

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PADA KANTOR WILAYAH  
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI RIAU**

**SKRIPSI**

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



**UIN SUSKA RIAU**

**OLEH :**

**ISNA NURDAYANTI**  
**NIM : 11970523470**

**PROGRAM S1**

**JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

**2023 M / 1445 H**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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



**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

: Isna Nurdayanti  
 : 11970523470  
 : Administrasi Negara  
 : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
 : Analisis Kinerja Pegawai Pelayan Terpadu Satu Pintu Dalam  
 Memerikan Pelayanan Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama  
 Provinsi Riau

**DISETUJUI OLEH:  
 DOSEN PEMBIMBING**

**Dr. Jhon Afrizal, S. HI, MA**  
**NIP. 19790911201101 1 003**

**Mengetahui**

**DEKAN  
 Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial**

**KETUA PRODI  
 Administrasi Negara**



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

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

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



**EMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

: Isna Nurdayanti  
 : 11970523470  
 : Administrasi Negara  
 : Ekonomi Dan Ilmu Sosial  
 : Analisis Kinerja Pegawai Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam  
 Memerikan Pelayanan Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama  
 Provinsi Riau  
 : Kamis, 30 November 2023

**Tim Penguji**

Ketua penguji  
Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos, M.Si  
 NIP.19781025200604 1 002

Penguji I  
Dr. Mustiqowati Ummul F. M. Si  
 NIP. 19791127200801 2 010

Penguji II  
Abdiana Ilosa, S.AP, MPA  
 NIP. 19870716201503 2 003

Sekretaris  
Virna Museliza, SE, M. Si  
 NIK. 130 712 073

UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 1. Dilarang menyalin, sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. e-guntingan dan untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 : ISna Nurdayani

NIM : 11970523470

Tempat/Tgl. Lahir : Menggala Sakti/04-06-2001

Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Prodi : Ilmu Administrasi Negara

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

Analisis Kinerja Pegawai Pelayanan Terhadap Satu Pindo Dalam  
Memberikan Pelayanan Pada Kantor Wilayah Kementerian  
Agama Provinsi Riau.

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, 22 Desember 2023

buat pernyataan



ISna Nurdayani

NIM : 11970523470

\*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

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

## ABSTRAK

### ANALISIS KINERJA PEGAWAI PTSP DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI RIAU

Oleh :

**ISNA NURDAYANTI**

**NIM : 11970523470**

**Email : isnanurdayanti75@gmail.com**

#### **Abstrak :**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pegawai Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam memberikan pelayanan pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau. Untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi penghambat kinerja pegawai Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam memberikan pelayanan pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau. Metode Penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas kinerja pegawai PTSP dalam memberikan pelayanan pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau masih belum maksimal. Pegawai PTSP masih cenderung mengabaikan waktu dalam bekerja akibatnya pekerjaan menjadi menumpuk dan beresiko pada kesalahan dokumen. dan berpotensi menimbulkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan Pegawai PTSP pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau. Selain itu, masyarakat masih sulit memperoleh informasi akibat kurangnya sosialisasi perihal pengurusan berkas/dokumen secara akurat sehingga kerap kali terjadi kendala dalam melakukan proses administrasi di Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau.

**Kata Kunci :** Kinerja; Pegawai; PTSP

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

## ABSTRAK

### PERFORMANCE ANALYSIS OF PTSP EMPLOYEES IN PROVIDING SERVICES AT THE REGIONAL OFFICE OF THE MINISTRY OF RELIGION, RIAU PROVINCE

By :

ISNA NURDAYANTI

NIM : 11970523470

Email : isnanurdayanti75@gmail.com

**Abstract :**

*The Purpose of The Riau Province Ministry of Religion Regional Office implements a One Stop Integrated Service System (PTSP) with the aim of streamlining existing service processes and making it easier for the public to carry out administration. However, in its implementation there is still a long service process, difficulty in obtaining information regarding management at PTSP and employee attendance is not timely, which has a direct impact on the quality of performance of PTSP employees at the Regional Office of the Ministry of Religion, Riau Province. This research method is qualitative research. The research results show that the quality of performance of PTSP employees in providing services at the Regional Office of the Ministry of Religion of Riau Province is still not optimal. PTSP employees still tend to neglect their time at work which results in work piling up and risking document errors. and has the potential to cause public dissatisfaction with the services of PTSP employees at the Riau Province Ministry of Religion Regional Office. Apart from that, it is still difficult for the public to obtain information due to a lack of socialization regarding accurate file/document management so that problems often occur in carrying out administrative processes in the One Stop Integrated Service System at the Regional Office of the Ministry of Religion, Riau Province.*

**Keywords: Performance; Employee; PTSP**





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Puji syukur kehadiran Allah *Subhanahu Wa ta'ala* atas rahmat dan karunia-Nya yang tiada henti sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “**Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Di PTSP Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau**”. Shalawat beriring salam yang selalu tercurah kepada baginda Nabi Muhammad *Shallallahu'alaihi Wasallam*, sang reformasi agung peradaban dunia yang menjadi inspiring leader dan inspiring human bagi umat di seluruh belahan dunia. Semoga kita mendapat syafa'atnya di akhirat nanti, *Aamiin ya Rabbal' Alamin*.

Penulisan Skripsi ini diperuntukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1) pada jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan kelemahan, namun banyak pihak yang memberikan dorongan dan memberikan motivasi serta semangat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi tepat pada waktunya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua tercinta, Ayahanda H. Syahril dan Ibundah Hj. Maneriah yang senantiasa memberikan bimbingan, semangat, kasih sayang dan senantiasa memberikan do'a restu kepada penulis yang menjadi sumber kekuatan dalam menyelesaikan Skripsi ini.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
1. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M. Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
  2. Ibu Hj. Mahyarni, SE, MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
  3. Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S. Sos., M. Si., selaku Ketua Jurusan Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Sultasn Syarif Kasim Riau.
  4. Bapak Mashuri, MA., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
  5. Bapak Dr. Jhon Afrizal, SHI, MA., selaku pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk memberikan bimbingan, arahan dan nasehat kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
  6. Ibu Ari Nur Wahidah, SE, MM., selaku pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis sejak awal perkuliahan hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
  7. Bapak/Ibu Dosen beserta Staf Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial terutama pada Jurusan Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
  8. Bapak Budi Setiawan, ST, Marjulastri, Hj. Yurnita, Frina Trisna S.I. Kom beserta seluruh staf dan regu pengawas Kemenag Riau yang telah bersedia membantu dan memberikan informasi kepada penulis terkait dengan skripsi ini.
  9. Siti zalamah dan Putri Indah Yuspita Sari selaku kakak dan adik penulis yang telah memberikan dukungan, semangat, motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.





## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

11. Keluarga besar yang telah memberikan semangat dan do'anya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman-teman Jurusan Administrasi Negara Angkatan 2019 terkhusus Lokal D yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.
13. Kepada Prada Rudi Supriyadi, terima kasih banyak penulis ucapkan atas support selama proses penyusunan skripsi ini, terimakasih telah membersamai dan menjadi tempat keluh kesah selama proses penyusunan skripsi ini yang selalu memotivasi penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini tepat pada waktunya.
14. Kepada Siti Fatimah dan Triani Rahmadiani sebagai sahabat penulis yang selalu ada dan bisa menjadi rekan bertukar pikiran sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
15. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga semua kebaikan dan bantuan yang diberikan oleh semua pihak diberikan balasan pahala yang berlipat ganda oleh Allah SWT. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk semua pihak. *Aamiin ya rabbal'alamiin. Wassalamu' alaikum Warahmatullahi wabarakatuh.*

Pekanbaru, 08 Mei 2023

Penulis

**ISNA NURDAYANTI**  
**NIM. 11970523470**



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I     PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang.....	1
1.2    Rumusan Masalah.....	10
1.3    Tujuan Penelitian .....	11
1.4    Manfaat Penelitian .....	11
1.5    Sistematika Penulisan .....	12
<b>BAB II    LANDASAN TEORI.....</b>	<b>14</b>
2.1    Kinerja Pegawai.....	14
2.1.1    Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai .....	15
2.1.2    Indikator Kinerja .....	16
2.1.3    Penyebab Masalah Kinerja.....	19
2.1.4    Proses Penilaian Kinerja.....	20
2.1.5    Karakteristik Kinerja Pegawai.....	22
2.2    Pelayanan .....	25



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

2.2.1	Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....	26
2.2.2	Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik ...	27
2.3	Pelayanan Terpadu Satu Pintu .....	28
2.3.1	Ciri-ciri Pelayanan Terpadu Satu Pintu .....	29
2.3.2	Tujuan Pelayanan Tepadu Satu Pintu.....	30
2.4	Kinerja Pelayanan Menurut Perspektif Islam .....	32
2.5	Penelitian Terdahulu .....	37
2.6	Definisi Konsep .....	40
2.7	Konsep Operasional .....	40
2.8	Kerangka Berpikir .....	43
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>45</b>
3.1	Lokasi Dan Waktu Penelitian .....	45
3.2	Jenis dan Sumber Data.....	45
3.3	Teknik Pengumpulan Data .....	47
3.4	Informasi Penelitian.....	48
3.5	Teknik Analisis Data .....	49
<b>BAB IV</b>	<b>GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>51</b>
4.1	Sejarah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau.....	51
4.2	PTSP Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau.....	52
4.3	Visi, Misi dan Tujuan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau.....	56





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

4.4	Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Kementerian Agama Provinsi Riau .....	59
<b>BAB V</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>67</b>
5.1	Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau.....	67
5.2	Faktor Penghambat Kinerja Pegawai PTSP Dalam Memberikan Pelayanan Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau .....	80
<b>BAB VI</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>90</b>
6.1	Kesimpulan.....	90
6.2	Saran .....	91
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>92</b>



**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1	Data Pelayanan PTSP Kemenag Provinsi Riau .....	8
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	37
Tabel 2.2	Konsep Operasional Variabel .....	42
Tabel 3.1	Informan Penelitian .....	49
Tabel 4.1	Pelayanan Bidang PTSP Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau .....	55
Tabel 5.1	Jam Kerja Pegawai Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau.....	72
Tabel 5.2	Pelayanan PTSP Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau.....	82
Tabel 5.3	Jam Kerja Pegawai Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau.....	84

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berfikir .....	44
------------	-------------------------	----



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



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pemerintah sebagai penyelenggara negara mempunyai tanggung jawab kepada rakyatnya. Fungsi pemerintah adalah menyelenggarakan negara berdasarkan kewenangannya. Kewenangan yang diberikan kepada pemerintah merupakan dasar bagi pembuatan sampai penetapan kebijakan. Peran pemerintah sangat menentukan dalam menyelesaikan permasalahan yang ada dalam masyarakat. Permasalahan yang terjadi dimasyarakat akan terselesaikan dengan baik melalui kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah. Pemerintah sebagai penentu dari penyelesaian masalah yang terjadi dimasyarakat bisa dilihat dari hasil kebijakan yang ditetapkannya. Perencanaan, penyusunan sampai penetapan kebijakan akan sangat menentukan efektifitas kebijakan itu sendiri.

Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung, sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli. Pelayanan dapat dikatakan sebagai hasil yang diberikan dari suatu lembaga kepada lembaga lainnya yang memiliki hubungan timbal balik. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan kunci utama kesuksesan suatu organisasi yang menghasilkan nilai positif dari pelayanan yang diberikan (Aditya, 2019).



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Pelayanan administrasi termasuk sebagai salah satu urusan pemerintahan yang konkuren. Urusan pemerintahan konkuren adalah urusan pemerintahan yang dibagi antara pemerintahan pusat dan daerah Provinsi dan daerah Kabupaten/Kota, yang terbagi atas urusan pemerintahan wajib dan urusan pemerintahan pilihan sesuai dengan kewenangan sebagaimana yang diatur dalam lampiran Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pelayanan publik. Untuk itu sebagai instansi yang bertugas untuk melayani masyarakat harus mengikuti *Standard Operational Procedure* (SOP) yang berlaku dan juga harus memiliki pribadi dari segi komunikasi yang baik dalam menjalankan hal tersebut sebagai bentuk kinerjanya dalam memberikan pelayanan.

Dalam menciptakan standar yang sesuai dengan SOP, tentunya harus memiliki sumber daya manusia yang berkompeten. Sumber daya manusia yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pegawai. Pegawai yang berkompeten tentunya memiliki kinerja yang baik. Kinerja menekankan apa yang dihasilkan dari fungsi-fungsi suatu pekerjaan atau apa yang keluar (*out-come*). Bila diperhatikan lebih lanjut apa yang terjadi dalam sebuah pekerjaan atau jabatan adalah suatu proses yang mengolah in-put menjadi *out-put* (hasil kerja). Kinerja mengandung komponen kompetensi dan produktifitas hasil, maka hasil kinerja sangat tergantung pada tingkat kemampuan individu dalam pencapaiannya, terutama tujuan organisasi (Mangkunegara, 2015).

Mengingat masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan yang terjadi selama ini masih bercirikan:

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



berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Maka perbaikan kinerja aparat pelayanan publik merupakan suatu keharusan jika dikaitkan dengan perkembangan dan tuntutan publik.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan merupakan salah satu jawaban atas arus tuntutan. Undang-Undang ini mendorong terciptanya *good governance*, dimana Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 menyatakan bahwa: Dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan, badan dan/atau pejabat pemerintahan dalam menggunakan wewenang harus mengacu pada asas-asas umum pemerintahan yang baik dan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Makna yang disampaikan adalah bahwa kualitas penyelenggaraan pemerintahan perlu ditingkatkan karena salah satunya disebabkan oleh kinerja yang belum sesuai dengan tuntutan publik.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan suatu kebijakan dalam memudahkan kegiatan penyelenggaraan jasa perizinan dan non-perizinan. Dimana proses pengelolaannya di mulai dari tahap permohonan sampai pada tahap penerbitan izin dokumen yang dilakukan secara terpadu dalam satu tempat. Pada konsep ini pemohon cukup datang ke satu tempat dan bertemu dengan petugas front office saja. Kegiatan ini dapat meminimalisasikan interaksi antara pemohon dengan petugas perizinan dan menghindari adanya pungutan-pungutan yang bersifat tidak resmi seringkali terjadi dalam proses pelayanan (Budhiono, 2017).

