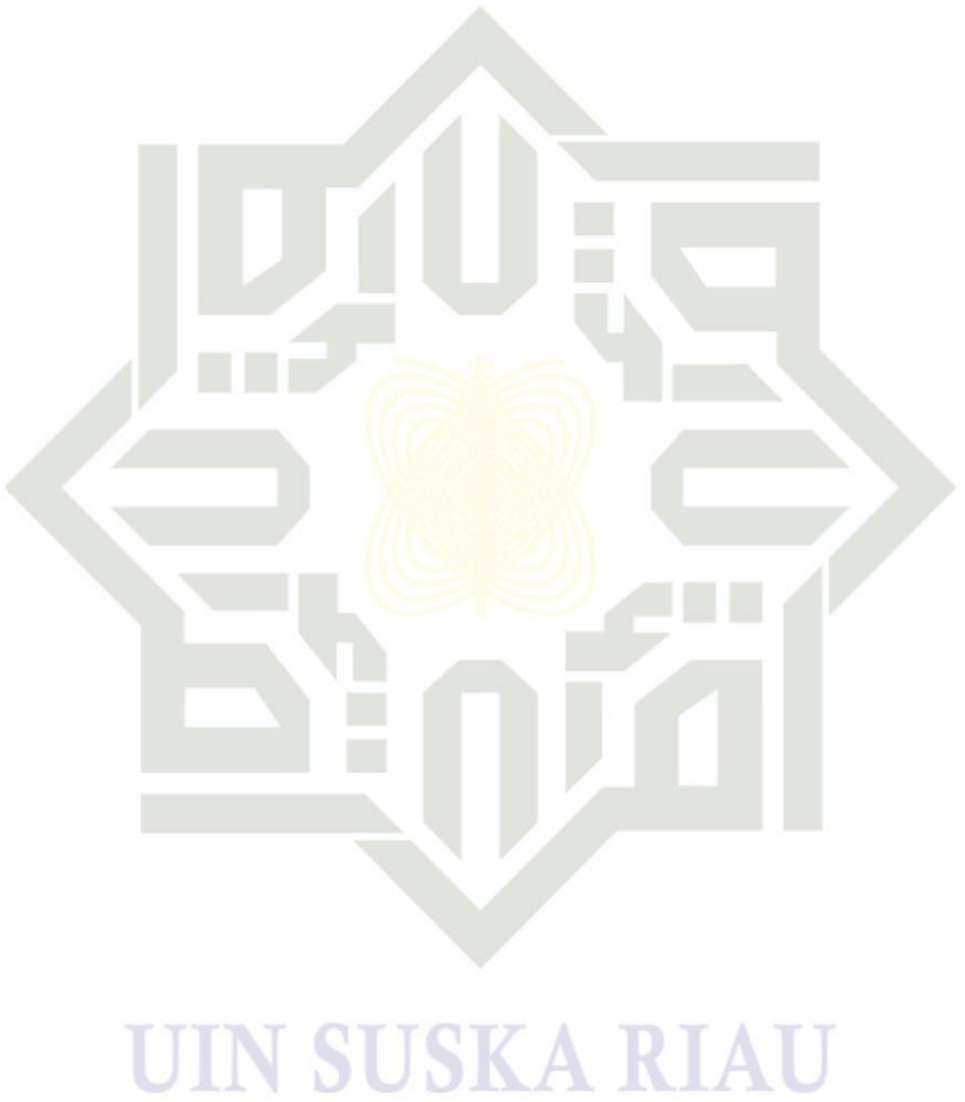


2.1 Variabel Penelitian

Variabel adalah objek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian satu penelitian (Arikunto, 2006). Berdasarkan konsep tersebut dapat diungkapkan bahwa variabel penelitian yang diamati yaitu X dan Y.

Variabel bebas (Independent) yaitu variabel yang mempengaruhi variabel yang lain (Indratoro, 1999). Adapun yang menjadi variabel bebas dalam penelitian ini adalah kinerja (X).

Variabel terkait (Dependent) yaitu tipe variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel bebas. Variabel terkait yang digunakan oleh penelitian adalah kualitas pelayanan (Y)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian pendekatan deskriptif kuantitatif. Metode kuantitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa data-data dari orang-orang yang mengisi angket (Sugiyono, 2010). Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa penelitian deskriptif kuantitatif adalah data yang dikumpulkan berupa data dan bukan dari kata-kata. Dalam penelitian ini peneliti berusaha untuk mendapatkan data yang akurat dan aktual, selanjutnya data tersebut dibahas dan diuraikan secara sistematis untuk mengambil kesimpulan sebagai pemecahan masalah.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor Camat Kecamatan Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu. Sedangkan waktu penelitian akan dilakukan pada bulan Juni 2022.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi Penelitian.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2010:90). Adapun populasi pada penelitian ini adalah 4348 masyarakat di Kecamatan Kunto Darussalam.

3.3.2 Sampel Penelitian

Sampel adalah sejumlah anggota yang diambil atau dipilih dari suatu populasi. Besarnya sampel ditentukan oleh banyaknya data atau observasi dalam

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

sampel itu. Sampel hanya di pilih dan mewakili (*representative*) terhadap populasi karena sampel merupakan alat atau media untuk mengkaji sifat-sifat populasi.

Adapun Sampel wilayah (*area probability sample*) sampel yang tidak berstrata tapi memiliki perbedaan ciri antara wilayah yang satu dengan yang lain, yaitu dengan mengambil wakil dari setiap wilayah yang terdapat dalam populasi.

Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan pendapat Slovin dalam Riduwan (2005:65). Dari hasil perhitungan diperoleh jumlah sample sebanyak 98 orang karyawan.

$$\text{Rumus slovin: } n = \frac{N}{N(d^2)+1}$$

Dimana: n = Jumlah sampel

N = Jumlah Populasi

d = Batas kesalahan toleransi (10%)

penyelesaian:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{N(d^2)+1} \\ &= \frac{4348}{4348(10\%^2)+1} \\ &= \frac{4348}{44,48} = 97,75 = 98 \text{ (dibulatkan)} \end{aligned}$$

Berdasarkan penyelesaian diatas diketahui jumlah sampel sebanyak 98 sampel yang didapatkan dengan menggunakan rumus Slovin.

3.4 Jenis dan Sumber Penelitian

3.4.1 Jenis Data

Data kuantitatif penelitian adalah data yang berupa angka atau data kuantitatif yang diangkakan yang diperoleh dari hasil pengukuran. Data kuantitatif yang di angkakan misalnya terdapat dalam skala pengukuran.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

3.4.2 Sumber data

Data dalam penelitian ini diperoleh dari data primer dan data sekunder yaitu:

1. Data primer

Data primer merupakan data yang diperoleh peneliti dari sumber asli (langsung dari informasi) atas data pada Kantor Camat Kecamatan Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu sebagai sumber informasi yang dicari.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan dari sumber-sumber yang telah ada. Data itu biasanya diperoleh dari perpustakaan, laporan-laporan penelitian terdahulu

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang valid dan dapat dipercaya maka penulis dalam pengumpulan data menggunakan teknik sebagai berikut :

1. Observasi, yaitu pengamatan yang dilakukan oleh peneliti secara langsung dilokasi penelitian untuk mendapatkan data-data yang berhubungan dengan penelitian.
2. Wawancara, yaitu dengan mengadakan tanya jawab kepada key informan (sumber informasi) yaitu beberapa aparat desa yang dijadikan sebagai sumber guna memperoleh informasi yang diperlukan dalam penelitian ini.
3. Quesioner (angket), yaitu membuat dan mengajukan daftar pertanyaan kepada responden penelitian tentang tingkat partisipasi masyarakat dalam pembangunan desa. Instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data dari kedua variabel penelitian ini adalah instrumen yang dikembangkan dan dibuat sendiri oleh penulis. Semua pernyataan dalam angket atau kuesioner

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

tersebut disajikan dalam bentuk *Skala Likert* yang disesuaikan dengan pertanyaan dan ditambah dengan pertanyaan tertutup, artinya diberikan kepada responden untuk menjawabnya

4. Dokumentasi, yaitu membuat dan mengajukan daftar pertanyaan kepada responden penelitian tentang tingkat partisipasi masyarakat dalam pembangunan desa.

3.6 Teknik Analisis Data

3.6.2 Uji Deskriptif

Setelah semua data yang dikumpulkan melalui metode pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini. Selanjutnya data dikelompokkan dan diolah menurut jenisnya, setelah itu dianalisa secara deskriptif, yaitu suatu analisa yang berusaha memberikan gambaran terperinci berdasarkan kenyataan dilapangan dan hasilnya akan didisajikan dalam bentuk table dan dilengkapi dengan uraian-uraian serta keterangan yang mendukung untuk dapat diambil kesimpulan.

Data yang diperoleh dari angket akan diamati dengan menggunakan rumus sebagai berikut (Ana Sudijono, 2007 : 43).

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

P = Persentase

F = Frekuensi

N = Jumlah

Data yang sudah dipersentasekan lalu ditafsirkan dengan kalimat-kalimat yang bersifat kualitatif, dimana hasil persentase itu dapat digolongkan sebagaimana terlihat pada tabel 3.1:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Tabel 3.1
Kriteria Jawaban Responden

No	Persentase Jawaban	Keterangan
1	80% - 100%	Sangat Baik
2	60% - <80%	Baik
3	40% - <60%	Cukup Baik
4	20% - <40%	Kurang Baik
5	0% - <20%	Sangat Tidak Baik

3.6.2 Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Duwi Prayitno, 2009:11). Uji validitas dapat dilakukan dengan melihat korelasi antara skor masing-masing item dalam kuesioner dengan total skor yang ingin diukur, yaitu dengan menggunakan *Coefficient Correlation Pearson* dalam SPSS 16. Jika nilai signifikansi (P Value) > 0,05, maka tidak terjadi pengaruh yang signifikan. Sedangkan, apabila nilai signifikansi (P Value) < 0,05, maka terjadi pengaruh yang signifikan.

Tabel 3.2
Kriteria Tingkat Validitas

No	Nilai r	Keterangan
1	$0,90 \leq r_{xy} 1,00$	Sangat Tinggi
2	$0,70 \leq r_{xy} 0,90$	Tinggi
3	$0,40 \leq r_{xy} 0,70$	Sedang
4	$0,20 \leq r_{xy} 0,40$	Rendah
5	$0,00 \leq r_{xy} 0,20$	Sangat rendah
	$r_{xy} 0,00$	Tidak valid

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

2 Uji Reliabilitas

Untuk mendapatkan kehandalan alat ukur secara utuh atau reliabilitas instrumen dari angket tersebut, dicari koefisien korelasi dan dimasukkan rumus Spearman Brown dalam Riduwan (2012:102).

$$r_{11} = \frac{2 r_b}{1 + r_b}$$

r_{11} = Koefisien reliabilitas internal seluruh item

r_b = Korelasi Product Moment antara belahan pertama dan kedua

Tabel 3.3
Kriteria Tingkat Reliabilitas

No	Nilai r	Keterangan
1	$r_{11} \leq 0,20$	Sangat Rendah
2	$0,20 \leq r_{11} < 0,40$	Rendah
3	$0,40 \leq r_{11} < 0,70$	Sedang
4	$0,70 \leq r_{11} < 0,90$	Tinggi
5	$0,90 \leq r_{11} \leq 1,00$	Sangat Tinggi

3.6.3 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan uji kolmogorof Smirnov, karena tipe data yang digunakan adalah *Skala Likert*. Tujuan uji normalitas ini adalah untuk memeriksa atau mengetahui apakah data populasi berdistribusi normal. Menurut Duwi Priyatno, pedoman dalam pengambilan keputusan dengan menggunakan uji Kolmogorov Smirnov adalah jika nilai Sig. atau nilai probabilitas (p) lebih Kecil dari 0,05 disimpulkan populasi tidak berdistribusi normal. Jika nilai Sig. lebih besar dari 0,05 populasi berdistribusi normal.

3.6.4 Uji Linieritas

Pengujian linieritas dimaksudkan untuk mengetahui linieritas hubungan antara variabel bebas dengan varibel tergantung, selain itu uji linieritas ini juga diharapkan dapat mengetahui taraf signifikansi kurang dari 0,05 penyimpangan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

dari linieritas hubungan tersebut. Apabila penyimpangan yang ditemukan tidak signifikan, maka hubungan antara variabel tergantung adalah linier.