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 publik dapat dikatakan efektif apabila penyelenggaraannya sesuai dengan sasaran dan tujuan yaitu kepuasan dari masyarakat. Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan kegiatan yang penyelenggaraannya berupa jasa perizinan dan non perizinan proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan izin dokumen dan dilakukan dalam satu tempat. Meminimalisasi proses kegiatan administrasi dengan konsep pemohon cukup datang ke tempat penyelenggaraan pelayanan dan bertemu dengan petugas pelayanan saja. Bertemunya pemohon dengan petugas pelayanan ditempat dimaksudkan untuk menghindari adanya pungutan-pungutan tidak resmi yang kerap terjadi dalam proses pelayanan administrasi. Kualitas pelayanan publik mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai objek pelayanan, namun pada faktanya selama ini masyarakat merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari keluhan-keluhan yang muncul dari masyarakat terkait pelayanan yang diberikan oleh oknum petugas pelayanan kepada masyarakat

Kantor Kementerian Agama Provinsi Riau sesuai dengan Keputusan Menteri Agama Nomor 373 Tahun 2002 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi. Untuk meningkatkan kesejahteraan terutama pada bidang administrasi maka Kantor wilayah Kementerian Agama provinsi riau menetapkan visi dan misi. Visi Kementerian Agama yang Profesional dan Andal dalam Membangun Masyarakat yang Saleh, Moderat, Cerdas dan Unggul untuk Mewujudkan Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 Berkepribadian Berdasarkan Gotong Royong. Visi Meningkatkan Kualitas Kesalehan Umat Beragama, Memperkuat Moderasi Beragama dan Kerukunan Umat Beragama, Meningkatkan Layanan Keagamaan yang Adil, Mudah dan Merata, Meningkatkan Layanan Pendidikan yang Merata dan Bermutu, Meningkatkan Produktivitas dan Daya Saing Pendidikan, Memantapkan Tatakelola Pemerintahan yang Baik (Good Governance).

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau adalah Kementerian yang membidangi urusan keagamaan. Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau juga memiliki bagian penting dalam Informasi pelayanan publik yaitu bagian Pusat Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Berdasarkan hasil wawancara di dengan kepala Sub Bagian Organisasi Tata Laksana dan Kepegawaian Bapak Drs H. Efriom Efni, M.Ag, dalam pembuatan surat menyurat masih menggunakan cara yang konvensional. Proses tersebut meliputi: cetak lembar disposisi surat masuk, pencatatan surat keluar ke dalam buku disposisi, pencarian dokumen surat dan lain sebagainya.

Proses konvensional ini tentunya memakan waktu sehingga menjadi salah satu faktor lamanya proses pelayanan. Disposisi surat masuk dan keluar yang harus ditandatangani kepala bagian secara manual juga menjadi kendala serta masalah lainnya menyangkut kelancaran pelayanan. Pelayanan di masyarakat pada masa sekarang hendaknya makin lama makin baik, semakin cepat, semakin diperbaharui, semakin murah dan semakin sederhana. implementasi Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 tentang Otonomi Daerah dan Undang-undang No. 32 Tahun 2004 tentang Perubahan UU No. 22 Tahun 1999.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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.

Implementasinya setiap pemerintahan termasuk Kemenag berupaya mendongkrak dan memacu produktivitas melalui upaya pengoptimalan pelayanan publik yaitu berupa penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu. Tujuannya mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan dan lainnya yang memerlukan produktivitas ASN yang baik.

Kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau menerapkan 5 program pokok yang harus dilaksanakan dilingkungan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau antara lain:

1. Meningkatkan pemahaman dan pengamalan agama
2. Meningkatkan Kerukunan Umat Beragama
3. Meningkatkan mutu pendidikan agama
4. Meningkatkan mutu pelayanan haji
5. Meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik

Dengan banyaknya proses administrasi maka dari itu Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau menerapkan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dengan maksud mengefisienkan proses pelayanan yang ada serta mempermudah masyarakat dalam melakukan administrasi.

Pelayanan yang optimal kepada masyarakat dengan waktu yang tepat, apabila pelayanan publik oleh suatu instansi pemerintah sudah baik maka kinerja instansi tersebut dapat dikatakan baik juga. Dengan kata lain pemerintah harus melaksanakan program yang telah menjadi tugas mereka secara optimal agar dapat menghasilkan kinerja yang baik pula. Sehingga keberhasilan dalam penyelesaian suatu program dengan optimal akan memberikan indikasi bahwa





instansi yang bersangkutan menunjukkan kinerja yang baik. Dan kinerja yang baik merupakan tujuan yang harus dicapai oleh semua instansi pemerintahan. Sedangkan kinerja itu sendiri adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu atau telah disepakati bersama.

Peningkatam kualitas pelayanan publik ini tertuang dalam UU No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Didalamnya telah mengisyaratkan bahwa untuk mempermudah pelayanan kepada publik harus dilakukan dengan pelayanan system pelayanan terpadu. Adapun dilingkungan Kementerian Agama telah diatur dalam PMA nomor 65 tahun 2013 tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama. Kemudian Pelayanan Terpadu ini diperjelas didalam surat Edaran Sekjen Kemenag No.SJ/B.IV/2/OT.00/296/2014 tanggal 4 Februari 2014 tentang penyelenggaraan pelayanan publik dilingkungan Kementerian Agama

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Provinsi Riau telah dilakukan peresmian Oleh bapak Lukman Hakim Saifuddin senin Pada tanggal 29 Oktober 2018, di Kantor Wilayah (Kanwil) Kementerian Agama (Kemenag) Provinsi Riau jalan Jend Sudirman Kota Pekanbaru melayani 62 macam bentuk perizinan yang dikeluarkan. Maksud diimplementasikannya Pelayanan terpadu ini adalah untuk menjamin kepastian kemudahan dan keefektifan dalam memberikan pelayanan publik, baik terhadap lembaga/kementerian internal Kementerian Agama maupun lembaga/kementerian lain serta masyarakat pengguna secara luas,

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

khususnya yang bersinggungan dengan tugas dan fungsi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau. Hadirnya PTSP diharapkan mampu mengatasi permasalahan pelayan seperti pelayanan yang lambat, dan tidak efektif.

Kemudian Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau menyediakan pelayanan yaitu Layanan yang diberikan di PTSP Kemenag Riau, terdiri dari 3 layanan Subbag Umum, 6 layanan Subbag Hukum dan Kerukunan Umat Beragama, 7 layanan Pembimas Kristen, 4 layanan Pembimas Katolik, 5 layanan Pembimas Hindu, 10 layanan Pembimas Buddha, 4 layanan Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 9 layanan Urusan Agama Islam dan Pembinaan Syariah, 6 layanan Penerangan Agama Islam, Zakat dan Wakaf, 7 layanan Pendidikan Madrasah, dan 5 layanan Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam.

Berikut ini disajikan data mengenai jumlah bidang layanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau periode tahun 2018-2022, sebagai berikut:

**Tabel 1.1 Data Pelayanan di PTSP Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau Tahun 2018-2022**

No	Seksi	Periode Tahun				
		2018	2019	2020	2021	2022
1	Seksi pendidikan Agama dan keagamaan	23	15	31	10	11
2	Seksi urusan agama islam dan bimbingan syariah	44	74	100	64	53
3	Seksi pendidikan madrasah	52	80	84	82	81
4	Seksi Haji dan Umroh	10	6	8	10	6
5	Seksi Zakat dan Waqaf	34	30	38	34	30
6	Seksi Umum	32	26	42	32	26
7	Seksi perencanaan dan	66	55	83	68	51

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



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

No	Seksi	Periode Tahun				
		2018	2019	2020	2021	2022
	Keuangan					
8	Penyelenggara Kristen	18	13	17	18	13
9	Penyelenggara Katolik	50	21	6	44	21
10	Penyelenggara Hindu	3	2	4	3	2
11	Penyelenggara Budha	15	5	19	15	5
<b>Jumlah</b>		<b>347</b>	<b>327</b>	<b>432</b>	<b>380</b>	<b>299</b>

Sumber: Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau, 2023.

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa jumlah pelayanan di PTSP Kementerian Agama Provinsi Riau sebanyak 1.785 pelayanan dalam kurun watu 5 tahun.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau diharapkan akan memberikan kemudahan bagi masyarakat, seperti efektifitas waktu pengurusan, serta penghematan biaya, disisi lain hadirnya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau diharapkan juga akan membuat pelayanan menjadi kondusif. Akan tetapi pada prakteknya masih ditemukan beberapa permasalahan sehingga kesan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau yang cepat, tepat, dan aman belum dapat terlaksana.

Masih ditemukan beberapa fenomena seperti pada bidang pengurusan masjid, terdapat beberapa tahap pengurusan yang syarat dan alurnya belum diketahui masyarakat akibat dari penggabungan pengurusan dokumen secara online dan offline, dan pada pengurusan dokumen seperti buku nikah juga masih sering didapati pengurusan dokumen yang tidak sesuai prosedur khususnya dari



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

segi waktu. Fenomena menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan masih belum mencapai tujuan yang diinginkan.

Terbatasnya jumlah pegawai yang memberikan pelayanan dan berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan publik terutama dalam proses administrasi di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau, penulis tertarik untuk meneliti PTSP karena PTSP di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau dimana PTSP merupakan suatu kebijakan pemerintah untuk memudahkan layanan administrasi namun pada pelaksanaannya pada PTSP Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau terdapat terdapat suatu fenomena menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan masih belum mencapai tujuan yang diinginkan.

Berdasarkan fenomena tersebut penulis tertarik melakukan penelitian dengan berjudul: “Analisis Kinerja Pegawai Pelayanan terpadu satu pintu dalam Memberikan Pelayanan Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau”.

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran latar belakang di atas, maka dapat disusun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimanakah kinerja pegawai Pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dalam memberikan pelayanan pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi 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.





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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. Faktor apa saja yang menjadi penghambat kinerja pegawai Pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dalam memberikan pelayanan pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau?

**1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kinerja pegawai Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam memberikan pelayanan pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi penghambat kinerja pegawai Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam memberikan pelayanan pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau.

**1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak terkait baik secara teoritis maupun praktis, antara lain sebagai berikut:

**1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa penambah wawasan dan pengetahuan dalam pengembangan ilmu administrasi negara.

**1.4.2 Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara praktis baik pihak-pihak terkait sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

1. Bagi Pegawai

Penelitian ini dapat dijadikan refleksi bagi pegawai yang menjadi objek pada penelitian ini untuk dapat terus meningkatkan kinerjanya selama bekerja.

2. Bagi Kantor Kementerian Wilayah Agama Provinsi Riau

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan dan manfaat bagi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau sebagai suatu bahan masukan dan pertimbangan untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan perbandingan bagi peneliti yang tertarik untuk meneliti topik yang sama.

### 1.5 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dari ini terdiri dari:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada BAB I ini memuat latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

#### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada BAB II ini mengemukakan bagaimana masalah yang berhubungan dengan penelitian yang terdiri dari kerangka teori, penelitian terdahulu, konsep operasional, kerangka berfikir.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Pada Bab III ini berisikan bentuk penelitian, fokus penelitian, sumber data, jenis data, informan atau narasumber, dan validasi data.

### **BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

Pada bab IV dalam penelitian ini memuat informasi mengenai lokasi penelitian dan struktur organisasi dari lokasi penelitian

### **BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab V akan menguraikan hasil dan pembahasan mengenai permasalahan penelitian

### **BAB IV : PENUTUP**

Pada BAB VI memuat informasi kesimpulan dan saran dari permasalahan penelitian.



## BAB II

### LANDASARAN TEORI

#### 2.1 Kinerja Pegawai

Menurut Marwansyah (2019:228) mengemukakan bahwa kinerja adalah pencapaian atau prestasi seseorang berkenaan dengan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya, dan kinerja juga dapat di pandang sebagai panduan dari hasil kerja (apa yang harus dicapai oleh seseorang) dan kompetensi bagai mana seseorang mencapainya.

Menurut Hasibuan (2010:108) mengemukakan bahwa kinerja adalah suatu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang di bebaskan kepadanya yang dilaksanakan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2019:67).

Berdasarkan pemaparan di atas, maka dapat diketahui bahwa kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dilakukan oleh pegawai yang bekerja dan merupakan apa yang telah dicapai seseorang ketika diemban tugas-tugas yang diberikan oleh organisasi atau perusahaan.

Menurut Hasibuan (2007) pegawai adalah setiap orang yang bekerja dengan menjual tenaganya (fisik dan pikiran) kepada perusahaan dan memperoleh balas jasa yang sesuai dengan perjanjian. Sedangkan Menurut Widjaja, A (2006) mengatakan bahwa pegawai adalah merupakan tenaga kerja manusia jasmani maupun rohani (mental dan pikiran) yang senantiasa dibutuhkan oleh karena itu

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

menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (organisasi). selanjutnya pegawai adalah orang-orang yang dikerjakan dalam suatu badan tertentu, baik dilembaga- lembaga pemerintahan maupun dalam badan-badan usaha. Sedangkan menurut kamus bahasa Indonesia pegawai merupakan orang yang bekerja pada satu lembaga (kantor, perusahaan) dengan mendapatkan gaji (upah).

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pegawai tersebut dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan tertentu. Menurut Robbins (2003) bahwa kinerja pegawai adalah sebagai fungsi dari interaksi antara kemampuan dan motivasi.

### 2.1.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Sutrisno (2010:43) adalah sebagai berikut:

1. Faktor personal atau individual, meliputi unsur pengetahuan, keterampilan, kemampuan, kepercayaan diri, motivasi dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu, Faktor kepemimpinan, memiliki aspek kualitas manajer dan tim leader dalam memberikan dorongan, semangat, arahan dan dukungankerja kepada karyawan,
2. Faktor tim, meliputi dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kekompakan dan keeratan anggota tim,



3. Faktor sistem, meliputi sistem kerja yang diberikan oleh pemimpin, proses organisasi dan kultur kerja dalam organisasi.