3.6.5 Uji Korelasi Sederhana

Dimana untuk mengetahui koefisien determinasi maka diperlukan nilai koefisien korelasi (r). Adapun bentuk rumus daripada koefisien korelasi tersebut adalah: (Sugiyono, 2010:138)

$$r_{xy} = \frac{n \sum x_1 \cdot y_1 - (\sum x_1)(\sum y_1)}{\sqrt{\{n \sum x_1^2 - (\sum x_1)^2\} \{n \sum y_1^2 - (\sum y_1)^2\}}}$$

Keterangan:

- r_{xy} = koefisien korelasi
- $\sum x_i$ = jumlah skor variabel x
- $\sum y$ = jumlah skor Variabel y
- $\sum y^2$ = jumlah skor variabel y kuadrat
- n = jumlah sampel

Selanjutnya menafsirkan besarnya koefisien korelasi berdasarkan kriteria

yang dikemukakan Sugiyono (2010:214) sebagai berikut:

Tabel 3.4
Pedoman Untuk Memberikan Interval Interpretasi Koefisien Korelasi

No	Besarnya nilai r	Tingkat Hubungan
1	0,000 – 0,199	Sangat rendah
2	0,200– 0,399	Rendah
3	0,400 – 0,599	Sedang
4	0,600 – 0,79	Kuat
5	0,800 – 1,000	Sangat kuat

Dengan melihat banyaknya n atau sampel dalam meneliti ini, tidak memungkinkan bagi penulis untuk menguji atau menghitung masing-masing uji, maka penulis menggunakan bantuan SPSS (*Statistical Program Society Science*) versi 16 *for windows*, sehingga memudahkan penulis untuk menginterpretasikan hasil serta lebih akurat dalam menganalisis data.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

4.6.5 Uji Hipotesis

Pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah menggunakan secara Uji Parsial (Uji t) dan Uji Simultan (Uji F).

4.6.5.1 Uji Parsial (Uji t)

Menurut Sugiyono (2014;213) Uji t digunakan untuk menguji hipotesis hubungan antara dua variabel atau lebih apabila terdapat variabel yang dikendalikan. Hipotesis diterima apabila nilai $\text{sig} < \alpha 0.05$ dan koefisien regresi searah dengan hipotesis. Uji signifikan ini dilakukan terhadap hipotesa nilai H_0 yang berbunyi “tidak ada pengaruh antara variabel x dengan variabel y”. H_0 ditolak apabila nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$) dan dapat diterima apabila nilai t hitung lebih kecil dari t tabel ($t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$). Adapun kriteria pengambilan keputusan yang digunakan dalam pengujian ini adalah sebagai berikut :

Apabila $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ atau $\text{Sig} < \alpha$ maka :

H_0 ditolak karena tidak terdapat pengaruh yang signifikan.

H_a diterima karena terdapat pengaruh yang signifikan.

Apabila $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ atau $\text{Sig} > \alpha$ maka :

H_0 diterima karena terdapat pengaruh yang signifikan.

H_a ditolak karena tidak terdapat pengaruh yang signifikan.

Adapun rumus yang digunakan untuk melihat nilai t tabel adalah :

$$t_{\text{tabel}} = (n-k-1 : \alpha/2)$$

Keterangan :

α = toleransi kesalahan (5% atau 0,05)

n = jumlah sampel

k = jumlah variabel independen

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

1.5.2 Uji Simultan (Uji F)

Menurut Sugiyono (2014:96) Uji F bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara simultan. Model tersebut dapat disebut layak apabila memiliki nilai Sig F lebih kecil atau sama dengan alpha 0,05.

1.5.3 Koefisien Determinasi

Menurut Widarjono, Uji Koefisien Determinasi adalah uji untuk menjelaskan besaran proporsi variabel dan variabel dependen yang dijelaskan dengan variabel independen. Selain itu, uji koefisien determinasi juga bisa digunakan untuk seberapa baik regresi yang kita miliki. Apabila nilai koefisien determinasi pada suatu estimasi mendekati angka satu (1), maka dapat dikatakan bahwa variabel dependen dijelaskan dengan baik oleh variabel independennya. Dan sebaliknya, apabila koefisien determinasi menjauhi angka satu (1) atau mendekati angka nol (0), maka semakin kurang baik variabel independen menjelaskan variabel dependennya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Karakteristik Wilayah

Kecamatan Kunto Darussalam merupakan salah satu Kecamatan dari 16 Kecamatan di Kabupaten Rokan Hulu yang terletak di wilayah timur Kabupaten Rokan Hulu. Luas wilayah Kecamatan Kunto Darussalam adalah $\pm 584,10 \text{ Km}^2$ atau seluas 58,410 Ha yang membawahi 1 satu Kelurahan dan 12 Desa. Berdasarkan pembentukannya batas Kecamatan Kunto Darussalam adalah sebagai berikut

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Bonai Darussalam
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Pagaran Tapah Darussalam
3. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Kepenuhan dan Kecamatan Rambah Samo
4. Sebelah Timur Berbatasan dengan Kecamatan Pagaran Tapah Darussalam dan Kabupaten Kampar

4.2 Keadaan Demografi

4.2.1 Jumlah Penduduk Kecamatan Kunto Darussalam

Penduduk merupakan unsur yang paling penting dalam pembangunan, baik sebagai objek pembangunan maupun sebagai subjek pembangunan itu sendiri. Sebagaimana yang telah diprioritaskan oleh pemerintah bahwa faktor penduduk merupakan modal dasar dalam pelaksanaan pembangunan. Dengan ketentuan tersebut berarti bahwa aspek penduduk akan memberikan harapan sebagai salah satu sumber potensial yang menggerakkan dan digerakkan dalam

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

proses pembangunan. Penduduk dan wilayah Kecamatan Kunto Darussalam pada 2017 berjumlah 43.716 jiwa. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada table berikut :

Tabel 4.1
Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin di
Kecamatan Kunto Darussalam pada tahun 2021

No	Nama Kecamatan	Jenis Kelamin	
		Laki-laki	Perempuan
1	Kota Lama	8337	8045
2	Kota Intan	2368	2289
3	Muara Dilam	5469	2686
4	Bagan Tujuh	846	785
5	Bukit Intan Makmur	972	911
6	Sungai Kuiti	1066	967
7	Pasir Indah	755	673
8	Pasir Luhur	937	853
9	Kota Raya	1606	1740
10	Kota Baru	1900	1789
Jumlah		24256	20738
Total		44994	

Sumber : Kecamatan Kunto Darussalam, 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah penduduk di Kecamatan Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu menurut jenis kelamin yang mana laki-laki lebih banyak jumlahnya dari pada jenis kelamin perempuan.

4.2.2 Penduduk Menurut Tingkat Pendidikan

Faktor tingkat pendidikan memegang peranan penting dalam era pembangunan pada saat sekarang ini. Berkualitasnya mutu pendidikan masyarakat akan membawa dampak yang sangat positif terhadap kemajuan dalam wilayah kecamatan tersebut.

Beberapa tahun belakangan ini dapat dilihat bahwa semakin meningkatnya kesadaran masyarakat Kecamatan Kunto Darussalam dapat dilihat pada tabel berikut :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Tabel 4.2
Jumlah Penduduk Menurut Pendidikan di
Kecamatan Kunto Darussalam pada Tahun 2021

No	Satuan Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	SD/MI	3645	4,57
2	SMP/MTS	16835	21,10
3	SMA/MA	31942	40,04
4	Diploma	17839	22,36
5	S1/S2/S3	6297	7,89
6	Lain-lain	3227	4,04
Jumlah		79785	100,00

Sumber : Kecamatan Kunto Darussalam, 2021

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan yang paling banyak dimiliki di Kecamatan Kunto Darussalam adalah Sekolah Menengah Atas/MA/SMK sebanyak 31942 dan yang paling rendah adalah Lain-lain.

Penduduk sebagai prioritas utama dari pembangunan berkembang baik di Kecamatan Kunto Darussalam. Pendidikan perlu di tunjang oleh prasarana yang memadai. Pada umumnya, prasarana pendidikan berupa gedung-gedung sekolah yang ada di Kecamatan Kunto Darussalam boleh dikatakan hampir seluruhnya tersedia. Prasarana pendidikan yang tersedia sudah dapat dikatakan telah mencukupi sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Jumlah gedung-gedung sekolah yang telah mampu untuk menampung sebagian besar penduduk Kecamatan Kunto Darussalam pada usia sekolah.

Keadaan yang telah disebut diatas ditunjang dengan adanya prasarana pendidikan yang disediakan oleh pemerintah. Untuk mengetahui jumlah prasarana pendidikan di Kecamatan Kunto Darussalam dapat dilihat pada tabel berikut :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Tabel 4.3
Jumlah Sarana Pendidikan di Kecamatan
Kunto Darussalam pada Tahun 2021

No	Satuan Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	SD/MI	25	53,19
2	SMP/MTS	14	29,79
3	SMA/MA/SMK	8	17,02
4	Perguruan Tinggi	0	0
Jumlah		47	100,00

Sumber : Kecamatan Kunto Darussalam, 2021

Dari tabel diatas maka dapat ditunjukkan bahwa prasarana pendidikan yang paling banyak adalah SD/MI sebanyak 25 buah, berikutnya adalah prasarana gedung SMP/MTS sebanyak 14 buah, prasarana gedung SMA/SMK sebanyak 8 buah, dan Perguruan Tinggi 0.

4.2.3 Mata Pencaharian Penduduk

Adapun bentuk pencarian atau jenis pekerjaan penduduk yang ada di Kecamatan Kunto Darussalam mayoritas pencarian penduduk adalah petani untuk lebih jelasnya mengenai mata penduduk Kecamatan Kunto Darussalam dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 4.4 :
Komposisi Penduduk Menurut Mata Pencaharian di
Kecamatan Kunto Darussalam pada Tahun 2021

No	Mata Pencaharian	Jumlah (jiwa)	Persentase (%)
1	Pertanian	11479	14,39
2	Nelayan/Perikanan	472	0,59
3	Buruh	13473	16,89
4	PNS/Honor	15872	19,89
5	Pedagang	3824	4,79
6	Wiraswasta	17923	22,46
7	TNI/Polri	471	0,59
8	Lain-lain	16271	20,39
Jumlah		79785	100,00

Sumber : Kecamatan Kunto Darussalam, 2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

Dari tabel diatas terlihat bahwa dari sekian banyak jumlah penduduk Kecamatan Kunto Darussalam terdapat 11479 Orang (14,39%) petani, 472 orang (0,59%) sebagai nelayan, 13473 orang (16,89%) sebagai buruh, 15872orang (19,89%) PNS/Honorer, 3824 orang (4,79%) bekerja sebagai pedagang, kemudian 17923 orang (22,46%) sebagai wiraswasta, selanjutnya 471orang (0,59%) sebagai TNI/Polri, dan 16271 (20,39%) dikategorikan sebagai lain-lain.

4.2.4 Kehidupan Keagamaan

Memeluk agama merupakan hak azazi dasar pada manusia.Kebebasan beragama di Negara Indonesia di jamin didalam batang tubuh UUD 1945 dalam pasal 29. Sikap yang perlu yang dikembangkan dari pasal 29 UUD 1945 tersebut adalah toleransi antar umat beragama, kerukunan umat beragama tidak mencampur adukan kepercayaan. Dalam wadah Kesatuan Republik Indonesia yang ditangani falsafah Negara pancasila, dikenal ada tiga kerukunan beragama itu adalah :

1. Kerukunan umat beragama dengan seagama
2. Kerukunan umat beragama dengan agama lain
3. Keruunan umat beragama dengan pemerintah

Untuk melihat pemeluk agama yang tumbuh dan berkembang di Kecamatan Kunto Darussalam dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.5
Jumlah Pemeluk Agama di Kecamatan Kunto Darussalam
pada Tahun 2021

No	Mata Pencaharian	Jumlah (Jiwa)	Persentase (%)
1	Islam	68429	88,86
2	Budha	0	0,00
3	Protestan	7832	10,17
4	Katolik	748	0,97
5	Hindu	0	0,00
Jumlah		77009	100,00

Sumber : Kecamatan Kunto Darussalam, 2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa pemeluk agama mayoritas adalah beragama Islam yaitu sebanyak 68429 orang. Sedang minoritas adalah beragama protestan yaitu 7832 orang dn katolik 748 orang.

Untuk menjalankan ritual keagamaan kepada Tuhan Yang Maha Esa, sangat perlu didukung oleh sarana dan prsarana. Adapun sarana dan prasarana ritual adalah tempat peribadatan. Dimana tempat peribadatan ini selain dari tempat ibadah juga merupakan salah satu saluran yang penting untuk mengkomunikasikan pesan-pesan pembangunan dalam rangka mensosialisasikan satu pembangunan kepada masyarakat. Banyaknya tempat ibadah di Kecamatan Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 4.6
Jumlah Sarana Ibadah di Kecamatan Kunto Darussalam
pada Tahun 2021

No	Mata Pencapaian	Jumlah (Jiwa)	Persentase (%)
1	Mesjid	58	23,97
2	Surau	184	76,03
3	Gereja	12	4,96
4	Vihara	0	0,00
5	Pura	0	0,00
Jumlah		77009	100,00

Sumber : Kecamatan Kunto Darussalam, 2021

Tabel diatas menunjukkan bahwa terdapat 37 masjid dan 96 surau sebagai sarana umat Islam untuk beribadah, 6 gereja sebagai sarana ibadah umat Kristen dan Katolik.

4.3 Struktur Pemerintahan

4.3.1 Struktur Organisasi Pemerintah Kecamatan

Pelaksanaa pemerintahan wilayah Kecamatan Kunto Darussalam telah melaksanakan atu menerapkan pola maksimal, berdasarkan peraturan daerah

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

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

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

Nomor 09 Tahun 2007 tentang perubahan Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2002 tentang pembentukan susunan organisasi dan tata kerja Kecamatan Kunto Darussalam. Kecamatan Kunto Darussalam telah ditunjuk sebagai Kecamatan dengan pola organisasi maksimal perihal yang sama, telah diusulkan pegawai yang akan menduduki jabatan yang tersedia dalam pola organisasi maksimal dimaksud.

Kecamatan Kunto Darussalam merupakan salah satu dari 16 Kecamatan yang ada di Kabupaten Rokan Hulu yang terdiri dari 13 Desa sebagaimana yang telah uraikan diatas. Adapun mengenai struktur orgnisasi dari pemerintahan Kecamatan Kunto Darussalam dapat dilihat pada bagan berikut:

1. Tugas dan Fungsi Camat

Sebagaimana disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah bahwa Kecamatan merupakan perangkat daerah Kabupaten/Kota, dibentuk di wilayah Kabupaten/Kota dengan perda berpedoman pada Peraturan Pemerintah. Kecamatan sebagaimana dimaksudkan diatas dipimpin oleh Camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang Bupati atau Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah. Untuk menyelenggarakan tugas tersebut, Camat mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Menyelenggarakan tugas tugas Pemerintahan Umum dan Membina Pemerintahan Desa/Kelurahan
- b. Melaksanakan Pembinaan Ketentraman dan Ketertiban, pemeberdayaan masyarakat, kesejahteraan social, dan lingkungan hidup.
- c. Melakukan Koordinasi dengan instansi lain dalam rangka pelaksanaan penataan dan pembinaan.
- d. Menyusun rencana pembangunan di wilayah kerja kecamatan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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. Tugas dan Fungsi Perangkat Kecamatan

Dalam menjalankan tugasnya Camat dibantu oleh perangkat Kecamatan yang bertanggung jawab pada Camat. Adapun tugas dan fungsi perangkat Kecamatan yaitu sebagai berikut :

a. Sekretaris Kecamatan

- 1) Sekretaris Kecamatan mempunyai tugas membantu Camat dalam melaksanakan tugas pemerintahan dan memberikan pelayanan administrasi kepada seluruh perangkat/aparatur Kecamatan.
- 2) Untuk menyelenggarakan tugas tersebut, sekretaris kecamatan mempunyai fungsi sebagai berikut :
- 3) Menyusun rencana kerja mengendalikan dan mengevaluasi pelaksanaannya.
- 4) Mengurus dan melaksanakan segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan ketatausahaan, administrasi kepegawaian, perlengkapan rumah dan tangga.
- 5) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang ditugaskan oleh pemimpin

b. Seksi Pemerintahan

- 1) Seksi Pemerintahan mempunyai tugas membantu Camat dalam menyiapkan perencanaan bahan perumusan, kebijakan, pelaksanaan, pembinaan, evaluasi dan pelaporan urusan pemerintahan
- 2) Untuk menyelenggarakan tugas tersebut, Seksi Pemerintahan mempunyai fungsi sebagai berikut :
 - a) Melaksanakan dan membina Pemerintahan Umum, Kependudukan dan Catatan Sipil.
 - b) Melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang merupakan wewenang kecamatan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

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

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

- c) Memeberikan pelayanan, rekomendasi dan perizinan.
- d) Melaksanakan administrasi kependudukan.
- e) Melaksanakan tugas lain yang yang ditugas oleh pimpinan.

c. Seksi Ketentraman dan Ketertiban

1) Seksi Ketentraman dan ketertiban Pemerintah mpempunyai tugas membntu Camat dalam menyiapkan perencanaan bahan perumusan kebijakan, pelaksanaan, pembinaan, evaluasi, dan pelaporan urusan Ketentraman dan Ketertiban.

2) Untuk menyelenggarakan tugas tersebut, Seksi Ketentraman dan Ketertiban mempunyai tugs sebagai berikut :

- a) Melakukan pembinaan ketentraman dan ketertiban umum.
- b) Melakukan koordinasi dan membina kesatuan pelindung masyarakat (LINMAS) diwilayah kerja kecamatan.
- c) Melaksanakan tugas lain yang ditugaskan oleh pimpinan.
- d) Seksi Pemberdayaan Masyarakat

1) Seksi Pemberdayaan Masyarakat mempunyai tugas membantu Camat dalam menyiapkan perencanaan bahan perumusan kebijakan, pelaksanaan pembinaan, evaluasi dan pelaporan urusan pemberdayaan masyarakat, Untuk menyelenggarakan tugas tersebut, Seksi Pemberdayaan Masyarakat mempunyai tugas sebagai berikut :

- a) Membina kegiatan pemberdayaan masyarakat;
- b) Melakukan koordinasi dengan instansi terkait;
- c) Melakukan pengawasan, pembinaan, dan mefasilitasi kegiatan program kesehatan masyarakat;
- d) Mengkoordinasi pelaksanaan pembangunan swadata masyarakat;
- e) Melaksanakan tugas lain yang ditugaskan oleh pimpinan;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

d. Seksi Kesejahteraan Sosial

1) Seksi Kesejahteraan Sosial mempunyai tugas membantu Camat dalam menyiapkan perencanaan bahan perumusan kebijakan, pelaksanaan pembinaan, evaluasi dan pelaporan urusan kesejahteraan social.

2) Untuk menyelenggarakan tugas tersebut, Seksi Kesejahteraan Sosial mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a) Melakukan tugas penanggulangan masalah social;
- b) Melakukan pencegahan dan penanggulangan bencana alam;
- c) Melaksanakan koordinasi pembinaan kegiatan organisasi social/kemasyarakatan dan lembaga swadaya masyarakat;
- d) Melaksanakan tugas lain yang ditugaskan oleh pimpinan.

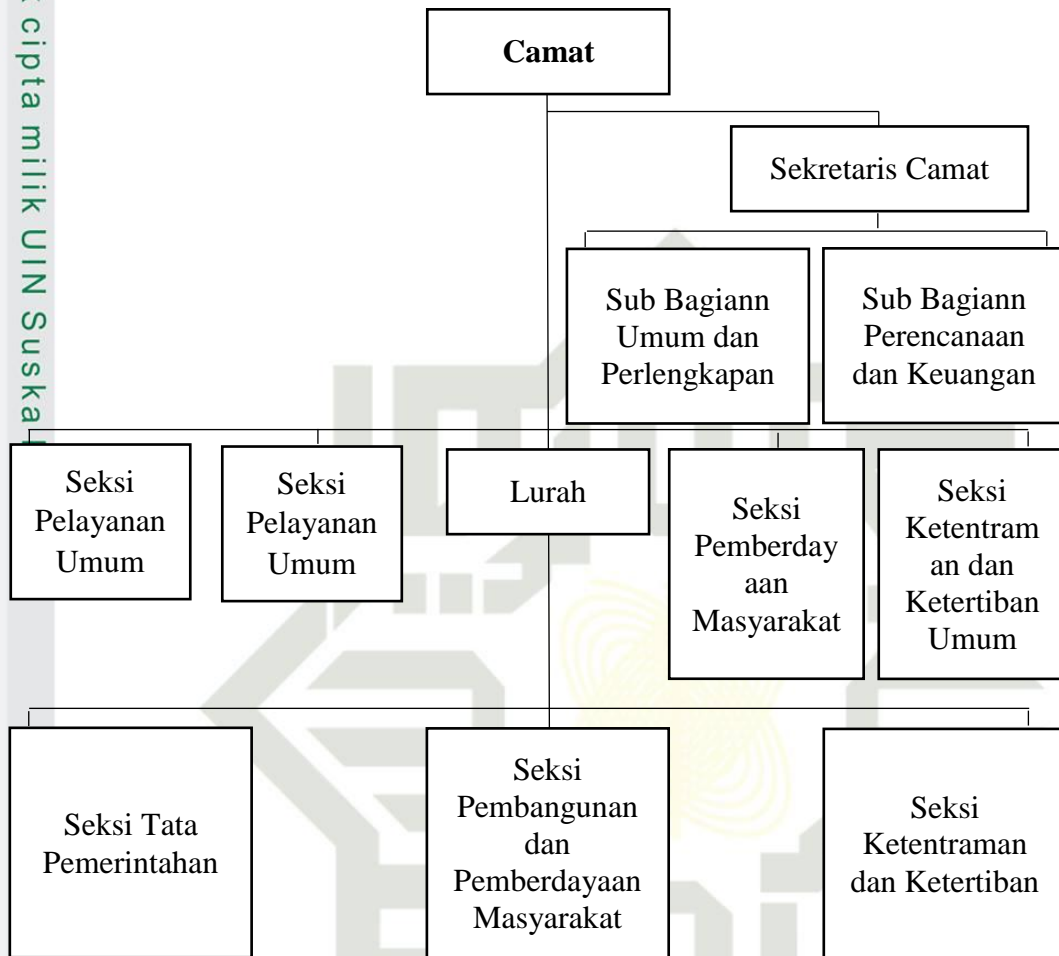
e. Seksi Lingkungan Hidup

1) Seksi lingkungan Hidup mempunyai tugas membantu Camat dalam menyiapkan perencanaan bahan perumusan kebijakan, pelaksanaan pembinaan, evaluasi dan pelaporan urusan lingkungan hidup.

2) Untuk menyelenggarakan tugas tersebut, Seksi Lingkungan Hidup mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a) Melakukan pencegahan atas pengambilan sumberdaya alam tanpa izin dan dapat mengganggu serta membahayakan lingkungan hidup;
- b) Melakukan koordinasi dalam pembinaan dan pengawasan serta pelaporan langkah-langkah terjadinya pencemaran dan kerusakan lingkungan

4.1 Struktur Organisasi Kecamatan Kunto Darussalam



Sumber : Kecamatan Kunto Darussalam Tahun 2021

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

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kinerja pegawai dengan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Kecamatan Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu. Maka hasil penelitian dapat diambil kesimpulan yaitu:

1. Kinerja pegawai di Kantor Camat Kecamatan Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu diperoleh persentase sebesar 63,52% dengan kategori “Baik”.
2. Kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Kecamatan Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu diperoleh persentase sebesar 68,06% dengan kategori “Baik”.
3. Terdapat pengaruh signifikan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Kecamatan Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu dengan tingkat korelasi sebesar 0,522 berada pada interval yang berada pada interval 0,400-0,599 dengan kategori “Sedang”. artinya bahwa terjadi hubungan yang sedang antara kinerja pegawai dengan kualitas pelayanan. Dari hasil uji t antara kedua variabel dengan diketahui t hitung (4,633) > t tabel (2,001) dan Sig. (0,000) < 0,05. Artinya kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi publik.