### 2.1.2 Indikator Kinerja

Kinerja pegawai secara objektif dan akurat dapat dievaluasi melalui tolak ukur tingkat kinerja. Pengukuran tersebut berarti memberi kesempatan bagi para pegawai untuk mengetahui tingkat kinerja mereka. Memudahkan pengkajian kinerja pegawai maka Semardayanti (2015) dalam buku yang berjudul *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, mengemukakan indikator-indikator kinerja yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas Kerja
2. Ketetapan Waktu
3. Kompetensi
4. kerjasama

Indikator kinerja pegawai di atas akan dibahas di bawah untuk lebih mempermudah dalam memahami kinerja pegawai (Sedarmayanti, 2015), yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas Kerja (Quality of work) adalah kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya yang tinggi pada gilirannya akan melahirkan penghargaan dan kemajuan serta perkembangan organisasi melalui peningkatan pengetahuan dan keterampilan secara sistematis sesuai tuntutan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin berkembang pesat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Sateislamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

2. Ketetapan Waktu (Pomptnees) yaitu berkaitan dengan sesuai atau tidaknya waktu penyelesaian pekerjaan dengan target waktu yang direncanakan. Setiap pekerjaan diusahakan untuk selesai sesuai dengan rencana agar tidak mengganggu pada pekerjaan yang lain
3. Kompetensi adalah kecakapan, keterampilan, kemampuan. Kata dasarnya sendiri, yaitu kompeten yang berarti cakap, mampu, terampil. Kompetensi mengacu kepada atribut/ karakteristik seseorang yang membuatnya berhasil dalam pekerjaannya.
4. Kerjasama tim adalah suatu kemampuan untuk bekerja bersama dalam menuju visi dan misi bersama. Dengan kata lain, kerjasama tim merupakan suatu kemampuan yang kuat dalam mengarahkan dan mendorong para individu dalam menuju dan meraih tujuan organisasi secara bersama-sama. Menurut Kasmir (2016) untuk mengukur kinerja pegawai dapat digunakan beberapa indikator, yaitu :
  1. Kualitas. Pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan melihat kualitas (mutu) dari pekerjaan yang dihasilkan melalui suatu proses tertentu.
  2. Kuantitas. Untuk mengukur kinerja dapat pula dilakukan dengan melihat dari kuantitas (jumlah) dihasilkan oleh seseorang.
  3. Waktu. Untuk jenis pekerjaan tertentu diberikan batas waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya. jika melanggar atau tidak memenuhi ketenyuan waktu tersebut, maka dapat dianggap kinerjanya kurang baik, demikian sebaliknya.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

Menurut Bangun (2012:233), menyatakan bahwa untuk memudahkan penilaian kinerja karyawan, standar pekerjaan harus dapat diukur dan dipahami secara jelas. Suatu pekerjaan dapat diukur melalui 5 dimensi, yaitu :

1. Kuantitas pekerjaan.

Hal ini menunjukkan jumlah pekerjaan yang dihasilkan individu atau kelompok sebagai persyaratan yang menjadi standar pekerjaan. Lama yang dibutuhkan prgawai dalam melakukan perkerjaan.

2. Kualitas pekerjaan.

Setiap pegawai dalam perusahaan harus memenuhi persyaratan tertentu untuk dapat menghasilkan pekerjaan sesuai kualitas yang dituntut suatu pekerjaan. Melakukan perkerjaan sesuai standar kualitas yang ditetapkan.

3. Kehadiran

Suatu jenis pekerjaan tertentu menuntut kehadiran pegawai dalam mengerjakannya sesuai waktu yang ditentukan.

- a. Kehadiran pegawai.
- b. Datang tepat waktu.

4. Ketepatan waktu

Setiap pekerjaan memiliki karakteristik yang berbeda, untuk jenis pekerjaan tertentu harus diselesaikan tepat waktu, karena memiliki ketergantungan atas pekerjaan lainnya. Menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan deadline yang telah ditentukan. Melakukan pekerjaan sesuai dengan jam kerja yang telah ditentukan.





## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan oleh satu pegawai saja, untuk jenis pekerjaan tertentu mungkin harus diselesaikan oleh dua orang pegawai atau lebih. Kinerja pegawai dapat dinilai dari kemampuannya bekerjasama dengan rekan sekerja lainnya.

- a. Menghargai rekan kerja satu sama lain
- b. Bekerjasama dengan rekan kerja secara baik.

### 2.1.3 Penyebab Masalah Kinerja

Menurut Marwansyah (2019:234) masalah kinerja dalam organisasi dapat ditimbulkan atau disebabkan oleh banyak faktor. Faktor-faktor ini dapat dikelompokkan kedalam empat penyebab utama masalah-masalah kinerja yaitu:

1. Pengetahuan atau keterampilan. Pegawai tidak perlu tahu bagaimana menjalankan tugas-tugas secara benar kurangnya keterampilan, pengetahuan, atau kemampuan.
2. Lingkungan. Masalah tidak berhubungan dengan karyawan, tetapi disebabkan oleh lingkungan kondisi kerja, proses yang buruk, ergonomika, dan yang lainnya.
3. Sumber daya, kurangnya sumber daya atau teknologi.
4. Motivasi, pegawai tahu bagaimana menjalankan pekerjaan, tetapi tidak melakukannya secara benar. Ini mungkin saja disebabkan oleh proses seleksi yang tidak sempurna.



#### 2.1.4 Proses Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja dilakukan melalui serangkaian langkah sistematis. Langkah-langkah ini perlu direncanakan dan implementasikan secara cermat dan konsisten agar dapat menjamin tercapainya tujuan-tujuan penilaian kinerja. Berikut ini, Marwansyah (2019:236) mengemukakan ada lima langkah dalam proses penilaian kinerja adalah sebagai berikut:

##### 1. Mengidentifikasi tujuan spesifik penilaian kinerja

Contoh tujuan spesifik ini adalah: mempromosikan karyawan, mengidentifikasi kebutuhan pelatihan, mendiagnosis masalah-masalah yang dialami karyawan.

##### 2. Menentukan tugas-tugas yang harus dijalankan dalam sebuah pekerjaan (analisis jabatan)

Deskripsi jabatan yang akurat, yang menghasilkan dari analisis jabatan, menjadi masukan terpenting bagi penentuan faktor-faktor penilaian yang benar-benar terkait dengan jabatan. Jika analisis jabatan sudah dilakukan, pada tahap ini cukup dilakukan upaya untuk melengkapi informasi hasil analisis jabatan.

##### 3. Memeriksa tugas-tugas yang dijalankan

Pada tahap ini, penilai memeriksa tugas-tugas yang dilaksanakan oleh tiap-tiap pekerja, dengan berpedoman pada deskripsi jabatan. Pada dasarnya, pemantauan dan pencatatan atas pelaksanaan tugas-tugas dapat dilakukan setiap saat. Meskipun demikian banyak organisasi atau perusahaan yang menetapkan waktu pemantauan berkala, misalnya setiap empat bulan.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Setelah memeriksa tugas-tugas, pemberi memberikan nilai untuk tiap-tiap unsur jabatan yang diperiksa atau yang di amati.

## 5. Membicarakan hasilpenilaian dengan karyawan

Pada tahap akhir ini, penilaian hendaknya menyampaikan dan mendiskusikan hasil penilaian kepada pegawaiyang dinilai. Pegawaiyang dinilai dapat mengklarifikasikan hasil penilaian dan bila perlu, bisa mengajukan keberatan atas hasil penilaian.

Seorang pegawaitidak boleh dibiarkan terlibat dalam penilaian kinerja tanpa dibekali informasi yang memadai. Sesi-sesi konseling dengan atasa, umpan balik, dan pertemuan tatap muka hendaknya memberikan pemahaman yang sejelas-jelasnya kepada pegawaitentang apa yang diharapkan dari mereka. Penilaian kinerja hendaknya merupakan ihtiar bersama. Tak seorang pun tahu tentang semua pekerjaan lebih baik dari pada pemangku pekerjaan itu sendiri. Jika penilaian kinerja dapat diterjemahkan kedalam bentuk diskusi yang sesungguhnya dengan karyawan. Seorang manajer atau pemimpin dapat menimba informasi yang berharga yang dapat membantu peningkatan kinerja dimasa depan.

Karakteristik sistem penilaian yang efektif.

Menurut sedarmayanti (2007:275) mengatakan bahwa tahapan yang dilakukan penilaian:

- a. Mengedintifikasi tujuan spesifik penilaian kinerja.
- b. Menentukan tugas yang harus dijalankan dakam pekerjaan.
- c. Memberikan tugas yang dijalankan



- d. Menilai kinerja setelah memeriksa tugas.
- e. Membicarakan hasil penilaian dengan karyawan.

### 2.1.5 Karakteristik Kinerja Pegawai

Menurut Marwansyah (2019:241-243) sejumlah karakteristik yang harus dipenuhi untuk memastikan efektifitas sebuah sistem penilaian kinerja, yang diuraikan berikut ini. Karakteristik ini adalah kinerja yang terkait dengan pekerjaan, ekspektasi kinerja, standarisasi, penilaian yang cakup, komunikasi yang terbuka, akses karyawan terhadap hasil penilaian, dan proses pengajuan keberatan.

#### a. Kriteria yang terkait dengan pekerjaan

Kriteria yang digunakan untuk menilai kinerja karyawan harus berkaitan dengan pekerjaan, lebih spesifik lagi, informasi pekerjaan harus ditentukan melalui analisis jabatan. Faktor-faktor subyektif, seperti inisiatif, antusiasme, loyalitas, dan kerja sama, tentu saja penting untuk dinilai. Akan tetapi faktor-faktor ini sebaiknya sukar didefinisikan dan diukur. Faktor-faktor ini sebaiknya tidak digunakan dalam penilaian formal, kecuali bila secara jelas dapat ditunjukkan hubungannya dengan pekerjaan.

#### b. Ekspektasi kinerja

Sebelum periode penilaian, para manajer harus menjelaskan secara gamblang tentang kinerja yang diharapkan kepada pekerja. Mengevaluasi karyawan dengan menggunakan ukuran atau kinerja yang tidak mereka ketahui, adalah tindakan yang tidak wajar, dalam bidang-bidang seperti manufaktur, perakitan, dan penjualan, penentuan standar kerja yang obyektif relatif mudah dilakukan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

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

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





Tetapi untuk banyak jenis pekerjaan lainnya, tugas ini menjadi sulit. Betapapun demikian, evaluasi tetap harus dilakukan dan standar kinerja yang diharapkan, bagaimanapun sulitnya, hendaknya didefinisikan dengan menggunakan istilah-istilah yang dapat dipahami oleh pekerja.

#### c. Standardisasi

Para pekerja dalam kategori pekerjaan yang sama dan berada dibawah penyalia yang sama, harus dinilai dengan menggunakan instrumen penilaian yang sama. Pemberian umpan balik dan kesempatan wawancara harus dijawabkan bagi semua pekerja. Aspek lain standardisasi adalah dokumentasi formal. Dokumentasi atau catatan ini meliputi deskripsi kewajiban pekerja dan hasil kerja yang diharapkan.

#### d. Penilai yang cakap

Tanggung jawab untuk menilai kinerja karyawan hendaknya dibebankan kepada seseorang, atau sejumlah orang, yang secara langsung mengamati paling tidak satu sampel representatif dari kinerja itu. Lazimnya, orang ini adalah atasan langsung dari pekerja. Atasan yang baru menduduki jabatannya, misalnya, tidak layak melakukan penilaian karena tidak mempunyai pengetahuan yang cukup tentang kinerja karyawan dalam kasus seperti ini, penilaian hendanya dilakukan oleh beberapa orang penilai. Untuk menjamin konsisten penilai, para penilai harus mendapatkan pelatihan yang memadai, pelatihan ini harus menekankan bahwa PK merupakan komponen penting dari tugas seorang manajer. Pelatihan juga harus menegaskan bahwa, salah satu tugas pokok seorang manajer adalah menjamin bahwa para bawahan paham tentang apa yang harus diharapkan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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



dari mereka. Selain itu, pelatihan harus memasukkan materi tentang cara-cara menilai pekerja dan bagaimana melakukan wawancara penilain serta materi yang berupa petunjuk atau instruksi tertulis. Instruksi-instruksi ini hendaknya cukup rinci dan menekankan pentingnya penilaian yang obyektif dan tidak bias

e. Komunikasi terbuka

Pada umumnya, para pekerja memiliki kebutuhan untuk mengetahui tentang seberapa baik prestasi kerja mereka. Sistem penilaian yang baik memberikan umpan balik yang sangat dibutuhkan itu secara terus-menerus, tidak hanya pada saat proses penilaian dilakukan.

f. Akses karyawan terhadap hasil penilaian.

Setiap pekerja harus memperoleh akses terhadap hasil penilaian. Salah satu alasan terpenting untuk memberikan akses ini adalah, bahwa pekerja tidak akan mencapai sebuah sistem yang tidak ia pahami. Kerahasiaan akan membutuhkan kecurigaan dan degan demikian akan dapat menghalangi upaya untuk menggalang peran serta karyawan. Menyediakan akses terhadap hasil penilaian akan memberikan kesempatan bagi karyawan untuk mendeteksi setiap kesalahan yang mereka perbuat, atau mereka bisa saja tidak setuju atas penilaian atau keluhan mereka dan kemudian berkeinginan untuk mengajukan keberatan secara formal.

g. Proses pengajuan keberatan (*due process*)

Dalam hubungan nya dengan pengajuan keberatan secara formal, penetapan *due process* merupakan langkah vital. Sebuah prosedur formal harus disusun, jika belum ada, untuk memberi kesempatan kepada karyawan untuk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau  
Sateislamic University of Sultan Sarif Kasim Riau



mempersoalkan hasil penilaian yang mereka anggap tidak akurat atau tidak adil, bagi para karyawan, harus resedia sebuah prosedur yang jelas untuk menyalurkan keberatan atau keluhan mereka dan membicarakannya secara obyektif

## 2.2 Pelayanan

Menurut Kotler (2008) 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. Menurut Zein (2009) pelayanan merupakan sebuah kata yang bagi penyedia jasa sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Berikutnya menurut Sinambela (2008) bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik yang menunjukkan bahwa Menurut kamus besar bahasa indonesia pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin seorang penerima pelayanan.

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Adapun karakteristik pelayanan agar menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang baik, yaitu:

1. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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



- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
2. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
  3. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

### 2.2.1 Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berdasarkan organisasi yang menyelenggarakannya, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu Pelayanan Publik atau Pelayanan Umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat, adalah semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta, seperti misalnya rumah sakit swasta, PTS, perusahaan pengangkutan milik swasta. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik. Yang dapat dibedakan lagi menjadi :

1. Yang bersifat primer adalah semua penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang didalamnya pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara dan pengguna/klien mau tidak mau harus memanfaatkannya. Misalnya adalah pelayanan dikantor imigrasi, pelayanan penjara dan pelayanan perizinan.
2. Yang bersifat sekunder, adalah segala bentuk penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yang didalamnya pengguna/klien tidak harus mempergunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



### 2.2.2 Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan publik ialah sumber daya manusia artinya manusia yang memegang peran dalam melayani masyarakat dengan berkomunikasi secara langsung dan terbuka. Menurut Winarno (2012:38) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan publik, yaitu :

1. Faktor kesabaran adalah kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam kegiatan pelayanan. Kesadaran para pegawai pada segala tingkatan terhadap tugas yang menjadi tanggung jawab dapat membawa dampak yang sangat positif terhadap organisasi. Ini akan menjadi kesungguhan dan disiplin dalam melaksanakan tugas sehingga hasilnya dapat diharapkan memenuhi standar.
2. Faktor aturan adalah aturan dalam organisasi yang menjadi landasan kerja. Aturan ini mutlak kebenarannya dalam organisasi dan pekerjaan yang dikerjakan dengan terarah, oleh karena itu harus dipahami oleh organisasi yang berkepentingan.
3. Faktor organisasi merupakan suatu alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan dalam usaha pencapaian tujuan.
4. Faktor pendapatan adalah pendapatan pegawai yang berfungsi sebagai pendukung pelaksana pelayanan. Dengan pendapatan yang cukup yang dimiliki pegawai akan membuat motivasi dalam bekerja.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Rak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 Faktor keterampilan adalah kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh pelayan publik, yaitu kemampuan manajerial, kemampuan teknis, dan kemampuan konseptual.