Saran

Dari hasil penelitian dan olah data yang di dapatkan diketahui bahwa kinerja pegawai berpengaruh terhadap pelayanan administrasi negara oleh karena itu penulis mengemukakan beberapa hal yaitu :

1. Bagi organisasi diharapkan lebih memperhatikan kebutuhan pelatihan pegawai sehingga kinerja pegawai dapat berkembang lebih cepat atau tepat dan selalu melakukan komunikasi sehingga kegiatan pelayanan administrasi berjalan dengan lancar.
2. bagi pegawai diharapkan lebih meningkatkan kinerja dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya demi kemajuan organisasi dan lembaga.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

DAFTAR PUSTAKA

- Qur'an dan Terjemahannya Surat An-Nisa Ayat 58.
- Qur'an dan Terjemahannya Surat An-Nisa Ayat 59.
- Asas Sudijono. 2010. *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Arif. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Arifunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rhineka Cipta.
- Bambang, Wahyudi, 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung : Sulita
- Dessler, Gary. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Index: Jakarta
- Duwi Prayitno. 2009. *5 Jam Belajar Olah Data dengan SPSS 17*. Andi.Yogyakarta.Fandy Tjiptono. 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yokyakarta: CV. Andi
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, Malayu, S.P. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Ike Rachmawati Kusdiyah. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: ANDI.
- Jasfar, Farida. 2009. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor : Ghalia
- Malayu Hasibuan. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*. Bumi Aksara: Jakarta
- Malayu Hasibuan. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*. Bumi Aksara: Jakarta
- Mangkunegara. 2007. *Managemen Sumber Daya Manusia*. Remaja Rosda Karya: Bandung
- Manulang, Arthur. 2001. *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung : Ghalia
- Moenir, H.A.S. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Moh. As'ad. 2003. *Psikologi Industri*. Liberty: Yogyakarta
- Mulyasa. 2004. *Menjadi Kepala Sekolah Profesional*Rosda: Bandung

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- Panji Anoraga. 2005. *Psikologi Kerja*. Rineka Cipta: Jakarta
- Panji Anoraga. 2001. *Psikologi Kerja*. Rineka Cipta: Jakarta
- Riduwan. 2012. *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru, Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung. Alfabeta.
- Robbins Stephen P. 2003. *Perilaku Organisasi (Edisi 10 Lengkap)*. PT INDEKS Kelompok Gramedia: Jakarta
- Robbins, P. S. 2006. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Erlangga
- Siagian, Sondang. P. 2011. *Filsafat Administrasi*. Jakarta : Bumi Aksara
- Sinambela, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT. Bumi Aksara. Indonesia.
- Siswanto Sastrohadiwiryono. 2005. *Managemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administratif dan Operasional*. Bumi Aksara: Jakarta
- Siswanto Sastrohadiwiryono. 2003. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administrasi dan Operasional*. Bumi Aksara: Jakarta
- Siswanto Sastrohadiwiryono. 2002. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administrasi dan Operasional*. Bumi Aksara: Jakarta
- Sondang P.Siagian. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara: Jakarta
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&D*. Bandung
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Pemasaran Jasa*. Malang. Bayumedia Publishing
- Tani Handoko. 2000. *Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia*. BPFE: Yogyakarta
- Zeithmal, V. A., Parasuraman & Berry. L. L. 1990. *Delivery Quality Service*, New York: The Free Press

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Lampiran 1. Angket Penelitian

No Responden :

.....

KUISIONER

Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Camat Kecamatan Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu

I) Data Responden

Petunjuk :Pilihlah salah satu jawaban pada setiap pertanyaan berikutini dengan memberikan tanda silang ()

1. Nama Responden :
2. Usia :
3. Tingkat Pendidikan :
4. Pekerjaan :
5. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

II) Pertanyaan kuesioner

Petunjuk:

Isilah semua pertanyaan dalam kuisioner sesuai dengan kenyataan, dengan cara memberi tanda ceklis (√) pada kotak pilihan yang sudah tersedia!

Keterangan :

SS : Sangat Setuju

TS :Tidak Setuju

S :Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

K : Kurang Setuju

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Kualitas Pelayanan						
No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
2	Bapak/Ibu memperoleh atau melihat petugas melayani masyarakat dengan baik serta memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti					
3	Bapak/Ibu memperoleh atau melihat petugas segera memberikan informasi terbaru apabila terjadi perubahan dalam prosedur, teknis dan administrasi pelayanan					
4	Bapak/Ibu memperoleh atau melihat petugas mampu menjalankan prosedur dan teknis pelayanan dengan baik					
5	Bapak/Ibu memperoleh atau melihat petugas pelayanan menjalankan prosedur pelayanan sesuai dengan aturan yang ada					
5	Bapak/Ibu memperoleh atau melihat petugas merespon dengan baik dan cepat dalam menyelesaikan permasalahan yang ada terkait pelayanan					
6	Bapak/Ibu memperoleh atau melihat petugas memiliki respon yang baik dalam membantu keluhan masyarakat terkait pelayanan					
7	Bapak/Ibu memperoleh atau melihat petugas memiliki respon yang baik dalam menerima kritik dan saran dari warga terkait pelayanan					
8	Bapak/Ibu memperoleh atau melihat petugas memiliki kesediaan meminta maaf atas kesalahan yang terjadi dalam pelayanan					
9	Bapak/Ibu memperoleh atau melihat petugas memiliki kemampuan dan pengetahuan administrasi dan teknis yang baik					
10	Bapak/Ibu memperoleh atau melihat petugas bersikap jujur dan transparan dalam menjalankan administrasi dan teknis pelayanan					
11	Bapak/Ibu memperoleh atau melihat petugas melaksanakan administrasi dan teknis secara akuntabel (yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai aturan yang berlaku)					
12	Bapak/Ibu memperoleh atau melihat petugas memiliki etika serta kesopanan yang baik dalam melayani masyarakat					
13	Bapak/Ibu memperoleh atau melihat petugas memperlakukan masyarakat dengan penuh perhatian					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

18	Bapak/Ibu memperoleh atau melihat petugas memberikan pelayanan yang tulus serta bersikap ramah					
19	Bapak/Ibu memperoleh atau melihat petugas mengutamakan kepentingan masyarakat					
19	Bapak/Ibu memperoleh atau melihat petugas memberikan pelayanan dengan menerapkan prinsip kesamaan hak, tanpa ada diskriminatif/tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender maupun status					
19	Bapak/Ibu mendapatkan pelayanan dari kondisi teknologi dan peralatan yang digunakan petugas administrasi baik dan layak					
19	Bapak/Ibu memperoleh ruang pelayanan bersih dan nyaman					
19	Bapak/Ibu memperoleh dari adanya penyediaan kursi/tempat duduk, koran dan sebagainya diruang tunggu/loket pada kantor Disdukcapil					
20	Bapak/Ibu melihat penampilan petugas pelayanan rapi dan professional					

Kinerja Pegawai						
No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Pegawai cakap dalam menguasai bidang pekerjaannya					
1	Kualitas hasil kerja pegawai dinilai baik oleh atasan					
1	Pegawai cepat tanggap terhadap tugas baru yang diberikan					
1	Pegawai mampu mampu berinovasi dalam menyelesaikan pekerjaan					
1	Kuantitas pekerjaan yang dilakukan pegawai sesuai dengan target yang diberikan					
1	Selama bekerja , hasil pekerjaan lebih baik bila dibandingkan dengan waktu yang lalu					
1	Selama bekerja pegawai memberikan pelayanan kepada masyarakat lebih cepat					
1	Pegawai mampu dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan					
1	Banyaknya hasil kerja yang diselesaikan pegawai dapat dilihat dari waktu kerja					
1	Dalam melaksanakan tugas kerja, pegawai tidak sering menunda pekerjaan yang menjadi tugas dan tanggung jawab					

Dalam melaksanakan proses kegiatan , pegawai memaksimal waktu yang tersedia untuk aktivitas orang lain					
Pegawai mampu menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu.					
Pegawai menyelesaikan pekerjaan yang telah di tunjang dengan peralatan dan perlengkapan serta teknologi yang memadai					
Pegawai dalam melaksanakan tugasnya dapat mencapai target dan sasaran yang terarah sehingga tujuan dapat tercapai					
Pegawai melakukan perencanaan yang matang dan memilih sasaran yang tepat					
Pegawai dapat menggunakan waktu dengan efektif & efisien					
Pegawai mempunyai bentuk loyalitas tanggung jawab terhadap pekerjaany					
Pegawai akan selalu menerima kritik dan saran atas pekerjaan yang telah dihasilkan					
Pegawai melayani dengan sungguh-sungguh dan bekerja dari hati untuk membantu masyarakat					
Dalam melayani masyarakat, pegawai selalu menawarkan bantuan					

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Lampiran 2. Uji Validitas Instrumen

Kualitas Pelayanan

ak

Correlations

	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Skor Total
Item1 Pearson Correlation	1	.222	.320	.033	.347	.222	.448*	.218	.285	.398	.495*	.079	.147	.454*	.033	.398	.085	.033	.398	.158	.488*
Sig. (2-tailed)		.347	.170	.889	.134	.347	.047	.356	.224	.082	.027	.742	.537	.044	.889	.083	.720	.889	.083	.505	.029
N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Item2 Pearson Correlation	.222	1	.274	.286	.623**	1.000**	.490*	.470*	.348	.261	.262	.753**	.179	.390	.286	.121	.393	.286	.121	.533*	.692**
Sig. (2-tailed)	.347		.242	.222	.003	.000	.028	.036	.133	.266	.264	.000	.449	.089	.222	.611	.087	.222	.611	.016	.001
N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Item3 Pearson Correlation	.320	.274	1	.385	.287	.274	.348	.238	.243	.483*	.442	.199	.347	.376	.385	.510*	.565**	.385	.510*	.110	.648**
Sig. (2-tailed)	.170	.242		.094	.221	.242	.132	.311	.302	.031	.051	.400	.134	.102	.094	.022	.009	.094	.022	.646	.002
N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Item4 Pearson Correlation	.033	.286	.385	1	-.161	.286	-.054	.397	.351	.646**	.145	.283	.488*	.454*	1.000**	.282	.406	1.000**	.282	.158	.638**
Sig. (2-tailed)	.889	.222	.094		.498	.222	.822	.083	.130	.002	.542	.226	.029	.044	.000	.228	.076	.000	.228	.505	.002
N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Item5	Pearson Correlation	.347	.623**	.287	-.161	1	.623**	.486*	.248	.179	.031	.266	.507*	.188	.339	-.161	.145	.289	-.161	.145	.527*	.487*
	Sig. (2-tailed)	.134	.003	.221	.498		.003	.030	.291	.449	.897	.257	.022	.427	.144	.498	.541	.216	.498	.541	.017	.029
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Item6	Pearson Correlation	.222	1.000**	.274	.286	.623**	1	.490*	.470*	.348	.261	.262	.753**	.179	.390	.286	.121	.393	.286	.121	.533*	.692**
	Sig. (2-tailed)	.347	.000	.242	.222	.003		.028	.036	.133	.266	.264	.000	.449	.089	.222	.611	.087	.222	.611	.016	.001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Item7	Pearson Correlation	.448*	.490*	.348	-.054	.486*	.490*	1	.053	.196	.098	.326	.182	.182	.017	-.054	.444*	.317	-.054	.444*	.407	.483*
	Sig. (2-tailed)	.047	.028	.132	.822	.030	.028		.824	.407	.680	.160	.441	.441	.944	.822	.050	.174	.822	.050	.075	.031
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Item8	Pearson Correlation	.218	.470*	.238	.397	.248	.470*	.053	1	.059	.115	.183	.435	.233	.555*	.397	.211	.464*	.397	.211	.351	.574**
	Sig. (2-tailed)	.356	.036	.311	.083	.291	.036	.824		.805	.630	.441	.055	.323	.011	.083	.373	.039	.083	.373	.129	.008
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Item9	Pearson Correlation	.285	.348	.243	.351	.179	.348	.196	.059	1	.254	.569**	.441	.591**	.044	.351	.467*	.152	.351	.467*	.320	.587**
	Sig. (2-tailed)	.224	.133	.302	.130	.449	.133	.407	.805		.280	.009	.051	.006	.855	.130	.038	.522	.130	.038	.168	.006
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Item10	Pearson Correlation	.398	.261	.483*	.646**	.031	.261	.098	.115	.254	1	.233	.037	.412	.407	.646**	.190	.117	.646**	.190	.115	.533*

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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



	Sig. (2-tailed)	.082	.266	.031	.002	.897	.266	.680	.630	.280		.323	.875	.071	.075	.002	.423	.623	.002	.423	.630	.015
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Item 11	Pearson Correlation	.495*	.262	.442	.145	.266	.262	.326	.183	.569**	.233	1	.378	.378	.099	.145	.581**	.212	.145	.581**	.183	.590**
	Sig. (2-tailed)	.027	.264	.051	.542	.257	.264	.160	.441	.009	.323		.100	.100	.678	.542	.007	.370	.542	.007	.441	.006
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Item 12	Pearson Correlation	.079	.753**	.199	.283	.507*	.753**	.182	.435	.441	.037	.378	1	.305	.345	.283	.371	.229	.283	.371	.233	.630**
	Sig. (2-tailed)	.742	.000	.400	.226	.022	.000	.441	.055	.051	.875	.100		.191	.136	.226	.107	.331	.226	.107	.323	.003
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Item 13	Pearson Correlation	.147	.179	.347	.488*	.188	.179	.182	.233	.591**	.412	.378	.305	1	.152	.488*	.502*	.169	.488*	.502*	.233	.595**
	Sig. (2-tailed)	.537	.449	.134	.029	.427	.449	.441	.323	.006	.071	.100	.191		.523	.029	.024	.476	.029	.024	.323	.006
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Item 14	Pearson Correlation	.454*	.390	.376	.454*	.339	.390	.017	.555*	.044	.407	.099	.345	.152	1	.454*	.278	.424	.454*	.278	-.065	.581**
	Sig. (2-tailed)	.044	.089	.102	.044	.144	.089	.944	.011	.855	.075	.678	.136	.523		.044	.236	.063	.044	.236	.786	.007
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Item 15	Pearson Correlation	.033	.286	.385	1.000**	-.161	.286	-.054	.397	.351	.646**	.145	.283	.488*	.454*	1	.282	.406	1.000**	.282	.158	.638**
	Sig. (2-tailed)	.889	.222	.094	.000	.498	.222	.822	.083	.130	.002	.542	.226	.029	.044		.228	.076	.000	.228	.505	.002
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Item 16	Pearson Correlation	.398	.121	.510*	.282	.145	.121	.444*	.211	.467*	.190	.581**	.371	.502*	.278	.282	1	.397	.282	1.000**	-.017	.646**
	Sig. (2-tailed)	.083	.611	.022	.228	.541	.611	.050	.373	.038	.423	.007	.107	.024	.236	.228		.083	.228	.000	.943	.002
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Item 17	Pearson Correlation	.085	.393	.565**	.406	.289	.393	.317	.464*	.152	.117	.212	.229	.169	.424	.406	.397	1	.406	.397	.359	.619**
	Sig. (2-tailed)	.720	.087	.009	.076	.216	.087	.174	.039	.522	.623	.370	.331	.476	.063	.076	.083		.076	.083	.120	.004
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Item 18	Pearson Correlation	.033	.286	.385	1.000**	-.161	.286	-.054	.397	.351	.646**	.145	.283	.488*	.454*	1.000**	.282	.406	1	.282	.158	.638**
	Sig. (2-tailed)	.889	.222	.094	.000	.498	.222	.822	.083	.130	.002	.542	.226	.029	.044	.000	.228	.076		.228	.505	.002
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Item 19	Pearson Correlation	.398	.121	.510*	.282	.145	.121	.444*	.211	.467*	.190	.581**	.371	.502*	.278	.282	1.000**	.397	.282	1	-.017	.646**
	Sig. (2-tailed)	.083	.611	.022	.228	.541	.611	.050	.373	.038	.423	.007	.107	.024	.236	.228	.000	.083	.228		.943	.002
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Item 20	Pearson Correlation	.158	.533*	.110	.158	.527*	.533*	.407	.351	.320	.115	.183	.233	.233	-.065	.158	-.017	.359	.158	-.017	1	.456*
	Sig. (2-tailed)	.505	.016	.646	.505	.017	.016	.075	.129	.168	.630	.441	.323	.323	.786	.505	.943	.120	.505	.943		.043
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Skor Total	Pearson Correlation	.488*	.692**	.648**	.638**	.487*	.692**	.483*	.574**	.587**	.533*	.590**	.630**	.595**	.581**	.638**	.646**	.619**	.638**	.646**	.456*	1

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Sig. (2-tailed)	.029	.001	.002	.002	.029	.001	.031	.008	.006	.015	.006	.003	.006	.007	.002	.002	.004	.002	.002	.043
N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Kinerja Pegawai

Correlations

	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Skor Total
Item1 Pearson Correlation	1	.298	.484*	.115	1.000**	.298	.484*	.143	.363	.186	.205	1.000**	.312	1.000**	.559*	1.000**	.008	.298	.484*	.115	.740**
Sig. (2-tailed)		.202	.031	.630	.000	.202	.031	.548	.116	.434	.386	.000	.180	.000	.010	.000	.972	.202	.031	.630	.000
N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Item2 Pearson Correlation	.298	1	.176	.511*	.298	1.000**	.176	.267	.259	.450*	.371	.298	.039	.298	-.162	.298	.218	1.000**	.176	.511*	.631**
Sig. (2-tailed)	.202		.457	.021	.202	.000	.457	.254	.269	.046	.107	.202	.871	.202	.494	.202	.355	.000	.457	.021	.003
N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Item3 Pearson Correlation	.484*	.176	1	.373	.484*	.176	1.000**	.160	.676**	.360	-.200	.484*	.306	.484*	.058	.484*	.197	.176	1.000**	.373	.618**
Sig. (2-tailed)	.031	.457		.106	.031	.457	.000	.501	.001	.119	.397	.031	.189	.031	.808	.031	.406	.457	.000	.106	.004
N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Item4 Pearson Correlation	.115	.511*	.373	1	.115	.511*	.373	.628**	.510*	.384	.424	.115	.455*	.115	.194	.115	.739**	.511*	.373	1.000**	.695**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

	Sig. (2-tailed)	.630	.021	.106		.630	.021	.106	.003	.022	.095	.062	.630	.044	.630	.413	.630	.000	.021	.106	.000	.001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Item5	Pearson Correlation	1.000**	.298	.484*	.115	1	.298	.484*	.143	.363	.186	.205	1.000**	.312	1.000**	.559*	1.000**	.008	.298	.484*	.115	.740**
	Sig. (2-tailed)	.000	.202	.031	.630		.202	.031	.548	.116	.434	.386	.000	.180	.000	.010	.000	.972	.202	.031	.630	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Item6	Pearson Correlation	.298	1.000**	.176	.511*	.298	1	.176	.267	.259	.450*	.371	.298	.039	.298	-.162	.298	.218	1.000**	.176	.511*	.631**
	Sig. (2-tailed)	.202	.000	.457	.021	.202		.457	.254	.269	.046	.107	.202	.871	.202	.494	.202	.355	.000	.457	.021	.003
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Item7	Pearson Correlation	.484*	.176	1.000**	.373	.484*	.176	1	.160	.676**	.360	-.200	.484*	.306	.484*	.058	.484*	.197	.176	1.000**	.373	.618**
	Sig. (2-tailed)	.031	.457	.000	.106	.031	.457		.501	.001	.119	.397	.031	.189	.031	.808	.031	.406	.457	.000	.106	.004
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Item8	Pearson Correlation	.143	.267	.160	.628**	.143	.267	.160	1	.301	.532*	.394	.143	.259	.143	.300	.143	.412	.267	.160	.628**	.520*
	Sig. (2-tailed)	.548	.254	.501	.003	.548	.254	.501		.197	.016	.086	.548	.269	.548	.199	.548	.071	.254	.501	.003	.019
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Item9	Pearson Correlation	.363	.259	.676**	.510*	.363	.259	.676**	.301	1	.398	-.008	.363	.162	.363	.163	.363	.398	.259	.676**	.510*	.616**
	Sig. (2-tailed)	.116	.269	.001	.022	.116	.269	.001	.197		.082	.974	.116	.495	.116	.492	.116	.082	.269	.001	.022	.004
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Item 10	Pearson Correlation	.186	.450*	.360	.384	.186	.450*	.360	.532*	.398	1	.236	.186	.112	.186	.088	.186	.200	.450*	.360	.384	.541*
	Sig. (2-tailed)	.434	.046	.119	.095	.434	.046	.119	.016	.082		.317	.434	.639	.434	.711	.434	.397	.046	.119	.095	.014
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Item 11	Pearson Correlation	.205	.371	-.200	.424	.205	.371	-.200	.394	-.008	.236	1	.205	.518*	.205	.243	.205	.396	.371	-.200	.424	.455*
	Sig. (2-tailed)	.386	.107	.397	.062	.386	.107	.397	.086	.974	.317		.386	.019	.386	.302	.386	.084	.107	.397	.062	.044
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Item 12	Pearson Correlation	1.000**	.298	.484*	.115	1.000**	.298	.484*	.143	.363	.186	.205	1	.312	1.000**	.559*	1.000**	.008	.298	.484*	.115	.740**
	Sig. (2-tailed)	.000	.202	.031	.630	.000	.202	.031	.548	.116	.434	.386		.180	.000	.010	.000	.972	.202	.031	.630	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Item 13	Pearson Correlation	.312	.039	.306	.455*	.312	.039	.306	.259	.162	.112	.518*	.312	1	.312	.499*	.312	.407	.039	.306	.455*	.532*
	Sig. (2-tailed)	.180	.871	.189	.044	.180	.871	.189	.269	.495	.639	.019	.180		.180	.025	.180	.075	.871	.189	.044	.016
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Item 14	Pearson Correlation	1.000**	.298	.484*	.115	1.000**	.298	.484*	.143	.363	.186	.205	1.000**	.312	1	.559*	1.000**	.008	.298	.484*	.115	.740**
	Sig. (2-tailed)	.000	.202	.031	.630	.000	.202	.031	.548	.116	.434	.386	.000	.180		.010	.000	.972	.202	.031	.630	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Item 15	Pearson Correlation	.559*	-.162	.058	.194	.559*	-.162	.058	.300	.163	.088	.243	.559*	.499*	.559*	1	.559*	.303	-.162	.058	.194	.447*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



	Sig. (2-tailed)	.010	.494	.808	.413	.010	.494	.808	.199	.492	.711	.302	.010	.025	.010		.010	.194	.494	.808	.413	.048
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Item 16	Pearson Correlation	1.000**	.298	.484*	.115	1.000**	.298	.484*	.143	.363	.186	.205	1.000**	.312	1.000**	.559*	1	.008	.298	.484*	.115	.740**
	Sig. (2-tailed)	.000	.202	.031	.630	.000	.202	.031	.548	.116	.434	.386	.000	.180	.000	.010		.972	.202	.031	.630	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Item 17	Pearson Correlation	.008	.218	.197	.739**	.008	.218	.197	.412	.398	.200	.396	.008	.407	.008	.303	.008	1	.218	.197	.739**	.482*
	Sig. (2-tailed)	.972	.355	.406	.000	.972	.355	.406	.071	.082	.397	.084	.972	.075	.972	.194	.972		.355	.406	.000	.032
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Item 18	Pearson Correlation	.298	1.000**	.176	.511*	.298	1.000**	.176	.267	.259	.450*	.371	.298	.039	.298	-.162	.298	.218	1	.176	.511*	.631**
	Sig. (2-tailed)	.202	.000	.457	.021	.202	.000	.457	.254	.269	.046	.107	.202	.871	.202	.494	.202	.355		.457	.021	.003
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Item 19	Pearson Correlation	.484*	.176	1.000**	.373	.484*	.176	1.000**	.160	.676**	.360	-.200	.484*	.306	.484*	.058	.484*	.197	.176	1	.373	.618**
	Sig. (2-tailed)	.031	.457	.000	.106	.031	.457	.000	.501	.001	.119	.397	.031	.189	.031	.808	.031	.406	.457		.106	.004
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Item 20	Pearson Correlation	.115	.511*	.373	1.000**	.115	.511*	.373	.628**	.510*	.384	.424	.115	.455*	.115	.194	.115	.739**	.511*	.373	1	.695**
	Sig. (2-tailed)	.630	.021	.106	.000	.630	.021	.106	.003	.022	.095	.062	.630	.044	.630	.413	.630	.000	.021	.106		.001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20