6 Faktor sarana adalah sarana yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaan pelayanan. Sarana ini meliputi peralatan, perlengkapan, alat bantu dan fasilitas lain yang dilengkapi seperti fasilitas komunikasi dan lain-lain.

### 2.3 Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan suatu kebijakan dalam memudahkan kegiatan penyelenggaraan jasa perizinan dan non-perizinan. Dimana proses pengelolaannya di mulai dari tahap permohonan sampai pada tahap penerbitan izin dokumen yang dilakukan secara terpadu dalam satu tempat. Pada konsep ini pemohon cukup datang ke satu tempat dan bertemu dengan petugas front office saja. Kegiatan ini dapat meminimalisasikan interaksi antara pemohon dengan petugas perizinan dan menghindari adanya pungutan-pungutan yang bersifat tidak resmi seringkali terjadi dalam proses pelayanan.

Menurut Trochidis (2008) dalam Rusli menyatakan bahwa perlu dikembangkan model kelembagaan pelayanan publik yang dapat memudahkan masyarakat dan kalangan dunia usaha untuk berurusan dengan pemerintah. Salah satu konsep yang dikembangkan adalah model pelayanan yang mengintegrasikan berbagai jenis pelayanan pemerintah disatu lokasi. Model pelayanan publik seperti ini memiliki istilah seperti one stop government integrated service delivery,



seamless government, joined up government, single acces point, one stop shop, one stop service.

Menurut Trochidis dalam Rusli (2010) sistem pelayanan publik terintegrasi menjanjikan pelayanan yang mulus dari berbagai organisasi pemerintah, menciptakan efisiensi dan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi penyedia layanan serta pengguna layanan itu sendiri. Sedangkan di Indonesia, istilah one stop service lebih dikenal dengan model Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Hal ini sejalan dengan pendapat Rusli (2010:16) yang menyatakan bahwa model pelayanan terpadu satu yaitu pelayanan yang dilakukan oleh suatu kantor, dimana masyarakat yang memerlukan pelayanan apa saja dapat dilakukan dengan menghubungi dan menerima layanan dari kantor tersebut. Kantor tersebut berfungsi sebagai front liner dan back line.

### 2.3.1 Ciri-ciri Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Ciri-ciri Pelayanan Terpadu Satu Pintu menurut Rusli (2010) adalah sebagai berikut :

1. Wewenang proses dan penandatanganan surat izin berada satu pihak yaitu instansi pelayanan. Khusus untuk pelayanan administrasi kependudukan, berdasarkan peraturan internasional, walaupun dilakukan di PTSP penandatngannannya tetap dilakukan oleh lembaga pencatatan sipil.
2. Koordinasi (dalam hal pelayanan dan proses perizinan) lebih mudah dan dilakukan oleh Kepala PTSP. Kepala PTSP juga berperan sebagai Ketua Tim Tinjauan Lapangan (dan SKPD teknis lainnya sebagai anggota tim) untuk proses pemberian izin-izin tertentu.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

Sate Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

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

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

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



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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. Mekanisme dan prosedur akan lebih mudah disederhanakan karena keputusan berada ditangan Kepala PTSP.
4. Pengawasan menjadi tanggung jawab bersama antara Lembaga PTSP dan SKPD teknis.
5. SPM relatif akan mudah dilakukan karena kewenangan mengkoordinir dan mengawasi pelaksanaan pelayanan berada ditangan satu pihak.
6. Lokasi pelayanan berada di satu tempat (terpusat) tetapi terdapat kemungkinan luas untuk melakukan inovasi dan terobosan pelayanan sesuai dengan kondisi daerah masing-masing, misalnya membuka cabang diberbagai lokasi, mobil keliling untuk menjemput berkas-berkas di berbagai kecamatan.
7. Lembaga pelayanan sebaiknya berbentuk kantor atau dinas yang bereselon II, sehingga tidak terjadi keseganan pemimpinnya untuk mengkoordinasikan SKPD lainnya yang bereselon.

### 2.3.2 Tujuan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Tujuan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pembentukan penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada dasarnya ditujukan untuk menyederhanakan birokrasi pelayanan perizinan dan non-perizinan dalam bentuk :

1. Mempercepat waktu pelayanan dengan mengurangi tahapan-tahapan dalam pelayanan yang kurang penting.
2. Koordinasi yang lebih baik juga akan sangat berpengaruh terhadap percepatan layanan perizinan.





## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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. Menekan biaya pelayanan izin usaha, selain pengurangan tahapan, pengurangan biaya juga dapat dilakukan dengan membuat prosedur pelayanan serta biaya resmi menjadi lebih transparan.
4. Menyederhanakan persyaratan izin usaha industri, dengan mengembangkan sistem pelayanan paralel dan akan ditemukan persyaratan-persyaratan yang tumpang tindih, sehingga dapat dilakukan penyederhanaan persyaratan. Hal ini juga berdampak langsung terhadap pengurangan biaya dan waktu.

Pelayanan perizinan dengan sistem terpadu satu pintu (one stop service) ini membuat waktu pembuatan izin menjadi lebih singkat. Pasalnya dengan pengurusan administrasi berbasis teknologi informasi, input data cukup dilakukan sekali dan administrasi bisa dilakukan simultan. Dengan adanya kelembagaan pelayanan terpadu satu pintu, seluruh perizinan dan non-perizinan yang menjadi kewenangan kabupaten/kota dapat terlayani dalam satu lembaga. Harapan yang ingin dicapai adalah mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan investasi dengan memberikan perhatian yang lebih besar pada peran usaha ekonomi mikro, kecil dan menengah. Tujuannya adalah meningkatkan kualitas layanan publik (Pasolong, Harbani, 2013).

Oleh karena itu, diharapkan terwujud pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti, dan terjangkau disamping untuk meningkatkan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik. Bentuk pelayanan terpadu ini bisa berbentuk kantor, dinas, ataupun badan. Dalam penyelenggaraannya, bupati/wali kota wajib melakukan penyederhanaan layanan yang meliputi :



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

1. Pelayanan atas permohonan perizinan dan non-perizinan dilakukan oleh Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP).
2. Percepatan waktu proses penyelesaian pelayanan tidak melebihi standar waktu yang telah ditetapkan dalam peraturan daerah.
3. Kepastian biaya pelayanan tidak melebihi dari ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan daerah.
4. Kejelasan prosedur pelayanan dapat ditelusuri dan diketahui setiap tahapan proses pemberian perizinan dan non-perizinan sesuai dengan urutan prosedurnya.
  5. Mengurangi berkas kelengkapan permohonan perizinan yang sama untuk dua atau lebih permohonan perizinan.
  6. Pemberian hak kepada masyarakat untuk memperoleh informasi dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan lingkup tugas PPTSP meliputi pemberian pelayanan atas semua bentuk pelayanan perizinan dan non-perizinan yang menjadi kewenangan Kabupaten/Kota

#### 2.4 Kinerja Pelayanan Menurut Perspektif Islam

Sebagai manusia yang bertaqwa kepada Allah SWT melayani manusia dengan sebaik-baiknya bukan hanya menjadi tuga pelayan publik yang telah diberi amanah oleh negara. Pada hakikatnya semua manusia memiliki kewajiban yang sama. Akan tetapi mengingat tidak semuanya memiliki jiwa dan kemampuan yang seragam, diatur tugas pelayanan public oleh instansi tertentu agar fungsi dan tujuan negara tercapai. Berikut firman Allah tentang pelayanan publik.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Staf Isami University of Sultan Syarif Kasim Riau

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ  
الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

*Artinya: “bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberikan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan “ (QS. AtTaubah:105)*

Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan masyarakat mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang pegawai kepada masyarakat adalah sikap menolong, bersahabat, dan profesional dalam memberikan pelayanan administrasi barang dan jasa yang memuaskan masyarakat dan menyebabkan masyarakat datang kembali untuk mohon pelayanan administrasi tersebut.

Melayani masyarakat dengan baik adalah merupakan tanggung jawab bagi semua pegawai. Dengan demikian maka setiap pegawai harus melayani masyarakat dan mempelajari cara meningkatkan keterampilan untuk melayani. Di dalam keterampilan melayani, termasuk pula di dalamnya adalah penguasaan terhadap pengetahuan, karena hal ini akan menunjukkan kepada masyarakat bahwa pegawai tersebut seorang profesional di bidang pelayanan publik. Seorang profesional dalam dunia pelayanan publik seharusnya menguasai kebutuhan masyarakat dan mengetahui cara memuaskan dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

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

Hidup ini bukan hanya untuk diri sendiri sehingga lebih mementingkan hajat semata, tetapi hakikat kehidupan adalah menjadi abdi yang dapat berguna sebanyak-banyaknya bagi orang lain sebagai bentuk manifestasi khaira ummah (umat yang terbaik).

“sebaik-baik kalian adalah yang paling bermanfaat bagi manusia lainnya”.

Demikian sabda Nabi Junjungan Alam yang diriwayatkan oleh Imam Bukhari. Penggalan hadis tersebut menyirat banyak makna yang sangat mendalam dan utopis bahwa senang atau tidak, berat atau ringan, eksistensi manusia di jagad raya ini tidak lain adalah menjadi Khaira Ummah yang berguna bagi entitas lain. Setiap manusia adalah khalifah di muka bumi yang harus siap mengemban tugas masing-masing dan harus mempertanggungjawabkan apa yang telah diserahi amanah tersebut. Destinasi akhir manusia selain meraih katqwaan, juga menjadi manusia yang terbaik di muka bumi (Khaira Ummah). Seperti yang cukup jelas di sebutkan dalam Al-Quran :

كُنْتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ لِلنَّاسِ تَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَتَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ  
وَتُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَلَوْ ءَامَنَ أَهْلُ الْكِتَابِ لَكَانَ خَيْرًا لَهُمْ مِّنْهُمْ الْمُؤْمِنُونَ  
وَأَكْثَرُهُمُ الْفَاسِقُونَ ﴿١١٠﴾

Artinya: “kamu adalah umat yang terbaik yang dilahirkan untuk manusia, menyuruh kepada yang ma’ruf dan mencegah dari yang munkar, dan beriman kepada Allah. Sekiranya Ahli Kitab beriman, tentulah itu lebih baik dari mereka; diantara mereka ada yang beriman dan kebanyakan mereka adalah orang-orang yang fasik”. (QS. Ali-Imran:110)

Ayat ini mengandung suatu dorongan kepada kaum mukminin supaya tetap memelihara sifat-sifat utama yang di sebutkan dan supaya mereka tetap





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

mempunyai semangat yang tinggi. Adapun dalam pandangan ajaran Islam, segala sesuatu harus dilakukan secara rapi, benar, tertib, dan teratur. Proses-prosesnya harus diikuti dengan baik. Sesuatu tidak boleh dilakukan secara asal-asalan. Hal ini merupakan prinsip utama dalam ajaran Islam. Rasulullah SAW. bersabda dalam sebuah hadits yang diriwayatkan oleh Imam Thabrani

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ إِذَا عَمَلَ أَحَدُكُمْ الْعَمَلَ أَنْ يَتَّقَنَهُ (رواه الطبراني)

Artinya: “Sesungguhnya Allah sangat mencintai orang yang jika melakukan suatu pekerjaan, dilakukan secara Itqan (tepat, terarah, jelas dan tuntas).” (HR Thabrani).

Maksud dari Hadist tersebut adalah karyawan dengan penyelesaian pekerjaan (tepat, terarah dan tuntas) akan dapat membawa organisasi kearah yang lebih baik. Di dalam proses tersebut seorang manajer berperan penting dalam menilai dan menyeleksi para pegawainya dengan baik dan adil sesuai dengan kemampuannya. Demikian pula ketika kita melakukan sesuatu itu dengan benar, baik, terencana, dan terorganisasi dengan rapi, maka kita akan terhindar dari keraguraguan dalam memutuskan sesuatu atau dalam mengerjakan sesuatu. Kita tidak boleh melakukan sesuatu yang didasarkan pada keragu-raguan biasanya akan melahirkan hasil yang tidak optimal dan mungkin akhirnya tidak bermanfaat.

Ayat-ayat di atas menjelaskan tentang tujuan seorang muslim dalam bekerja yaitu untuk mencari keridhaan Allah SWT dan mendapatkan keutamaan (kualitas dan hikmah) dari hasil yang diperoleh. Kalau kedua hal itu telah menjadi landasan kerja seseorang, maka akan tercipta kinerja yang baik.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Kinerja karyawan menunjuk pada kemampuan karyawan dalam melaksanakan keseluruhan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Tugas-tugas tersebut biasanya berdasarkan indikator-indikator keberhasilan yang sudah ditetapkan. Sebagai hasilnya akan diketahui bahwa seseorang karyawan akan masuk dalam tingkatan kinerja tertentu. Tingkatannya dapat bermacam istilah. Kinerja karyawan dapat dikelompokkan ke dalam: tingkatan kinerja tinggi, menengah atau rendah. Dapat juga dikelompokkan melampaui target, sesuai target atau dibawah target. Berangkat dari hal-hal tersebut, kinerja dimaknai sebagai keseluruhan ‘unjuk kerja’ dari seorang karyawan.

Allah SWT menyatakan bahwa segala apa yang dikerjakan oleh hambanya tentu ia akan mendapatkan balasannya. Manusia didalam bekerja dilarang untuk curang karena Allah SWT maha melihat segala sesuatu. Menurut Tasmara (2013:25) makna bekerja bagi seorang muslim adalah suatu upaya yang sungguh-sungguh dengan mengerahkan seluruh aset, pikir dan sikirnya untuk mengaktualisasikan atau menampakkan dirinya sebagai hamba Allah yang harus menundukan dunia dan menempatkan dirinya sebagai bagian dari masyarakat yang terbaik (khairul ummah) atau dengan kata lain dapat dikatakan bahwa hanya dengan bekerja manusia itu memanusiakkan dirinya.