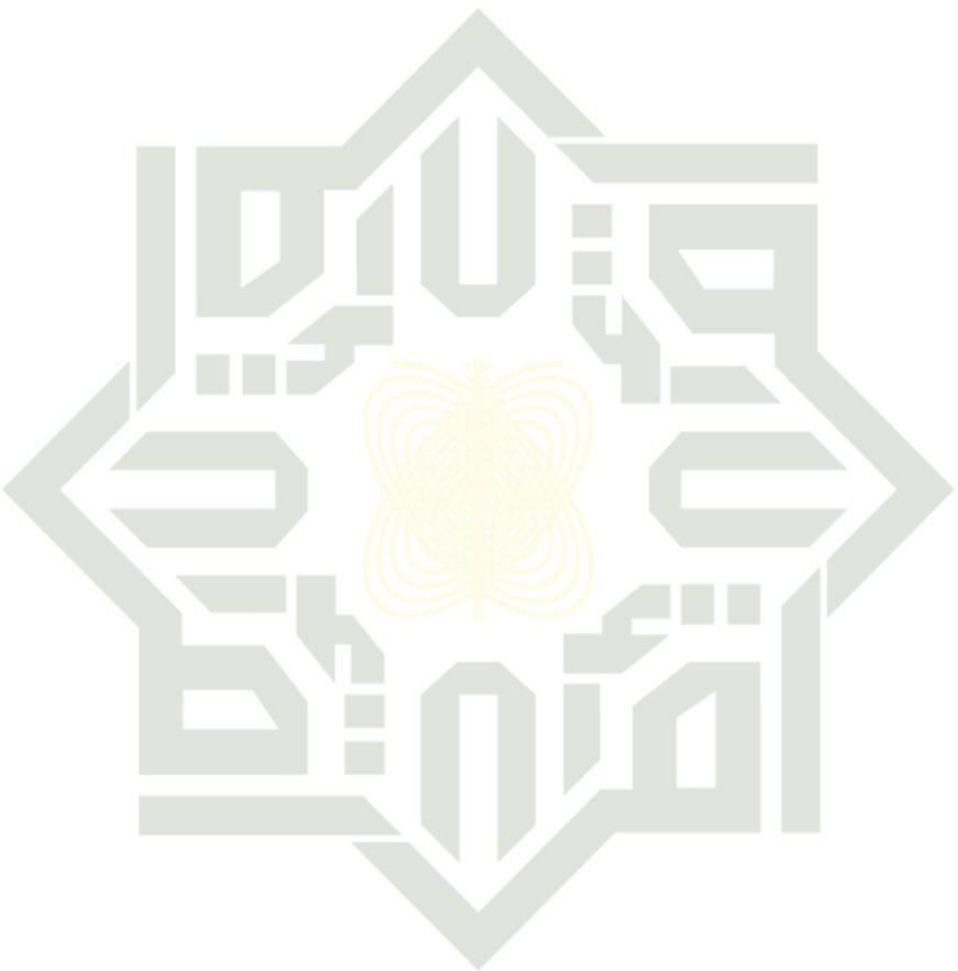
Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Skor Total	Pearson Correlation	.740**	.631**	.618**	.695**	.740**	.631**	.618**	.520*	.616**	.541*	.455*	.740**	.532*	.740**	.447*	.740**	.482*	.631**	.618**	.695**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.004	.001	.000	.003	.004	.019	.004	.014	.044	.000	.016	.000	.048	.000	.032	.003	.004	.001	
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Lampiran 3. Uji Reliabilitas Instrumen Kualitas Pelayanan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.752	21

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item1	117.60	818.674	.723	.738
Item2	117.65	811.818	.599	.737
Item3	117.90	826.832	.595	.741
Item4	117.95	821.524	.676	.739
Item5	117.60	818.674	.723	.738
Item6	117.65	811.818	.599	.737
Item7	117.90	826.832	.595	.741
Item8	118.15	834.555	.495	.744
Item9	117.85	829.292	.595	.742
Item10	117.00	826.842	.511	.742
Item11	117.10	828.832	.416	.743
Item12	117.60	818.674	.723	.738
Item13	117.25	821.355	.496	.740
Item14	117.60	818.674	.723	.738
Item15	117.95	822.050	.398	.742
Item16	117.60	818.674	.723	.738

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

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

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

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



Item17	117.80	832.484	.450	.744
Item18	117.65	811.818	.599	.737
Item19	117.90	826.832	.595	.741
Item20	117.95	821.524	.676	.739
SkorTotal	60.35	216.029	1.000	.909

Kinerja Pegawai

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.750	21

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item1	141.05	456.892	.455	.741
Item2	141.20	449.853	.670	.736
Item3	141.00	452.211	.624	.738
Item4	141.05	450.787	.612	.737
Item5	141.25	455.671	.451	.741
Item6	141.20	449.853	.670	.736
Item7	140.95	459.945	.455	.743
Item8	140.75	453.145	.544	.739
Item9	140.80	454.800	.561	.739
Item10	141.30	460.537	.510	.743

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Item11	141.00	448.105	.555	.736
Item12	141.25	453.882	.607	.739
Item13	141.25	455.145	.570	.740
Item14	140.85	451.818	.550	.738
Item15	141.05	450.787	.612	.737
Item16	141.00	449.263	.619	.736
Item17	141.90	448.516	.587	.736
Item18	141.05	450.787	.612	.737
Item19	141.00	449.263	.619	.736
Item20	140.75	457.987	.421	.742
SkorTotal	72.35	118.976	1.000	.902

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Lampiran 4. Data Penelitian

Kualitas Pelayanan (Y)

No	Responden	Kualitas Pelayanan (Y)																				Jumlah
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	Responden 1	3	4	4	5	3	5	5	5	3	5	3	5	4	2	4	3	4	3	4	3	77
2	Responden 2	5	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	80
3	Responden 3	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	3	3	5	3	83
4	Responden 4	4	4	4	5	4	4	2	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	3	3	5	79
5	Responden 5	5	3	4	3	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	2	4	4	3	79
6	Responden 6	4	4	5	5	4	5	4	3	3	5	5	4	5	3	4	5	4	3	3	3	81
7	Responden 7	4	3	4	5	5	3	3	3	4	4	5	5	5	3	4	4	5	4	3	5	81
8	Responden 8	2	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	5	5	5	4	3	3	2	79
9	Responden 9	4	3	4	3	3	2	4	4	3	4	3	4	2	5	5	5	3	4	3	5	73
10	Responden 10	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	5	2	5	2	5	5	3	4	5	5	85
11	Responden 11	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	5	5	3	3	4	3	80
12	Responden 12	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	3	5	3	4	5	5	4	5	3	3	82
13	Responden 13	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	85
14	Responden 14	5	2	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	2	5	4	4	3	3	3	79
15	Responden 15	4	5	5	3	4	4	3	3	3	5	2	5	4	3	4	5	3	4	3	4	76
16	Responden 16	4	4	4	3	5	5	4	4	5	5	2	4	4	3	2	2	3	5	4	3	75
17	Responden 17	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	3	3	5	87
18	Responden 18	4	5	5	4	4	5	3	3	4	4	5	4	5	4	4	5	3	3	4	4	82
19	Responden 19	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	5	5	89
20	Responden 20	4	4	3	4	3	4	4	3	2	5	5	3	3	4	4	3	3	5	3	5	74
21	Responden 21	3	4	4	5	5	5	4	3	5	2	3	3	4	3	4	3	4	3	5	4	76
22	Responden 22	2	4	4	4	5	2	3	4	3	4	3	5	3	4	5	5	5	3	5	3	76
23	Responden 23	3	4	5	4	5	5	3	3	3	3	5	3	3	4	4	3	3	3	3	5	74
24	Responden 24	4	3	4	4	3	5	3	4	5	4	3	5	5	5	5	3	3	3	5	3	79
25	Responden 25	3	4	5	3	4	3	3	2	3	2	5	4	5	5	5	2	3	3	3	2	69
26	Responden 26	5	4	3	2	3	4	4	3	4	3	3	5	5	5	5	3	3	3	5	4	76
27	Responden 27	4	3	4	4	5	2	1	3	1	4	5	5	3	5	5	1	3	3	4	3	68

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

28	Responden 28	5	5	5	5	4	5	3	2	3	5	3	5	5	5	5	3	5	2	5	5	85
29	Responden 29	4	3	3	3	5	3	2	3	5	5	2	2	4	4	5	2	5	3	3	5	71
30	Responden 30	5	4	5	5	5	5	2	3	2	4	4	1	2	5	4	4	3	3	3	3	72
31	Responden 31	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	5	5	3	2	3	4	3	4	3	81
32	Responden 32	3	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	2	3	5	2	2	3	4	3	3	72
33	Responden 33	3	5	4	5	4	4	2	3	2	5	3	4	4	3	2	3	2	3	5	3	69
34	Responden 34	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	3	91
35	Responden 35	5	5	5	5	5	5	4	2	4	2	3	4	3	3	4	4	5	5	4	3	80
36	Responden 36	3	5	4	5	4	5	2	4	2	4	5	5	3	4	3	4	5	2	5	3	77
37	Responden 37	5	4	5	5	5	5	3	4	5	4	3	5	2	3	4	5	3	3	5	5	83
38	Responden 38	4	5	2	5	4	5	3	3	3	3	5	1	4	3	4	4	5	3	5	3	74
39	Responden 39	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	2	2	4	5	5	5	5	5	5	4	85
40	Responden 40	2	3	5	5	5	5	2	2	2	5	2	4	3	5	5	5	4	2	3	3	72
41	Responden 41	3	4	3	4	3	4	2	3	5	3	5	2	4	2	5	5	3	5	4	4	73
42	Responden 42	4	4	5	3	5	5	3	3	3	3	3	5	2	3	5	5	3	4	5	4	77
43	Responden 43	5	4	5	5	5	4	5	4	3	5	5	4	3	4	5	5	4	2	5	3	85
44	Responden 44	5	4	5	5	4	5	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	83
45	Responden 45	5	5	5	5	5	4	5	2	3	4	2	3	5	2	5	4	5	5	3	4	81
46	Responden 46	4	5	4	5	4	4	4	2	4	5	4	4	3	2	2	4	3	5	3	5	76
47	Responden 47	5	4	5	4	5	5	2	3	2	5	5	3	4	5	5	2	5	4	5	5	83
48	Responden 48	5	5	5	4	4	5	3	4	5	4	3	5	3	4	4	3	3	3	3	5	80
49	Responden 49	5	5	4	5	5	5	2	3	2	3	5	3	4	3	4	1	4	5	5	5	78
50	Responden 50	5	4	4	5	4	4	2	4	5	4	4	3	3	4	5	4	5	5	5	5	84
51	Responden 51	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	3	4	4	5	4	4	5	4	89
52	Responden 52	5	5	4	5	5	5	5	5	2	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	91
53	Responden 53	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	2	3	5	5	5	2	4	5	3	5	84
54	Responden 54	5	5	4	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	2	5	5	3	5	88
55	Responden 55	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	5	5	3	5	5	5	5	91
56	Responden 56	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	93
57	Responden 57	3	5	5	5	5	4	3	3	4	2	3	5	4	4	5	2	5	5	5	4	81
58	Responden 58	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	3	2	5	4	5	2	5	5	4	85
59	Responden 59	2	4	5	3	4	4	3	2	2	5	2	5	5	5	5	4	3	3	5	4	75
60	Responden 60	5	5	5	4	5	5	3	3	5	2	5	5	2	3	4	3	5	5	5	5	84

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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



61	Responden 61	5	5	4	5	5	5	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	5	5	5	3	72
62	Responden 62	3	5	5	4	5	3	3	4	3	5	5	2	5	4	5	5	3	3	5	4	81
63	Responden 63	4	3	2	3	4	4	2	2	4	4	2	5	4	3	4	4	3	5	5	3	70
64	Responden 64	5	4	5	5	5	5	4	3	5	2	4	5	5	4	3	4	5	5	4	4	86
65	Responden 65	3	3	4	4	4	4	4	5	5	3	2	2	5	3	4	5	3	5	5	5	78
66	Responden 66	4	4	3	4	5	4	3	3	2	4	5	4	3	3	4	4	5	3	5	4	76
67	Responden 67	1	3	4	5	3	3	3	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	5	78
68	Responden 68	3	3	4	4	4	4	2	3	4	5	2	5	2	5	5	5	3	4	3	3	73
69	Responden 69	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	2	5	5	4	5	5	4	92
70	Responden 70	4	5	5	5	5	5	3	4	4	3	3	3	2	3	5	5	5	5	3	3	80
71	Responden 71	5	2	5	5	5	3	3	3	2	2	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	81
72	Responden 72	3	3	5	5	5	2	3	4	4	5	4	5	2	4	4	5	4	3	4	5	79
73	Responden 73	4	4	5	5	5	5	4	3	5	5	4	2	5	2	5	4	4	4	4	5	84
74	Responden 74	5	4	4	5	5	5	3	3	4	2	4	4	5	3	4	3	3	4	5	5	80
75	Responden 75	2	2	5	4	4	5	2	2	3	5	5	4	2	3	3	3	4	3	3	3	67
76	Responden 76	4	4	3	4	3	5	5	4	3	2	4	2	2	3	2	3	4	5	3	5	70
77	Responden 77	3	5	3	4	3	4	3	3	4	4	2	5	4	5	5	5	4	4	5	3	78
78	Responden 78	5	4	4	4	4	3	2	3	4	2	5	2	3	4	4	4	5	3	3	4	72
79	Responden 79	5	4	4	5	2	3	3	2	1	5	3	2	4	3	4	3	5	5	5	3	71
80	Responden 80	5	4	5	3	2	4	4	3	4	5	3	3	5	4	5	5	5	3	2	5	79
81	Responden 81	2	3	5	5	4	4	3	2	5	2	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	74
82	Responden 82	3	3	4	2	3	5	4	3	4	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	4	81
83	Responden 83	2	2	4	3	2	4	3	5	4	4	1	5	5	5	5	4	4	5	4	5	76
84	Responden 84	4	3	5	4	5	5	3	4	3	5	5	4	2	5	5	3	3	5	5	3	81
85	Responden 85	4	2	5	5	3	4	3	3	5	5	5	5	3	5	5	2	5	5	3	5	82
86	Responden 86	3	3	3	5	4	5	4	4	4	4	3	2	4	5	5	4	5	4	4	3	78
87	Responden 87	2	2	3	5	2	3	3	3	4	4	4	5	4	4	5	2	5	4	5	4	73
88	Responden 88	5	5	5	5	5	5	2	2	4	2	4	4	2	5	4	2	3	5	2	4	75
89	Responden 89	5	5	4	4	5	5	3	3	4	4	5	4	5	2	4	3	5	3	4	4	81
90	Responden 90	5	5	5	5	5	5	2	2	4	2	5	4	3	5	4	3	4	5	5	5	83
91	Responden 91	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	3	4	2	2	3	4	4	83
92	Responden 92	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	2	5	5	2	5	5	2	5	3	4	81
93	Responden 93	4	5	5	5	5	4	3	4	3	5	5	4	3	3	4	3	4	5	3	5	82