Islam menyuruh umatnya untuk mencari rizki tang berkah mendorong berproduksi dan menekuni aktifitas ekonomi diberbagai bidang usaha seperti pertanian, perkebunan, perdagangan maupun industri, dengan bekerja setiap individu dapat memberikan pertolongan pada kaum kerabatan maupun yang membutuhkannya. Ikut berpatisivasi bagi kemaslahtan umat dan bertindak

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

dijalan Allah dalam menegakan kalimat-Nya, karena islam memerintakan pemeluknya untuk bekerja, dan memberi bobot perintah bekerja tersebut sepadan dengan pemerinta shalat, shodaqoh dan jihat ditangan Allah.

## 2.5 Penelitian Terdahulu

Pada penelitian ini, peneliti memaparkan beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang akan diteliti. Peneliti sudah merujuk pada penelitian terdahulu untuk membatu agar penelitian bisa lebih mudah dan tidak keluar dari tujuan utamanya, sebagai berikut:

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No	Nama Penulis / Jurnal	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
1	Aisyah, Nurdin, Aminudin, Samsuri, Al-Munazzam Jurnal Manajemen Dakwah Volume 2 (No.2 2022)	Manajemen Kinerja Pegawai Subbag Kepegawaian Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tenggara	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tenggara khususnya subbag kepegawaian sudah menerapkan manajemen dalam melaksanakan kinerja yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, pengawasan dan evaluasi. Perencanaan dapat dilihat pada pembuatan program, dan rencana strategis yang dilakukan setiap awal tahun, setiap pegawai bekerja berdasarkan kebijakan Menteri Agama dan berdasarkan tugas dan fungsinya. Pelaksanaannya dilihat	Perbedaan dalam penelitian ini adalah penulis melakukan penelitian pada Kinerja Pegawai Bidang PTSP di Kantor Wilayah Kementrian Agama Provinsi Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

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

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

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

## © Hak cipta milik UIN Suska Riau

## State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

			pada pegawai yang bekerja sesuai dengan tupoksinya masing-masing sebagaimana tertuang dalam Tusnya.	
2	<p>Tasrich R. Mustapa, Olivia S.Nelwan, Victor Lengkong.</p> <p>Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Vol. 10 No. 4 Oktober 2022,</p>	<p>Pengaruh Motivasi, Pengembangan Karir Dan Kebahagiaan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Penanaman Modal PTSP Provinsi Sulawesi Utara Selama Pandemi Covid-19</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan pengujian simultan ditemukan motivasi kerja, pengembangan karir dan kebahagiaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Penanaman Modal PtsP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Provinsi Sulawesi Utara. Berdasarkan pengujian parsial ditemukan motivasi kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai. Pengembangan karir berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kinerja pegawai. kebahagiaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Sebaiknya Dinas Penanaman Modal PTSP Provinsi Sulawesi Utara semakin memperhatikan faktor pengembangan karir semakin signifikan mempengaruhi kinerja pegawai, dan meningkatkan motivasi kerja dan kebahagiaan karena signifikan mempengaruhi kinerja pegawai.</p>	<p>Perbedaan dalam penelitian ini adalah penulis tidak menyertakan motivasi, Pengembangan Karir, serta kebahagiaan dalam melakukan penelitian dan lokasi penelitain penulis adalah Kinerja Pegawai PTSP pada Kantor Wilayah Kementrian Agama Provinsi Riau.</p>
3.	H.A Rizal Fahlevi,	Analisis kinerja	Dari hasil penelitian didapatkan kinerja	Perbedaan 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.

	<p>Jurnal Ilmiah Administrasi dan Ilmu Sosial, Volume 17, Nomor 1, Edisi Januari-Juni 2022</p>	<p>pegawai dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien di Puskesmas Pembina Kelurahan Silaberanti Kota Palembang</p>	<p>pegawai dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien di Puskesmas Pembina Kelurahan Silaberanti Kota Palembang masih perlu ditingkatkan karena pegawai Puskesmas Pembina masuk kerja tidak tepat waktu dengan standar Operasional Puskesmas Pembina yaitu pada pukul 7.30 Wib, sehingga pasien di Puskesmas Pembina merasa tidak terlayani dengan baik dan profesional dalam menjalankan pelayanan kesehatan pasien. Faktor-faktor yang menghambat kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien di Puskesmas Pembina Silaberanti Kota Palembang adalah sikap pegawai, aturan kerja yang dilanggar, menumpuk pekerjaan, ketelitian kerja, motivasi kerja dan informasi pelayanan khusus.</p>	<p>penelitian ini adalah, penulis melihat bagaimana kinerja Pegawai Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam memberikan pelayanan yang bersifat administratif pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau.</p>
4	<p>Baiq Evita Saharawani Pratiwi dan Widya Hartati, Jurnal Mentari Publika Volume 02, No 02 (2022)</p>	<p>Kinerja pegawai Kantor Desa Teros Kecamatan Labuhan Haji dalam memberikan pelayanan administrasi</p>	<p>Hasil penelitian untuk mengukur kinerja pegawai kantor desa dalam memberikan pelayanan digunakan 6 indikator: 1) kualitas kerja, 2) kuantitas kerja, 3) efektifitas kerja pegawai, 4) ketepatan waktu, 5) komitmen kerja 6) sistem pelayanan. Dari hasil penelitian dari ke 6</p>	<p>Meskipun dalam penelitian ini sama sama melihat bagaimana kinerja pegawai dalam pemberian layanan administrasi kepada masyarakat,</p>

## © Hak cipta milik 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.

			<p>indikator tersebut diketahui bahwa dalam kinerja pegawai kantor desa dalam memberikan pelayanan administrasi diketahui Proses pelayanan sebagai bagian dari kinerja pegawai kantor desa teros cenderung ditentukan oleh kedisiplinan aparat dalam melayani kepentingan masyarakat. Adanya disiplin yang baik akan menciptakan intraksi yang harmonis antara aparat dengan masyarakat.</p>	<p>namun objek dari penelitan ini berbeda. Penulis mengkaji kinerja pegawai PTSP Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau dimana pelayanan yang diberikan lebih banyak dan kompleks.</p>
5.	<p>Seri Hartati, Andhik Beni Saputra dan Sisi Andriani, Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan, Volume 4 Nomor 1 tahun 2022</p>	<p>Pengaruh tingkat pendidikan terhadap kinerja pegawai dalam melayani masyarakat</p>	<p>Hasil uji regresi yang diperoleh adalah tingkat pendidikan berpengaruh terhadap kinerja pegawai sebesar 38%. Dalam penelitian ini juga digunakan beberapa variabel pemoderasi seperti pangkat atau jabatan pegawai, masa kerja, dan pengalaman pelatihan sehingga mempengaruhi hasil yang diperoleh.</p>	<p>Adapun perbedaan dalam penelitian ini adalah terletak pada objek penelitan dan metode yang digunakan dalam penelitian</p>

## 2.6 Definisi Konsep

Definisi konsep merupakan sesuatu hal yang sangat diperlukan dalam penelitian ini karena definisi konsep akan mempertegas masalah yang akan diteliti. Dalam penelitian ini membahas tentang analisis penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu pada kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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. Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang di bebankan kepadanya yang dilaksanakan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.
2. Indikator kinerja pegawai menurut (Sedarmayanti, 2015), yaitu sebagai berikut :
  - a. Kualitas Kerja (Quality of work) adalah kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya yang tinggi pada gilirannya akan melahirkan penghargaan dan kemajuan serta perkembangan organisasi melalui peningkatan pengetahuan dan keterampilan secara sistematis sesuai tuntutan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin berkembang pesat.
  - b. Ketetapan Waktu (Pomptnees) yaitu berkaitan dengan sesuai atau tidaknya waktu penyelesaian pekerjaan dengan target waktu yang direncanakan. Setiap pekerjaan diusahakan untuk selesai sesuai dengan rencana agar tidak mengganggu pada pekerjaan yang lain.
  - c. Kompetensi adalah kecakapan, keterampilan, kemampuan. Kata dasarnya sendiri, yaitu kompeten yang berarti cakap, mampu, terampil. Kompetensi mengacu kepada atribut/ karakteristik seseorang yang membuatnya berhasil dalam pekerjaannya.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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. Kerjasama tim adalah suatu kemampuan untuk bekerja bersama dalam menuju visi dan misi bersama. Dengan kata lain, kerjasama tim merupakan suatu kemampuan yang kuat dalam mengarahkan dan mendorong para individu dalam menuju dan meraih tujuan organisasi secara bersama-sama.

3. Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah suatu sistem yang diterapkan oleh pemerintah dengan tujuan menyederhanakan kepentingan yang bersifat administratif menjadi lebih efisien

4. Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi merupakan instansi vertikal Kementerian Agama yang melaksanakan tugas dan fungsi Kementerian Agama di daerah yang berkedudukan di Provinsi, berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Menteri Agama dan dipimpin oleh seorang kepala.

## 2.7 Konsep Operasional

Berikut ini akan dijabarkan mengenai konsep operasional pada variabel yang digunakan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

**Tabel 2.2 Konsep Operasional Variabel**

No	Variabel	Indikator	Sub indikator
1	Kinerja Pegawai	1. Kualitas Pekerjaan	a. Adanya Tanggung jawab untuk menyelesaikan pekerjaan b. Standar kualitas yang ditetapkan
		2. Ketepatan Waktu	a. Ketepatan Waktu Kehadiran Pegawai b. Ketepatan waktu





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau	3. Kompetensi	penyelesaian tugas a. Pelatihan Peningkatan Kompetensi Pegawai
	4. Kemampuan Kerja Sama	a. Menghargai rekan kerja satu sama lain b. Bekerja sama dengan rekan kerja secara baik

Sumber: Sedarmayanti (2015)

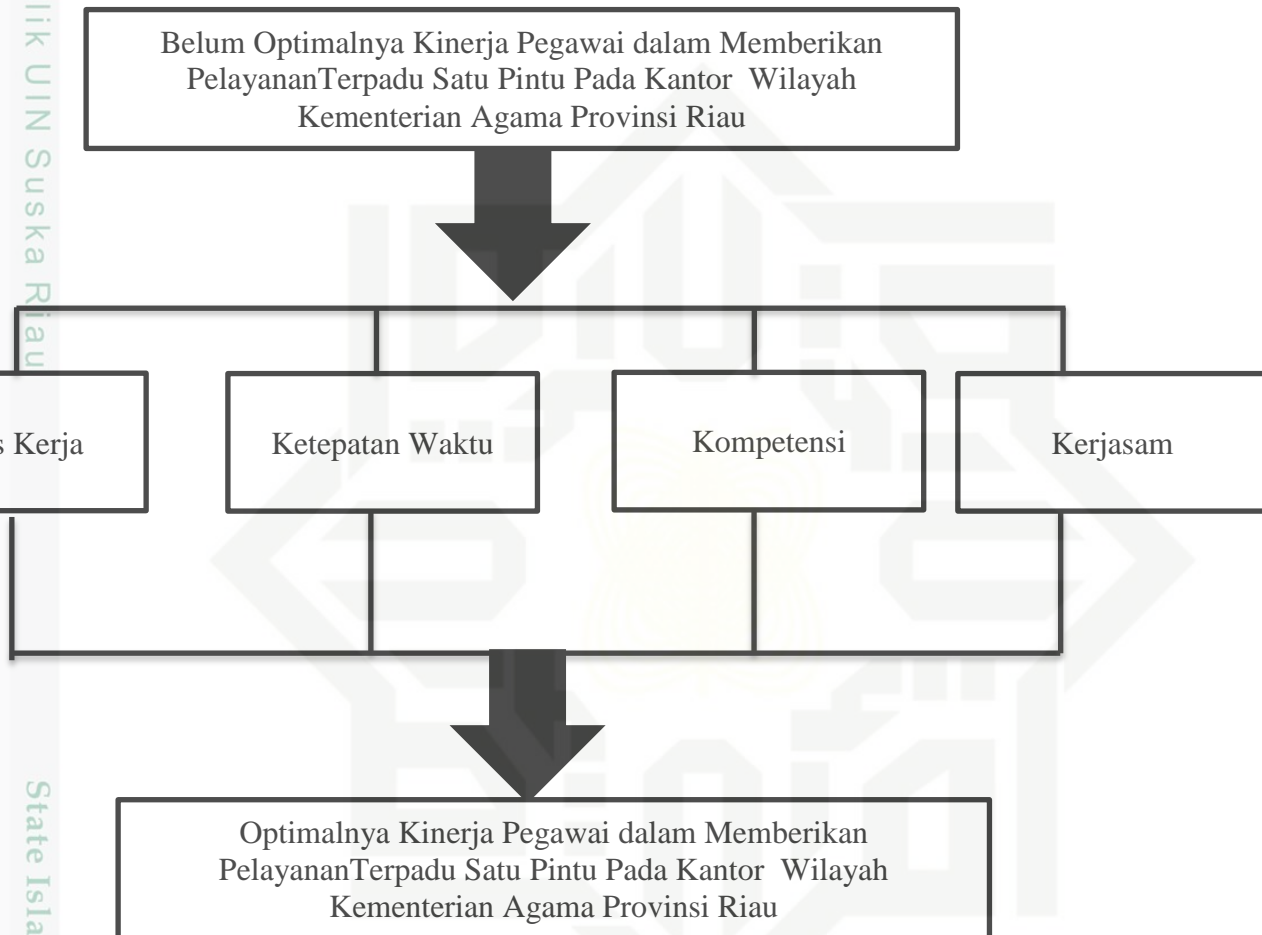
## 2.8 Kerangka Berpikir

Suatu organisasi atau perusahaan jika ingin maju atau berkembang maka dituntut untuk memiliki pegawai yang berkualitas. Pegawai yang memiliki kualitas merupakan pegawai yang dapat menjalankan kinerjanya dengan baik seperti dapat memenuhi target yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Dimana diperlukan penerapan kinerja yang menjadi dasar untuk mendapatkan pegawai yang berkualitas. Ukuran kinerja dapat dilihat berdasarkan mutu yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh organisasi atau perusahaan yang sifatnya *tangible* (dapat ditetapkan alat ukurnya atau standarnya) atau *intangibile* (tak dapat ditetapkan alatukurnya atau standarnya), tergantung pada bentuk dan proses pelaksanaan pekerjaan itu.

Untuk menilai tinggi atau rendahnya kinerja pegawai pada suatu instansi, indikator yang paling utama ditinjau yaitu berdasarkan persepsi masyarakat yang berupa tuntutan masyarakat haruslah pelayanan tersebut bersifat memuaskan atau membantu keluh kesah masyarakat dari pegawai. Salah satu fungsi utama pelayanan administrasi masyarakat ialah terciptanya pelayanan umum atau terselenggaranya pelayanan umum yang bertujuan untuk terwujudnya

kesejahteraan masyarakat. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat disusun kerangka berfikir penelitian ini sebagai berikut:

**Gambar 2.1 Kerangka Berfikir**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau yang beralamatkan di Jalan Jenderal Sudirman No. 235. Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau ini ditetapkan sebagai lokasi penelitian dan objek penelitian agar dapat melihat bagaimana kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan pada Kantor Wilayah Agama Provinsi Riau. Kemudian penelitian ini dimulai dari Februari 2023 s/d November 2023.

#### 3.2 Jenis dan Sumber Data

##### 3.2.1 Jenis Data

Penelitian ini adalah penelitian pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur statistik atau dengan cara-cara kuantifikasi (Arikunto, 2016:6). Kemudian, Sugiyono (2019:12) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif pada hakikatnya adalah mengamati orang dalam lingkungannya, berinteraksi dengan mereka, berusaha memahami bahasa dan tafsiran mereka tentang dunia sekitarnya.

Sebagaimana diketahui penelitian kualitatif merupakan aktivitas ilmiah untuk mengumpulkan data secara sistematis, mengurutkannya sesuai kategori tertentu, mendeskripsikan dan menginterpretasikan data yang diperoleh dari



wawancara atau percakapan biasa dan dokumentasi. Datanya bisa berupa kata, gambar, foto, catatan-catatan rapat, dan sebagainya.

Penelitian kualitatif bersifat deskriptif yang mendeskripsikan suatu obyek, fenomena, atau setting sosial yang akan dituangkan dalam tulisan yang bersifat naratif. Arti dalam penulisannya data dan fakta yang dihimpun berbentuk kata atau gambar daripada angka. Di dalam penulisan penelitian kualitatif yang berisi kutipan data untuk memberikan dukungan terhadap apa yang diperoleh.

### 3.2.2 Sumber Data

#### a. Data Primer

Pengertian data primer menurut Sugiyono (2019:8) adalah sebuah data yang langsung didapatkan dari sumber dan diberi kepada pengumpul data atau peneliti. Lebih lanjut, sumber data primer adalah wawancara dengan subjek penelitian baik secara observasi ataupun pengamatan langsung. Dalam penelitian ini yang dimaksud data primer adalah data yang diperoleh dari hasil wawancara kepada beberapa pegawai yang bekerja dibawah instansi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau yang kompeten untuk menjawab tentang topik pada penelitian ini.

#### a. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang sudah diolah terlebih dahulu dan baru didapatkan oleh peneliti dari sumber yang lain sebagai tambahan informasi dan didapat dari literatur-literatur dan juga dokumen-dokumen lain yang mendukung dalam penelitian. Data sekunder yang diperoleh dalam penelitian ini adalah data-data yang berhubungan dengan penelitian ini seperti indikator kinerja pegawai,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau  
Satelistic University of Sultan Sarif Kasim Riau





capaian kinerja pegawai dan SOP Pelayanan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau.

### 3.3 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data-data dan informasi yang lengkap dan di butuhkan penulis sebagai ajukan dalam penelitian ini, maka digunakan teknik pengumpulan data yang meliputi keterikatan data yang baik secara langsung terhadap fokus penelitian yaitu:

#### 1. Observasi

Menurut Kusumah dan Dwitagama (2012:66) observasi atau pengamatan adalah proses pengambilan data dalam penelitian di mana peneliti atau pengamat melihat situasi penelitian. Jadi dapat disimpulkan bahwa observasi adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penulis untuk mengamati proses pembelajaran yang terjadi selama penelitian.

Peneliti menggunakan teknik observasi partisipatif. Menurut Sukardi (2013:112) dengan melakukan pengamatan partisipatif dapat memperoleh beberapa keuntungan seperti peneliti merasakan gejala tersembunyi yang mungkin sangat berharga dalam memberikan laporan kualitatif. Adapun alasan penggunaan observasi partisipatif dikarenakan peneliti juga dianjurkan untuk berpartisipasi dalam kegiatan penelitian sehingga selama proses pengumpulan data dapat melihat mengenai permasalahan yang telah dirumuskan.

#### 2. Wawancara

Menurut Kusumah dan Dwitagama (2012:77) wawancara adalah metode pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara lisan kepada subjek

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik JIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Sarif Kasim Riau

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

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



yang diteliti. Peneliti menggunakan wawancara terstruktur sebagaimana yang dijelaskan oleh Sugiyono (2019:115) wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu, peneliti akan menyiapkan instrument sebagai pedoman wawancaranya.

### 3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2019:124) dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Lebih lanjut, hasil penelitian dari observasi dan wawancara akan lebih kredibel atau dapat dipercaya kalau didukung oleh dokumentasi tersebut. Adapun penggunaan dokumentasi ini sebagai penguat informasi yang diperoleh maupun dianalisis berdasarkan situasi ril kejadian lapangan. Teknik dokumentasi disini menggunakan alat bantu untuk merekam gambar seperti kamera atau *handphone*.

### 3.4 Informasi Penelitian

Informan Penelitian merupakan orang-orang dari lokasi penelitian yang dianggap paling tahu dan bersedia menjadi sumber informasi, bersedia bekerja sama, dan diajak untuk berdiskusi dan mendiskusikan hasil penelitian serta memberikan petunjuk kepada siapapun agar peneliti dapat mengetahui informasi lebih tentang suatu masalah. Peneliti menggunakan teknik purposive sampling untuk menentukan key informant (informan kunci). Teknik pengambilan sampel yang dikenal dengan “purposive sampling” memperhitungkan kemungkinan bahwa sampel tersebut mencakup seseorang yang memahami dan mengetahui

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

mengenai masalah penelitian. Informan dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut :

**Tabel 3.1 : Informan Penelitian**

NO	Informan Penelitian	Jumlah (Orang)
1	Kepala PTSP Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau	1
2	Staff PTSP Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau	2
3	Masyarakat yang dilayani	6
	<b>Jumlah</b>	<b>9</b>

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2032

### 3.5 Teknik Analisis Data

Analisi data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman. Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2011) mengatakan kegiatan dalam analisis penelitian kualitatif dilakukan secara interaktif dan dilakukan secara terus menerus hingga tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti menggunakan teknik analisis data yang relevan sebagai berikut ini:

#### 1. Reduksi Data

Reduksi data dilakukan dengan cara merangkum, memilih hal-hal yang pokok, fokus pada hal-hal yang penting sesuai dengan topik penelitian. Sehingga reduksi data pada penelitian ini adalah meringkas atau mengambil kesimpulan dari data-data terkumpul mengenai permasalahan yang diteliti.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Setelah reduksi data dilakukan, proses selanjutnya ialah penyajian data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data ini bisa berupa tabel, grafik, *flowchart*, dan sejenisnya. Penyajian data dilakukan supaya informasi yang dihasilkan lebih mudah untuk dimengerti.

3. Penarikan kesimpulan

Dalam melakukan analisis penelitian kualitatif penarikan kesimpulan merupakan proses akhir yang akan dilakukan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah penemuan yang baru yang belum pernah ada sebelumnya, sesudah melewati proses verifikasi langkah selanjutnya menarik kesimpulan berdasarkan hasil yang diperoleh dalam penelitian yang dikemudian dibuat dalam bentuk narasi.





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

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau Semenjak terbentuknya Kantor Jawatan Agama (saat ini Kementerian Agama) Juni 1946, dalam perjalanannya hingga saat ini selalu menyesuaikan diri dengan perkembangan struktur organisasi yang berpusat di Tanjung Pinang Provinsi Riau. Selanjutnya, dengan pindahnya Ibu Kota Provinsi Riau dari Tanjung Pinang ke Pekanbaru, maka seluruh aparat Kantor Jawatan Agama pindah pula ke Pekanbaru pada bulan Januari 1960 dengan kegiatan bersumber pada PMA Nomor : 2 Tahun 1958 dan PMA Nomor : 3 Tahun 1958. (saat ini PMA RI Nomor 13 Tahun 2012).

Kantor Wilayah Departemen Agama (Kementerian Agama) Provinsi Riau, pada dasarnya memiliki wilayah sampai Provinsi Kepulauan Riau yang memiliki 17 Kabupaten/ Kota, yaitu 11 unit terdapat di Provinsi Riau dan 6 unit terdapat di Provinsi Kepulauan Riau. Karena perkembangan dan tuntutan serta kebutuhan masyarakat, pada tahun 2005, Provinsi Riau dimekarkan menjadi dua provinsi, yaitu Provinsi Riau dan Provinsi Kepulauan Riau.

Dengan dimekarkannya provinsi ini, maka pada tahun 2006, dibentuk dan ditetapkan pula Kantor Wilayah menjadi dua, yaitu Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Riau sebagai Provinsi induk, dengan Kepala Kantor Wilayahnya Drs. H. Abd. Gafar Usman, M.Sc., berkedudukan di Kota Pekanbaru dan Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Kepulauan Riau sebagai pemekaran,



berkedudukan di Kota Tanjung Pinang, dengan Kepala Kantor Wilayahnya Drs. H. Rozali Jaya.

#### 4.2 PTSP Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau adalah salah satu Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi yang berada di bawah Kementerian Agama RI (Pusat) yang tugas pokoknya melakukan pembinaan dan pelayanan di bidang agama dan keagamaan, sekaligus berfungsi melakukan dan menjabarkan kebijakan Menteri Agama RI.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan suatu kebijakan dalam memudahkan kegiatan penyelenggaraan jasa perizinan dan non-perizinan. Dimana proses pengelolaannya di mulai dari tahap permohonan sampai pada tahap penerbitan izin dokumen yang dilakukan secara terpadu dalam satu tempat. Pada konsep ini pemohon cukup datang ke satu tempat dan bertemu dengan petugas front office saja. Kegiatan ini dapat meminimalisasikan interaksi antara pemohon dengan petugas perizinan dan menghindari adanya pungutan-pungutan yang bersifat tidak resmi seringkali terjadi dalam proses pelayanan.

Tujuan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pembentukan penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada dasarnya ditujukan untuk menyederhanakan birokrasi pelayanan perizinan dan non-perizinan dalam bentuk :

1. Mempercepat waktu pelayanan dengan mengurangi tahapan-tahapan dalam pelayanan yang kurang penting.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

Sateislamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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. Koordinasi yang lebih baik juga akan sangat berpengaruh terhadap percepatan layanan perizinan.
3. Menekan biaya pelayanan izin usaha, selain pengurangan tahapan, pengurangan biaya juga dapat dilakukan dengan membuat prosedur pelayanan serta biaya resmi menjadi lebih transparan.
4. Menyederhanakan persyaratan izin usaha industri, dengan mengembangkan sistem pelayanan paralel dan akan ditemukan persyaratan-persyaratan yang tumpang tindih, sehingga dapat dilakukan penyederhanaan persyaratan. Hal ini juga berdampak langsung terhadap pengurangan biaya dan waktu.

Pelayanan perizinan dengan sistem terpadu satu pintu (one stop service) ini membuat waktu pembuatan izin menjadi lebih singkat. Pasalnya dengan pengurusan administrasi berbasis teknologi informasi, input data cukup dilakukan sekali dan administrasi bisa dilakukan simultan. Dengan adanya kelembagaan pelayanan terpadu satu pintu, seluruh perizinan dan non-perizinan yang menjadi kewenangan kabupaten/kota dapat terlayani dalam satu lembaga. Harapan yang ingin dicapai adalah mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan investasi dengan memberikan perhatian yang lebih besar pada peran usaha ekonomi mikro, kecil dan menengah. Tujuannya adalah meningkatkan kualitas layanan publik (Pasolong, Harbani, 2013).

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Provinsi Riau telah dilakukan peresmian Oleh bapak Lukman Hakim Saifuddin senin Pada tanggal 29 Oktober 2018, di Kantor Wilayah (Kanwil) Kementerian Agama (Kemenag) Provinsi



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Riau jalan Jend Sudirman Kota Pekanbaru melayani 62 macam bentuk perizinan yang dikeluarkan. Maksud diimplementasikannya Pelayanan terpadu ini adalah untuk menjamin kepastian kemudahan dan keefektifan dalam memberikan pelayanan publik, baik terhadap lembaga/kementerian internal Kementerian Agama maupun lembaga/kementerian lain serta masyarakat pengguna secara luas, khususnya yang bersinggungan dengan tugas dan fungsi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau. Hadirnya PTSP diharapkan mampu mengatasi permasalahan pelayan seperti pelayanan yang lambat, dan tidak efektif.

Kemudian Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau menyediakan pelayanan yaitu Layanan yang diberikan di PTSP Kemenag Riau, terdiri dari 3 layanan Subbag Umum, 6 layanan Subbag Hukum dan Kerukunan Umat Beragama, 7 layanan Pembimas Kristen, 4 layanan Pembimas Katolik, 5 layanan Pembimas Hindu, 10 layanan Pembimas Buddha, 4 layanan Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 9 layanan Urusan Agama Islam dan Pembinaan Syariah, 6 layanan Penerangan Agama Islam, Zakat dan Wakaf, 7 layanan Pendidikan Madrasah, dan 5 layanan Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam.