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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



94	Responden 94	5	4	5	4	4	4	5	3	2	3	5	3	4	4	5	4	4	5	5	4	82
95	Responden 95	5	4	5	4	4	5	3	3	4	2	3	4	5	4	4	2	4	5	4	5	79
96	Responden 96	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	5	3	4	86
97	Responden 97	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	4	5	4	4	2	4	4	5	5	5	88
98	Responden 98	3	5	5	5	3	5	5	4	2	5	4	2	5	3	3	1	5	2	5	3	75
	Jumlah	401	405	431	431	420	422	326	335	367	390	377	376	376	374	420	367	385	390	399	392	7784
	Rata	4,09	4,13	4,40	4,40	4,29	4,31	3,33	3,42	3,74	3,98	3,85	3,84	3,84	3,82	4,29	3,74	3,93	3,98	4,07	4,00	79,43

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
	Sangat Setuju/5	53	44	35	37	43	28	34	40	39	25	25	21	34	22	38	36	39	37	41	39
	Setuju/4	19	19	32	31	32	28	26	27	24	30	21	34	26	23	36	31	27	21	26	22
	Kurang Setuju/3	15	26	27	19	16	31	24	18	19	26	40	29	27	31	17	19	25	26	18	18
	Tidak Setuju/2	9	9	4	11	7	11	14	13	16	17	12	12	10	22	7	12	7	14	13	19
	Sangat Tidak Setuju/1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0
	Σ	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Kinerja Pegawai (X)

No	Responden	Kualitas Pelayanan (Y)																				Jumlah
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	Responden 1	2	4	2	5	3	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	2	4	5	4	5	80
2	Responden 2	5	5	3	5	4	5	3	2	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	2	5	83
3	Responden 3	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	5	2	5	3	4	5	85
4	Responden 4	5	4	3	4	5	3	3	5	5	5	5	4	5	3	3	3	5	3	5	5	83
5	Responden 5	1	5	3	2	4	5	3	4	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	79
6	Responden 6	4	3	4	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	92
7	Responden 7	2	5	4	4	5	3	5	3	5	5	3	5	3	4	5	3	5	5	3	5	82
8	Responden 8	5	5	3	4	3	2	2	4	4	4	4	5	5	3	3	3	5	5	4	4	77
9	Responden 9	5	4	3	5	4	2	5	2	5	2	3	3	5	5	3	2	3	3	2	5	71
10	Responden 10	2	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	2	4	5	4	5	4	5	4	4	82
11	Responden 11	3	4	5	3	5	5	2	4	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	4	5	86
12	Responden 12	3	4	4	5	4	3	5	3	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	83
13	Responden 13	5	5	3	4	3	4	3	4	4	5	2	3	4	5	3	4	5	5	4	4	79
14	Responden 14	1	5	3	4	3	4	3	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	82
15	Responden 15	5	3	3	3	4	4	3	3	4	4	5	5	2	4	5	5	3	4	3	4	76
16	Responden 16	2	5	4	2	4	2	2	4	2	5	3	4	4	3	5	3	4	3	4	2	67
17	Responden 17	5	4	4	3	5	4	5	4	3	5	4	3	3	5	5	5	5	5	4	3	84
18	Responden 18	3	3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	2	5	5	5	2	5	4	82
19	Responden 19	3	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	5	2	4	4	5	2	5	5	81
20	Responden 20	5	2	5	2	4	4	2	4	5	3	4	2	3	2	5	4	5	2	4	5	72
21	Responden 21	3	4	4	5	4	3	4	2	5	2	3	3	3	3	5	5	3	3	2	5	71
22	Responden 22	4	3	3	3	3	4	3	3	4	5	3	4	5	2	5	5	4	5	3	4	75
23	Responden 23	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	3	2	2	5	5	2	2	4	75
24	Responden 24	3	3	3	5	5	3	4	2	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	2	4	78
25	Responden 25	3	4	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	4	3	3	4	3	66
26	Responden 26	4	4	3	5	4	5	5	3	4	4	2	4	3	3	4	4	5	3	3	4	76
27	Responden 27	5	3	2	4	3	5	3	4	3	3	4	2	3	4	5	4	3	4	4	2	70
28	Responden 28	3	4	4	4	5	3	5	5	4	3	4	4	3	3	5	3	4	3	5	4	78
29	Responden 29	4	4	3	5	5	3	4	3	2	3	3	4	4	3	4	5	2	3	3	2	69

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

30	Responden 30	4	5	5	4	5	3	4	2	5	4	3	3	3	3	2	3	3	2	5	71
31	Responden 31	5	4	3	5	3	5	5	4	4	5	3	4	5	2	4	4	5	4	4	82
32	Responden 32	4	3	4	5	5	5	4	5	2	3	3	4	4	3	5	2	4	3	5	75
33	Responden 33	2	5	3	5	2	5	4	2	4	3	3	4	1	4	5	4	2	4	2	68
34	Responden 34	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	2	4	4	3	5	4	84
35	Responden 35	5	3	3	4	5	3	5	3	5	3	5	4	4	4	4	2	5	4	3	79
36	Responden 36	5	5	4	2	4	3	4	5	4	5	5	3	4	3	5	2	3	3	5	78
37	Responden 37	5	3	4	3	4	4	5	3	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5	3	83
38	Responden 38	5	3	4	5	5	4	2	5	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	5	76
39	Responden 39	4	3	4	5	5	4	4	2	5	3	3	5	2	4	4	3	3	4	2	74
40	Responden 40	4	2	4	5	4	2	3	5	2	2	4	2	3	2	5	5	2	2	5	65
41	Responden 41	4	3	4	4	4	4	5	4	3	2	3	3	2	4	3	4	5	4	4	72
42	Responden 42	5	5	5	5	5	3	4	5	2	2	5	4	4	5	4	5	5	5	5	85
43	Responden 43	5	3	5	3	4	3	3	4	2	5	3	3	5	5	3	4	3	5	4	74
44	Responden 44	5	4	5	4	3	3	4	5	4	3	5	4	5	2	3	2	5	2	5	77
45	Responden 45	4	5	5	5	5	3	5	5	4	2	4	2	3	4	4	5	4	4	5	82
46	Responden 46	5	5	5	3	4	3	4	4	5	3	2	1	3	4	4	4	5	4	4	77
47	Responden 47	5	5	4	5	4	3	2	5	2	2	2	2	4	2	3	4	2	2	5	65
48	Responden 48	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	5	3	5	5	5	3	5	88
49	Responden 49	3	4	4	5	4	4	5	5	2	2	4	3	5	3	4	5	3	3	5	75
50	Responden 50	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	3	5	5	5	5	3	4	5	90
51	Responden 51	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	2	5	4	5	3	5	4	5	5	90
52	Responden 52	5	5	5	4	5	5	4	5	3	4	3	3	5	2	5	5	5	4	5	85
53	Responden 53	4	3	5	5	5	3	5	3	4	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	85
54	Responden 54	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	3	2	5	4	4	4	4	4	4	83
55	Responden 55	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	2	2	5	5	2	4	78
56	Responden 56	5	5	5	4	5	4	5	5	3	3	3	4	4	5	4	5	3	5	5	85
57	Responden 57	5	5	4	5	5	5	3	5	5	4	3	3	5	3	4	5	4	3	5	86
58	Responden 58	3	5	5	5	4	4	5	4	3	3	5	4	5	2	4	4	4	4	4	80
59	Responden 59	5	5	4	4	3	3	2	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	84
60	Responden 60	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	91
61	Responden 61	5	5	5	3	5	3	5	5	5	3	3	2	3	4	5	4	5	5	5	85
62	Responden 62	5	5	5	4	5	3	4	5	5	4	4	4	5	3	5	5	5	5	3	89

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

63	Responden 63	3	2	5	4	5	4	2	3	5	4	2	4	3	5	5	4	4	5	3	5	77
64	Responden 64	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	92
65	Responden 65	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	4	5	87
66	Responden 66	2	2	5	4	4	5	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	84
67	Responden 67	2	3	4	3	5	4	3	4	3	3	3	3	4	3	5	3	3	3	4	3	68
68	Responden 68	2	4	3	3	3	3	3	5	4	4	5	4	3	2	5	5	5	3	5	4	75
69	Responden 69	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	4	4	5	3	5	5	5	92
70	Responden 70	5	5	5	3	5	3	2	5	5	4	3	3	3	3	5	4	5	5	5	5	83
71	Responden 71	4	5	3	3	4	4	3	2	3	4	2	2	5	2	4	2	3	5	2	3	65
72	Responden 72	3	3	5	3	5	3	2	2	5	3	5	5	3	5	3	3	4	5	5	5	77
73	Responden 73	5	5	4	4	2	2	2	5	3	2	2	5	2	4	4	4	3	5	5	3	71
74	Responden 74	5	5	5	2	3	2	5	3	2	2	2	3	3	3	2	5	4	4	3	2	65
75	Responden 75	2	2	3	2	2	4	4	2	4	4	3	2	5	4	3	5	5	5	2	4	67
76	Responden 76	4	3	3	4	5	4	2	3	5	4	2	4	4	2	4	4	5	5	3	5	75
77	Responden 77	5	2	3	2	2	2	2	5	2	2	3	5	2	2	4	4	3	4	5	2	61
78	Responden 78	5	5	3	5	3	3	3	4	4	3	5	1	5	2	5	3	5	2	4	4	74
79	Responden 79	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	2	3	58
80	Responden 80	5	3	2	3	5	3	3	4	5	3	3	3	3	3	4	5	4	3	4	3	71
81	Responden 81	5	5	5	4	5	2	4	2	2	5	5	4	4	2	5	5	5	2	2	2	75
82	Responden 82	3	3	3	5	3	2	4	3	2	4	5	5	2	4	4	5	4	4	3	2	70
83	Responden 83	5	3	5	3	2	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	5	4	3	68
84	Responden 84	5	4	3	4	5	4	4	5	5	4	3	3	2	3	4	4	5	3	5	5	80
85	Responden 85	4	2	3	2	4	2	3	3	3	2	2	3	2	4	3	3	3	4	3	3	58
86	Responden 86	3	3	4	5	2	2	3	3	5	2	4	3	3	3	4	3	4	3	3	5	67
87	Responden 87	5	2	5	2	5	3	5	2	3	3	5	3	2	3	2	3	2	3	2	3	63
88	Responden 88	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	5	3	5	3	5	4	5	5	3	3	75
89	Responden 89	5	3	5	3	4	5	4	3	5	5	5	5	5	2	4	4	4	2	3	5	81
90	Responden 90	5	5	5	5	5	3	5	5	5	2	3	2	3	3	2	3	4	5	5	5	80
91	Responden 91	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	2	76
92	Responden 92	4	3	3	5	3	4	5	5	5	4	3	5	4	2	5	2	2	2	5	2	73
93	Responden 93	5	4	5	5	3	5	5	5	2	2	3	3	4	4	5	2	3	2	5	2	74
94	Responden 94	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	4	3	3	4	5	3	5	5	3	85
95	Responden 95	5	2	4	5	5	5	5	5	2	2	3	4	3	3	4	4	5	3	5	2	76

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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



96	Responden 96	5	5	5	4	5	4	5	5	5	2	4	4	3	3	4	3	4	3	5	2	80
97	Responden 97	5	5	5	3	5	5	5	5	3	3	5	2	5	4	5	3	3	3	5	5	84
98	Responden 98	5	3	4	5	5	5	5	5	2	5	2	5	3	2	2	5	2	2	5	2	74
	Jumlah	406	392	392	388	405	367	374	388	380	357	353	354	376	339	399	385	392	375	389	375	7586
	Rata	4,14	4,00	4,00	3,96	4,13	3,74	3,82	3,96	3,88	3,64	3,60	3,61	3,84	3,46	4,07	3,93	4,00	3,83	3,97	3,83	77,41

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Sangat Setuju/5	53	44	35	37	43	28	34	40	39	25	25	21	34	22	38	36	39	37	41	39
Setuju/4	19	19	32	31	32	28	26	27	24	30	21	34	26	23	36	31	27	21	26	22
Kurang Setuju/3	15	26	27	19	16	31	24	18	19	26	40	29	27	31	17	19	25	26	18	18
Tidak Setuju/2	9	9	4	11	7	11	14	13	16	17	12	12	10	22	7	12	7	14	13	19
Sangat Tidak Setuju/1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0
Σ	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic Univ

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Lampiran 5. Uji Normalitas

Descriptives

		Statistic	Std. Error	
Kinerja Pegawai	Mean	77.41	.779	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	75.86	
		Upper Bound	78.96	
	5% Trimmed Mean	77.55		
	Median	77.50		
	Variance	59.543		
	Std. Deviation	7.716		
	Minimum	58		
	Maximum	92		
	Range	34		
	Interquartile Range	11		
	Skewness	-.308	.244	
	Kurtosis	-.297	.483	
Kualitas Pelayanan	Mean	79.43	.580	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	78.28	
		Upper Bound	80.58	
	5% Trimmed Mean	79.35		
	Median	80.00		
	Variance	32.969		
	Std. Deviation	5.742		
	Minimum	67		
	Maximum	93		
	Range	26		
	Interquartile Range	8		
	Skewness	.110	.244	
	Kurtosis	-.323	.483	

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Tests of Normality

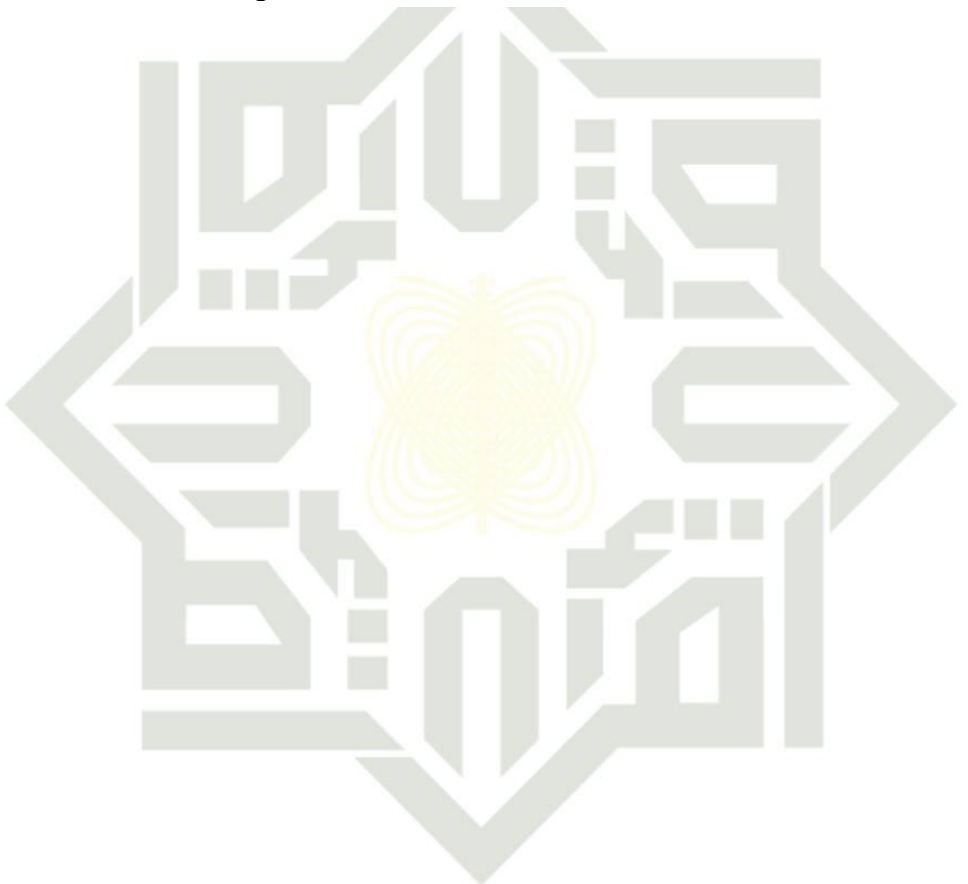
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Kinerja Pegawai	.081	98	.112	.982	98	.191
Kualitas Pelayanan	.062	98	.200*	.988	98	.513

a. Lilliefors Significance Correction

*. This is a lower bound of the true significance.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Lampiran 6. Uji Linearitas

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Kualitas Pelayanan *						
Kinerja Pegawai	98	100.0%	0	.0%	98	100.0%

Report

Kualitas Pelayanan

Kinerja Pegawai	Mean	N	Std. Deviation
58	76.50	2	7.778
61	78.00	1	.
63	73.00	1	.
65	79.00	4	4.830
66	69.00	1	.
67	73.33	3	5.686
68	74.33	3	4.726
69	71.00	1	.
70	74.50	2	9.192
71	76.80	5	4.868
72	73.50	2	.707
73	81.00	1	.
74	79.80	5	5.975
75	74.00	8	2.449
76	77.60	5	3.507
77	77.40	5	4.827
78	83.00	4	6.325
79	81.33	3	3.215
80	82.40	5	3.578

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

81	85.00	2	5.657
82	81.50	6	1.975
83	82.00	6	3.286
84	83.40	5	7.369
85	83.14	7	7.335
86	80.50	2	.707
87	78.00	1	.
88	80.00	1	.
89	81.00	1	.
90	86.50	2	3.536
91	84.00	1	.
92	86.33	3	5.508
Total	79.43	98	5.742

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kualitas Pelayanan * Kinerja Pegawai	Between Groups	(Combined)	1540.076	30	51.336	2.075	.007
		Linearity	871.742	1	871.742	35.229	.000
		Deviation from Linearity	668.335	29	23.046	.931	.572
	Within Groups		1657.924	67	24.745		
Total			3198.000	97			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Kualitas Pelayanan * Kinerja Pegawai	.522	.273	.694	.482

Lampiran 7. Uji Korelasi Sederhana

Correlations

		Kinerja Pegawai	Kualitas Pelayanan
Kinerja Pegawai	Pearson Correlation	1	.522**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	98	98
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.522**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	98	98

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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





UIN SUSKA RIAU
 Dilarang menyalin, mengutip, atau menjiplak sebagian atau seluruhnya tanpa izin UIN Suska Riau.
 UIN SUSKA RIAU
 Dilarang menyalin, mengutip, atau menjiplak sebagian atau seluruhnya tanpa izin UIN Suska Riau.

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

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES
 Jl. H.R. Soebrantas No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
 Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail. : fekonsos@uin-suska.ac.id

Un.04/F.VII/PP.00.9/6849/2021
 Biasa
 -
Pra Riset

Pekanbaru, 16 Desember 2021 M
 11 Jumadil Awwal 1443 H

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

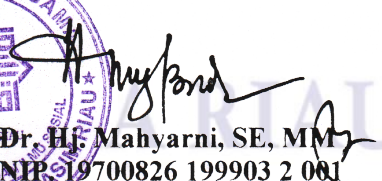
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Silfia Meida Sari
 NIM. : 11870524337
 Jurusan : Administrasi Negara
 Semester : VII (Tujuh)

bermaksud mengadakan **Pra Riset** dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul:
**"Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi
 Kependudukan pada Kantor Camat Kecamatan Kunto Darussalam
 Kabupaten Rokan Hulu"** Untuk itu kami mohon kiranya Saudara berkenan
 memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.

Dekan,

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





1. Hak cipta milik UIN Suska Riau
2. Hak cipta milik UIN Suska Riau
3. Hak cipta milik UIN Suska Riau
4. Hak cipta milik UIN Suska Riau
5. Hak cipta milik UIN Suska Riau
6. Hak cipta milik UIN Suska Riau
7. Hak cipta milik UIN Suska Riau
8. Hak cipta milik UIN Suska Riau
9. Hak cipta milik UIN Suska Riau
10. Hak cipta milik UIN Suska Riau

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

كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H.R. Soebrantas No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail. : fekonsos@uin-suska.ac.id

Un.04/F.VII/PP.00.9/2519/2022
Biasa

Pekanbaru, 06 Juni 2022 M
6 Zulqaidah 1443 H

Izin Riset

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

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Silfia Meida Sari
NIM. : 11870524337
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VIII (Delapan)

bermaksud mengadakan Riset dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul:
"Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi
Kependudukan Pada Kantor Camat Kecamatan Kunto Darussalam
Kabupaten Rokan Hulu" Untuk itu kami mohon kiranya Saudara berkenan
memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.



Kuasa Dekan.

Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si
NIP. 19790101 200710 1 01



UIN SUSKA RIAU
 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية

FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H.R. Soebrantas No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
 Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail. : fekonsos@uin-suska.ac.id

: Un.04/F.VIII/PP.00.9/2642/2022

Pekanbaru, 15 Juni 2022 M

: Biasa

15 Zulqaidah 1443 H

: -

: **Bimbingan Skripsi**

Kepada

Yth. **Ikhwani Ratna, SE, M. Si**

Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial

UIN Sultan Syarif Kasim Riau

Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

N a m a : Silfia Meida Sari

N I M : 11870524337

Jurusan : Administrasi Negara

Semester : VIII (Delapan)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/ menyusun skripsi dengan judul: "**Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Kantor Camat Kecamatan Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu**". Sehubungan dengan itu kami menunjuk Saudara sebagai pembimbing dalam menyelesaikan skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

an. Dekan

Walil Dekan Bid. Akademik dan

Pengembangan Lembaga,



D. Maruddin, S.Sos, M.

190101 200710 1 003

Lembusan

Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau



**PEMERINTAH KABUPATEN ROKAN HULU
KECAMATAN KUNTO DARUSSALAM**

JL. T. DAHLAN NO.1 KOTALAMA

Kode Pos 28556

SURAT KETERANGAN

Nomor : 503 / KDS-UM / 345

Camat Kunto Darussalam dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : **SILFIA MEIDA SARI**
 NIM : 11870524337
 Jurusan : ILMU ADMINSITRASI NEGARA
 Jenjang : S1
 Judul Penelitian : Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Camat Kecamatan Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu.
 Lokasi Penelitian : Kantor Camat Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu.

Nama tersebut diatas benar merupakan salah seorang Mahasiswa/i yang telah melakukan penelitian di Kantor Camat Kunto Darussalam dengan cara :

1. Melakukan Interview/Wawancara dengan Camat Kunto Darussalam dan Kepala Seksi Tata Pemerintahan Kantor Camat Kunto Darussalam;
2. Meminta/Mengambil Data Kependudukan Kecamatan Kunto Darussalam.

Demikian surat keterangan ini dibuat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kotalama, 18 Juli 2022
 Camat Kunto Darussalam,



RUSLAN, S. Sos
 Pembina Tk.I (IV/b)
 NIP. 19641230 198804 1 001



RIWAYAT HIDUP

Silfia Meida Sari dilahirkan pada Tanggal 19 Mei 1999 di Kotalama, Kecamatan Kunto Darussalam, Kabupaten Rokan Hulu,, Provinsi Riau. Lahir dari pasangan Ayahanda Syahrial dan Ibunda Darna Wati (Almh). Merupakan anak ketiga dari lima bersaudara. Penulis menempuh pendidikan disekolah dasar SDN 004 Kunto Darussalam dari tahun 2006-2012.

Pada Tahun 2012 melanjutkan pendidikan ke sekolah lanjutan tingkat pertama di SMPN 1 Kunto darussalam dan tamat pada tahun 2015. Pada tahun 2015 penulis melanjutkan pendidikan ke SMAN 1 Kunto Darussalam dan lulus pada Tahun 2018.

Pada Tahun 2018 melalui seleksi jalur Mandiri diterima menjadi mahasiswa pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau. Pada Bulan Februari sampai Maret Tahun 2021 melaksanakan praktek kerja lapangan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa dan Duk Capil Provinsi Riau. Pada tahun yang sama tepat pada bulan Juli - Agustus 2021 penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata Daring (KKN-DR) di Desa Pematang Berangan, Kecamatan Rambah, Kabupaten Rokan Hulu. Selama kuliah penulis memiliki pengalaman organisasi internal kampus yaitu HMJ Administrasi Negara pada tahun 2019-2020 di bidang Kewirausahaan.

Penulis mengikuti ujian seminar proposal pada Jumat, 25 Maret 2022 kemudian mengikuti ujian Munaqasah pada Selasa, 24 November 2022 dengan judul skripsi "*Pengaruh kinerja terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada kantor camat kecamatan kunto Darussalam kabupaten rokan hulu*" dinyatakan lulus dan berhak menyandang gelar Sarjana Sosial (S.Sos).

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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