Pelayanan dijalankan dengan berpedoman pada Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang ada di PTSP Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau. Adapun SOP antara lain sebagai berikut:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 4.1 Pelayanan Bidang PTSP Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau**

NO	BIDANG	WAKTU PENYELESAIAN
<b>PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH (PHU)</b>		
1	Perizinan Pendirian Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)	15 hari
2	Perizinan Penyelenggara Ibadah Haji Khusus dan Umrah	2 hari
3	Perizinan Perpanjangan Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Haji Khusus dan Umrah	15 hari
4	Rekomendasi Perwakilan/ Cabang Travel Haji Khusus dan Umrah	2 hari
<b>URUSAN AGAMA ISLAM DAN PEMBINAAN SYARIAH (URAI-BINSYAR)</b>		
1	Pengesahan Buku Nikah	1 hari
2	Persetujuan Surat Keterangan Nikah	1 hari
3	Konsultasi Keluarga Sakinah	1 hari
4	Rekomendasi Bantuan Masjid/ Mushalla	3 hari
5	Konsultasi Manajemen Masjid	1 hari
6	Konsultasi Produk Halal	1 hari
7	Pendaftaran Pengukuran/ Kalibrasi Arah Kiblat	2 hari
8	Permohonan Rohaniawan Islam	1 hari
9	Konsultasi dan Pembinaan Syariah	1 hari
<b>PENERANGAN AGAMA ISLAM, ZAKAT DAN WAKAF (PENAI SZAWA)</b>		
1	Rekomendasi Ormas Islam	2 hari
2	Perizinan Penyelenggaraan Majelis Taklim	6 hari
3	Perizinan Ruislagh (tukar menukar) Tanah Wakaf	7 hari
4	Perizinan Pembentukan Perwakilan LAZ Berskala Nasional	10 hari
5	Perizinan Pembentukan Perwakilan LAZ Berskala Provinsi	15 hari
6	Perizinan Pembentukan Perwakilan LAZ Berskala Kabupaten/Kota	15 hari
<b>KRISTEN</b>		
1	Pengesahan Surat Nikah dari Gereja	1 hari
2	Permohonan Pembuatan Surat Tanda Lapor Gereja	1 hari
3	Rekomendasi Izin Kegiatan Keagamaan Kristen	1 hari
4	Permohonan Rohaniawan Kristen	1 hari
5	Konsultasi Keagamaan dan Pendidikan Agama Kristen	1 hari
6	Permohonan Penerbitan dan Perpanjangan Surat Tugas Mengajar	1 hari

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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

7	Pengesahan SKPLPG /NRG (Guru Sertifikasi)	2 hari
<b>KATOLIK</b>		
1	Parmohonan Rohaniawan Katolik	1 hari
2	Permohonan Bantuan Lembaga Keagamaan	1 hari
3	Permohonan Registrasi Rumah Ibadah Katolik	1 hari
4	Permohonan Penerbitan dan Perpanjangan Surat Tugas Margajar di Sekolah dan Gereja	1 hari
<b>HINDU</b>		
1	Permohonan Pendaftaran Lembaga Keagamaan Hindu	1 hari
2	Permohonan Rohaniawan Hindu	1 hari
3	Pengesahan Surat Keterangan Menikah	1 hari
4	Pengesahan Surat Keterangan Belum Menikah	1 hari
5	Pamohonan Surat Tugas Mengajar di Pasraman Sekolah Minggu	1 hari
<b>BUDHHA</b>		
1	Perizinan Pendirian Sekolah Minggu Buddha (SMB)	7 hari
2	Perizinan pendirian Dhammasekha	7 hari
3	Perizinan Pendirian Nava Dhammasekha	7 hari
4	Pendaftaran Majelis/Lembaga/ Organisasi /Keagamaan Buddha	2 hari
5	Pendaftaran Yayasan Kitagamaa	2 hari
6	Pendaftaran Rumah Ibadah Agama Buddha	2 hari
7	Permohonan Penerbitan Kartu Rohaniawan /Pandita Agama Buddha	2 hari
8	Rekomendasi Rohaniawan Asing	2 hari
9	Rekomendasi Rohaniawan Acara/ Kegiatan Keagamaan Buddha	1 hari
10	Rekomendasi Sertifikat Tanah Hak Mak Atas Nama Yayasan	2 hari

Sumber: Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau, 2023

#### 4.3 Visi, Misi dan Tujuan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau

Visi, Misi dan Tujuan Kementerian Agama Provinsi Riau merujuk pada Visi dan Misi Kementerian Agama RI tahun 2020-2024

##### Visi

Kementerian Agama yang Profesional dan Andal dalam Membangun Masyarakat yang Saleh, Moderat, Cerdas dan Unggul untuk Mewujudkan

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



## Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri dan Berkepribadian Berdasarkan Gotong Royong

### Misi

1. Meningkatkan Kualitas Kesalehan Umat Beragama
2. Memperkuat Moderasi Beragama dan Kerukunan Umat Beragama
3. Meningkatkan Layanan Keagamaan yang Adil, Mudah dan Merata
4. Meningkatkan Layanan Pendidikan yang Merata dan Bermutu
5. Meningkatkan Produktivitas dan Daya Saing Pendidikan
6. Memantapkan Tatakelola Pemerintahan yang Baik (Good Governance)

### Tujuan

Untuk mencapai keenam Misi tersebut di atas, Kementerian Agama menetapkan enam tujuan sebagai berikut:

1. Peningkatan kualitas umat beragama dalam menjalankan ibadah ritual dan sosial;
2. Penguatan kualitas moderasi beragama dan kerukunan umat beragama;
3. Peningkatan umat beragama yang menerima layanan keagamaan;
4. Peningkatan peserta didik yang memperoleh layanan pendidikan umum berciri khas agama, pendidikan agama dan pendidikan keagamaan berkualitas;
5. Peningkatan lulusan pendidikan yang produktif dan memiliki daya saing komparatif; dan
6. Peningkatan budaya birokrasi pemerintahan yang bersih, melayani dan responsif.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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.

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau Semenjak terbentuknya Kantor Jawatan Agama (saat ini Kementerian Agama) Juni 1946, dalam perjalanannya hingga saat ini selalu menyesuaikan diri dengan perkembangan struktur organisasi yang berpusat di Tanjung Pinang Provinsi Riau. Selanjutnya, dengan pindahnya Ibu Kota Provinsi Riau dari Tanjung Pinang ke Pekanbaru, maka seluruh aparat Kantor Jawatan Agama pindah pula ke Pekanbaru pada bulan Januari 1960 dengan kegiatan bersumber pada PMA Nomor : 2 Tahun 1958 dan PMA Nomor : 3 Tahun 1958. (saat ini PMA RI Nomor 13 Tahun 2012).

Kantor Wilayah Departemen Agama (Kementerian Agama) Provinsi Riau, pada dasarnya memiliki wilayah sampai Provinsi Kepulauan Riau yang memiliki 17 Kabupaten/ Kota, yaitu 11 unit terdapat di Provinsi Riau dan 6 unit terdapat di Provinsi Kepulauan Riau. Karena perkembangan dan tuntutan serta kebutuhan masyarakat, pada tahun 2005, Provinsi Riau dimekarkan menjadi dua provinsi, yaitu Provinsi Riau dan Provinsi Kepulauan Riau.

Dengan dimekarkannya provinsi ini, maka pada tahun 2006, dibentuk dan ditetapkan pula Kantor Wilayah menjadi dua, yaitu Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Riau sebagai Provinsi induk, dengan Kepala Kantor Wilayahnya Drs. H. Abd. Gafar Usman, M.Sc., berkedudukan di Kota Pekanbaru dan Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Kepulauan Riau sebagai pemekaran, berkedudukan di Kota Tanjung Pinang, dengan Kepala Kantor Wilayahnya Drs. H. Rozali Jaya.

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau adalah salah satu Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi yang berada di bawah Kementerian





Agama RI (Pusat) yang tugas pokoknya melakukan pembinaan dan pelayanan di bidang agama dan keagamaan, sekaligus berfungsi melakukan dan menjabarkan kebijakan Menteri Agama RI.

#### 4.4 Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Kementerian Agama Provinsi Riau

##### Tugas

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau melaksanakan tugas pokok dan fungsi Kementerian Agama dalam Wilayah Provinsi berdasarkan kebijakan Menteri Agama dan Peraturan dan Perundang-Undangan.

##### Fungsi

Merumuskan dan menetapkan visi, misi dan kebijakan teknis dibidang pelayanan dan bimbingan kehidupan beragama kepada masyarakat di Provinsi Riau;

- 1 Pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang Haji dan Umrah;
- 2 Pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang pendidikan madrasah, pendidikan agama dan keagamaan.
- 3 Pembinaan kerukunan umat beragama;
- 4 Perumusan kebijakan teknis di bidang pengelolaan administrasi dan informasi;
- 5 Pengkoordinasian perencanaan, pengendalian, pengawasan, dan evaluasi program; dan
- 6 Pelaksanaan hubungan dengan pemerintah daerah, instansi terkait dan lembaga masyarakat dalam rangka pelaksanaan tugas kementerian di Provinsi Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta dilindungi UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

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

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

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



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Bagian Tata Usaha mempunyai tugas melakukan koordinasi perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan pelayanan dan pembinaan administrasi keuangan dan barang milik negara di lingkungan kantor wilayah berdasarkan kebijakna teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama.

Bagian Tata Usaha terdiri dari:

- a. Subbagian Perencanaan & Keuangan
  - b. Subbagian Organisasi, Tata Laksana, dan Kepegawaian
  - c. Subbagian Hukum dan Kerukunan Umat Beragama
  - d. Subbagian Informasi dan Hubungan Masyarakat
  - e. Subbagian Umum
- ## 2. Bidang Pendidikan Madrasah

Bidang Pendidikan Madrasah mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, bimbingan, pembinaan, dan pengelolaan sistem informasi di bidang pendidikan madrasah berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama.

Dalam melaksanakan tugas Bidang Pendidikan Madrasah menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyiapan kebijakan teknis dan perencanaan program di bidang pendidikan madrasah;
- b. Pelaksanaan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang kurikulum dan evaluasi, pendidikan dan tenaga kependidikan, sarana



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 prasarana, pengembangan potensi siswa, kelembagaan, kerja sama dan pengelolaan sistem informasi pendidikan madrasah; dan

- c. Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang pendidikan madrasah.

Bidang Pendidikan Madrasah terdiri dari:

- a) Seksi Kurikulum & Evaluasi
  - b) Seksi Pendidikan & Tenaga Kependidikan
  - c) Seksi Sarana & Prasarana
  - d) Seksi Kesiswaan, dan
  - e) Kelembagaan & Sistem Informasi Madrasah.
3. Bidang Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam

Bidang Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, bimbingan, pembinaan, dan pengelolaan sistem informasi di bidang pendidikan agama dan keagamaan Islam berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama.

Dalam melaksanakan tugas Bidang Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam menyelenggarakan fungsi:

1. Penyiapan perumusan kebijakan teknis dan perencanaan di bidang pendidikan agama dan keagamaan Islam;
2. Pelaksanaan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang pendidikan agama Islam pada pendidikan anak usia dini, taman kanak-kanak, pendidikan dasar, pendidikan menengah, pendidikan diniyah, informasi pendidikan agama dan keagamaan Islam; dan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Bidang Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam

- a. Seksi Pendidikan Agama Islam pada PAUD & Pendidikan Dasar
- b. Seksi Pendidikan Agama Islam & Pendidikan Menengah
- c. Seksi Pondok Pesantren
- d. Seksi Pendidikan Diniyah dan Al- Qur'an
- e. Seksi Sistem Informasi Pendidikan Agama & Keagamaan Isla

4. Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah

Bidang ini bertugas melaksanakan pelayanan, bimbingan, pembinaan, dan pengelolaan sistem informasi di bidang penyelenggaraan haji dan umrah berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama.

Dalam melaksanakan tugas Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah menyelenggarakan fungsi:

1. Penyiapan kebijakan teknis dan perencanaan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah;
2. Pelaksanaan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang pendaftaran, dokumen, akomodasi, transportasi, perlengkapan haji, pengelolaan keuangan haji, pembinaan jemaah haji dan umrah, serta pengelolaan sistem informasi haji dan umrah; dan
3. Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah.





Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah terdiri dari:

- a. Seksi Pendaftaran & Dokumen Haji
- b. Seksi Pembinaan Haji & Umrah
- c. Seksi Akomodasi, Transportasi & Perlengkapan Haji
- d. Seksi Pengelolaan Keuangan Haji
- e. Seksi Sistem Informasi Haji

#### 5 Bidang Urusan Agama Islam

Bidang ini bertugas melaksanakan pelayanan, bimbingan, pembinaan, dan pengelolaan sistem informasi di bidang urusan agama Islam dan pembinaan syariah berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama.

Dalam melaksanakan tugas bidang urusan agama Islam dan pembinaan syariah menyelenggarakan fungsi:

1. Penyiapan perumusan kebijakan teknis dan perencanaan program di bidang urusan agama Islam dan pembinaan syariah;
2. Pelaksanaan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang kepenghuluan, pemberdayaan kantor urusan agama dan keluarga sakinah, pemberdayaan masjid, produk halal, hisab rukyat, dan pembinaan syariah, serta pengelolaan sistem informasi urusan agama Islam dan pembinaan syariah;
3. Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang urusan agama Islam dan pembinaan syariah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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.

Bidang Urusan Agama Islam & Pemberdayaan Syariah terdiri dari:

- a. Seksi Kepenghuluan
  - b. Seksi Pemberdayaan Kantor Urusan Agama
  - c. Seksi Kemasjidan
  - d. Seksi Produk Halal
  - e. Seksi Pembinaan Syariah dan Informasi Urusan Agama Islam
6. Bidang Penerangan Agama Islam, Zakat dan Wakaf

Bidang ini bertugas melaksanakan pelayanan, bimbingan, pembinaan, dan pengelolaan sistem informasi di bidang penerangan agama Islam, zakat dan wakaf berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama.

Dalam melaksanakan tugas bidang penerangan agama Islam, zakat dan wakaf menyelenggarakan fungsi:

1. Penyiapan perumusan kebijakan teknis dan perencanaan di penerangan agama Islam, zakat dan wakaf;
2. Pelaksanaan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang penerangan dan penyuluhan agama Islam, kemitraan umat dan publikasi dakwah, hari besar Islam, seni budaya Islam, musabaqag Al- Qur'an dan Hadits, zakat dan wakaf, serta pengelolaan sistem informasi penerangan agama Islam, zakat dan wakaf; dan
3. Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang penerangan agama Islam, zakat dan wakaf.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

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

Bidang penerangan agama Islam, zakat dan wakaf terdiri dari:

- a. Seksi Penerangan dan Penyuluhan Agama Islam
- b. Seksi Pengembangan Seni Budaya Islam, Musabaqah Al-Quran dan Al-Hadits;
- c. Seksi Pemberdayaan Zakat;
- d. Seksi Pemberdayaan Wakaf;

7. Pembimbing Masyarakat Kristen

Pembimbing Masyarakat Kristen mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, bimbingan dan pengelolaan sistem informasi di bidang bimbingan masyarakat Kristen berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama.

8. Pembimbing Masyarakat Katolik

Pembimbing Masyarakat Katolik mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, bimbingan dan pengelolaan sistem informasi di bidang bimbingan masyarakat Katolik berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama.

9. Pembimbing Masyarakat Hindu

Pembimbing Masyarakat Hindu mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, bimbingan dan pengelolaan sistem informasi di bidang bimbingan masyarakat Hindu berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama.

## 10. Pembimbing Masyarakat Budha

Pembimbing Masyarakat Budha mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, bimbingan dan pengelolaan sistem informasi di bidang bimbingan masyarakat Budha berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala .

© Hak cipta dimiliki UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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







## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 Kesimpulan

Dari penelitian yang telah dilakukan mengenai Analisis Kinerja Pegawai Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Kementerian Agama Provinsi Riau berdasarkan adanya data dan fakta yang tertera penulis menyimpulkan bahwa:

1. Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kementerian Agama Provinsi Riau masih belum optimal. Diketahui masih terdapat pegawai yang terlambat masuk kantor saat jam kerja sudah dimulai, hal seperti ini kebanyakan terjadi setelah jam istirahat siang. Tindakan kurang profesional dari pegawai yang seperti ini menyebabkan penumpukan pada pekerjaan yang belum terselesaikan, dan menimbulkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan Pegawai kantor PTSP di Kantor Wilayah Kementrian Agama Provinsi Riau. Kemudian masih terdapat pegawai yang tidak melakukan koordinasi dan pertukaran informasi terhadap suatu tugas atau berkas-berkas yang memiliki keterkaitan antar satu bidang dengan bidang lain sehingga mengakibatkan misskomunikasi sesama pegawai.
2. Faktor penghambat pada Kinerja Pegawai Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kurangnya sarana seperti komputer dalam mendukung pekerjaan dan jumlah pegawai yang ada di PTSP hal tersebut menyebabkan masyarakat mengantri dan menunggu lama untuk mendapat pelayanan dari petugas PTSP akibatnya waktu dalam prosedur pengurusan dokumen juga



masih tidak sesuai. Masih terdapat pelayanan PTSP yang melewati batas waktu yang telah dijanjikan. Kendala yang di rasakan masyarakat dalam pengurusan administrasi di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Kementerian Agama Provinsi Riau adalah masyarakat masih sulit memperoleh informasi perihal pengurusan berkas/dokumen secara akurat sehingga kerap kali terjadi kendala dalam melakukan proses administrasi di Pelayan Terpadu Satu Pintu Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau.

## 6.2 Saran

Adapun saran yang dapat peneliti berikan kepada Pegawai PTSP Pada Kantor Kementerian Agama Provinsi Riau adalah sebagai berikut :

1. Diperlukan adanya sanksi yang tegas kepada pegawai yang tidak disiplin agar menimbulkan efek jera, disamping itu juga diberikan pelatihan dan bimbingan untuk meningkatkan kapasitas dari kinerja pegawai PTSP Pada Kantor Kementerian Agama Provinsi Riau.
2. Perlu adanya sosialisasi kepada masyarakat terhadap syarat dan jenis pengurusan yang ada di PTSP Pada Kantor Kementerian Agama Provinsi Riau.
3. Diperlukan adanya penambahan petugas, serta sarana dan prasarana pada PTSP Kementerian Agama Provinsi Riau agar pelayanan menjadi lebih maksimal. Dengan demikian diharapkan Pegawai kantor PTSP di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau mampu bersinergi dan berkoordinasi dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Aisyah, Nurdin, Aminudin, Samsuri, Al-Munazzam Jurnal Manajemen Dakwah Volume 2 (No.2 2022) Manajemen Kinerja Pegawai Subbag Kepegawaian Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tenggara
- Baiq Evita Saharawani Pratiwi dan Widya Hartati, 2022 *Kinerja Pegawai Kantor Desa Teros Kecamatan Labuhan Haji Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi*, Jurnal Mentari Publika Volume 02, No 02
- Ceswirdani, Henny Sjafitri, Yuni Candra, (2017) *Pengaruh Kopetensi Dan Kualitas Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai di Kantor Kecamatan Kuranji*, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Volume 8
- Muhammad Nasir (2022) *Meraih Kinerja Pegawai Melalui Disiplin Jam Kerja*, *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Volume 4, No 1.
- Bungin, Burhan. (2019). *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Putra Grafika.
- Fahlevi, H. A. Rizal. (2022). Analisis Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan Kepada Pasien di Puskesmas Pembina Kelurahan Silaberanti Kota Palembang. *JIADS Vol. 17 No. 1*
- Hartati, Seri., Saputra, A. B., dan Andriani, Sisi. (2022). Pengaruh Tingkat Pendidikan Terhadap Kinerja Pegawai dalam Melayani Masyarakat. *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan Vol. 4 No. 1 hlm. 298-307*
- Hasibuan, Malayu S.P. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi. Aksara.
- Kusumah, Wijaya dan Dwitagama, Dewi. (2012). *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Indeks.
- Laila, Sokhizanolo., Sitepu, E., dan Perwirawati, E. (2022). Kinerja Pegawai Kantor Desa dalam Memberikan Pelayanan Masyarakat di Desa Hilimaufa Kecamatan Mazo Kabupaten Nias Selatan. *Jurnal Governance Opinion Vol. 7 No. 1 hlm. 7-15*
- Mangkunegara, Anwar. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Mellysa Pusparani. 2021 *(Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia)* Jurnal Ilmu





Manajemen Terapan Volume 2, Issue 4, Maret 2021 DOI:  
<https://doi.org/10.31933/jimt.v2i4>

- Marwansyah. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Kedua*. Bandung: Alfabeta.
- Mathis, R. L., and J. H. Jackson. (2016). *Human Resource Management*. Edisi 10 Jilid 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Moleong, J. Lexy. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Novianingsih, D. A. T., Suartina, I. W., & Mahayasa, I. G. A. (2023). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi, dan Budaya Organisasi Terhadap Disiplin Kerja Karyawan Pada UD. Putra Bali Glass Gianyar. WidyaAmrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata, 3(1), 77-84.
- Pratiwi, Baiq. E. S., dan Hartati, Widya. (2022). Kinerja Pegawai Kantor Desa Teros Kecamatan Labuhan Haji dalam Memberikan Pelayanan Administrasi. *Jurnal Mentari Publika Vol. 2 No, 2*
- Pusparani, M. 2021. "Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia)". *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*. Vol. 2. No. 4. Hal 534–543.
- Rahmawati, A., Ishak, A. A. R., & Akbar, A. 2021. "Pengaruh Kompetensi Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Samsung Electronics Indonesia Makassar." *Journal of Innovation Research and Knowledge*. Vol. 1. No. 6. Hal. 241-250.
- Rizal, A., Zamzam, F., & Marnisah, L. 2021. "Pengaruh Budaya Organisasi, Kompensasi Dan Kompetensi, Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Daerah Pasar Palembang Jaya". *Integritas Jurnal Manajemen Profesional (IJMPRO)*. Vol. 2. No. 1. Edisi Januari 2021. PISSN : 2722-0958. E-ISSN : 2722-094X. Hal 27-40.
- Satria, K., DW, H., & Widiartanto. 2020. "Pengaruh Budaya Organisasi, Pengembangan Karir dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Pemasaran PT. Nyonya Semarang". *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*. Vol.5. No.2. July–Desember 2020. ISSN.2503.4367. Hal. 9-25.
- Seri Hartati, Andhik Beni Saputra dan Sisi Andriani, 2022 *Pengaruh tingkat pendidikan terhadap kinerja pegawai dalam melayani masyarakat*, Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan, Volume 4 Nomor 1 tahun 2022
- Siregar, A. Yusuf., dan Sudiarti, Sri. (2022). Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat: Studi Kasus di Kantor Desa Laut Dendang Kec. Percut Sei Tuan Kab. Deli Serdang. *VISA: Journal of Visions and Ideas Vol. 3 No. 1*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

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

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

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





- Suciati, O. Dila., Hidayat, R., dan Azizah, A. Nurdiani. (2022). Analisis Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Administrasi di Kecamatan Majalaya Kabupaten Karawang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan Vol. 8 No. 4*
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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



## Wawancara dengan Kasubag Pegawai PTSP Kantor Wilayah Kementerian Agama Provnsi Riau



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



## LAMPIRAN

### Wawancara dengan Kasubag Pegawai PTSP Kantor Wilayah Kementerian Agama Provnsi 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.



Nomor : B-4043/Un.04/F.VII/PP.00.9/07/2023  
 Jenis : Biasa  
 Hal : Izin Riset

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 و الاجتماعية  
 FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES  
 Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.15 Tuahmadani Tampan, Pekanbaru 28298 PO.Box.1004 Telp. 0761-562051  
 Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail:fekoncosos@uin-suska.ac.id

Pekanbaru, 18 Juli 2023 M  
 29 Zulhijjah 1444 H

Nomor : B-4043/Un.04/F.VII/PP.00.9/07/2023  
 Jenis : Biasa  
 Hal : Izin Riset

Kepada  
 Yth. Kepala Kantor  
 Wilayah Kementerian Agama 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 : Isna Nurdayanti  
 NIM. : 11970523470  
 Jurusan : Administrasi Negara  
 Semester : VIII (Delapan)

bermaksud mengadakan Riset dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul: **"Analisis Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau"**. 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. Hj. Mulyani, SE, MM  
 NIP. 19700826 199903 2 001





**PEMERINTAH PROVINSI RIAU**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau  
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 PEKANBARU  
 Email : dpmpstp@riau.go.id

**REKOMENDASI**

Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/53255  
 TENTANG



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

1.04.02.01

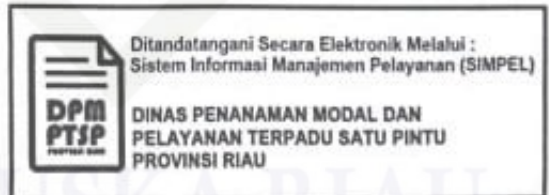
Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Pra Riset dari : Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau, Nomor : 0-0540/Un.04/F.VII/PP.00.9/1/2023 Tanggal 26 Januari 2023, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

- |                      |   |   |
|----------------------|---|---|
| 1. Nama              | : | ISNA NURDAYANTI   |
| 2. NIM / KTP         | : | 11970523470   |
| 3. Program Studi     | : | ADMINISTRASI NEGARA   |
| 4. Jenjang           | : | S1  |
| 5. Alamat            | : | PEKANBARU   |
| 6. Judul Penelitian  | : | ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI RIAU |
| 7. Lokasi Penelitian | : | KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI RIAU  |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
- 2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
- 3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.
- 4. Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru  
 Pada Tanggal : 30 Januari 2023



**Pembusuan :**

Disampaikan Kepada Yth :

- 1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
- 2. Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau di Pekanbaru
- 3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru
- 4. Yang Bersangkutan

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

© Hak cipta 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 و الاجتماعية  
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.15 Tuahmadani Tampan, Pekanbaru 28298 PO.Box.1004 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail:fekonsos@uin-suska.ac.id

Pekanbaru, 24 Juli 2023 M  
6 Muharram 1445 H

B-4164/Un.04/F.VII.1/PP.00.9/7/2023

Biasa

Bimbingan Skripsi

Kepada  
Yth. **Dr. Jhon Afrizal, SHI, MA**  
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 : Isna Nurdayanti  
N I M : 11970523470  
J u r u s a n : Administrasi Negara  
S e m e s t e r : VIII (Delapan)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/ menyusun skripsi dengan judul: "**Analisis kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan pada kantor wilayah Kementerian Agama provinsi Riau**". 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

Dekan Bid. Akademik dan  
Pengembangan Lembaga,



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

Tembusan

Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU

Dilarang mengutip, memperbanyak, atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. Perizinan untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah. UIN SUSKA RIAU tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau. UIN SUSKA RIAU mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA  
PROVINSI RIAU**

Jalan Jenderal sudirman No. 235 Kotak Pos 11311 Pekanbaru (28011)  
Telepon (0761) 24224; Faksimile (0761) 242242  
Website : riau.kemenag.go.id

**REKOMENDASI**

Nomor : B-226/Kw.04.1/2/Kp.01.1/08/2023

Berdasarkan Rekomendasi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Provinsi Riau Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISSET/53255 tanggal 30 Januari 2023 perihal rekomendasi tentang pelaksanaan kegiatan Riset/Penelitian dan Pengumpulan data untuk bahan Skripsi, dengan ini **Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau Memberikan Rekomendasi Penelitian kepada :**

**Nama** : ISNA NURDAYANTI  
**NIM** : 11970523470  
**Program Studi** : ADMINISTRASI NEGARA  
**Jenjang** : S1  
**Alamat** : PEKANBARU  
**Judul Penelitian** : **ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANANN PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI RIAU**  
**Lokasi Penelitian** : KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI RIAU

Rekomendasi Riset/Penelitian diberikan dengan ketentuan :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan dan memaksakan kehendak yang tidak ada hubungan dengan kegiatan ini;
2. Adapun Rekomendasi Riset/Penelitian ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dibuat.

Demikian rekomendasi ini diberikan agar dapat digunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan penelitian dalam pengumpulan data ini, sekian terima kasih.

Pekanbaru, 10 Agustus 2023

a.n.Kepala  
Kepala Bidang Pendidikan Madrasah



MULIARDI

Tembusan :

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru
2. Yang Bersangkutan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang UIN Suska Riau Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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



## RIWAYAT HIDUP PENULIS

Isna Nurdayanti, Lahir di Menggala Sakti pada tanggal 04 Juni 2001, anak kedua dari dua bersaudara pasangan dari Ayahanda H. Syahril dan Ibunda Hj. Maneriah, Pada tahun 2007 Penulis memulai pendidikan di Sekolah Dasar Negeri 016 Sekeladi dan Lulus pada tahun 2013. Kemudian pada tahun 2013 penulis melanjutkan pendidikan di MTS Al-Muhajirin dan lulus pada Tahun 2016, selanjutnya pada tahun 2016 penulis melanjutkan pendidikan di Sekolah lanjutan Pendidikan Menengah di SMAN 12 Pekanbaru dan lulus pada tahun 2019, Pada Tahun 2019 Penulis melanjutkan Pendidikan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Setelah melanjutkan proses Perkuliahan pada tanggal 10 Januari sampai 13 Maret 2022 penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan, Kemudian pada tanggal 5 Juli sampai 20 Agustus 2022 melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Kayu Ara Pemail Kecamatan Sungai Apit, Siak.

Penulis melakukan penelitian pada bulan Juni sampai bulan Agustus Akhir tahun 2023 dengan judul” **Analisis Kinerja Pegawai pelayanan terpadu satu pintu Dalam Melakukan Pelayanan Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau** ” Pada Tanggal 30 November 2023, penulis berhasil memperoleh gelar Sarjana S.Sos melalui ujian Munaqasah Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

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