

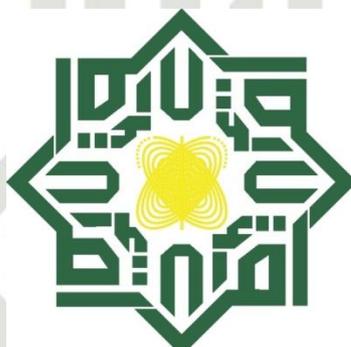


UIN SUSKA RIAU

**ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI DIKANTOR  
KECAMATAN BANDAR LAKSAMANA  
KABUPATEN BENGKALIS**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Untuk Memenuhi  
Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Negara (S.Sos)



UIN SUSKA RIAU

Oleh :

**FAJAR DWI SUKMA**  
**NIM. 11870513875**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

**PEKANBARU**

**1445 H/2023 M**

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

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

### LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Fajar Dwi Sukma  
Nim : 11870513875  
Program Studi : Administrasi Negara  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Judul : Analisis Pelayanan Administrasi Di Kantor Camat Bandar Laksamana  
Kabupaten Bengkalis

DISETUJUI OLEH:  
DOSEN PEMBIMBING



Fitria Ramadhani Agusti Nst. S.Ip, M.Si  
NIK. 130 717 0 57

Mengetahui

DEKAN

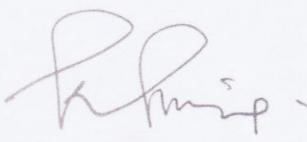
Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial



**Dr. Hj. Mahyarni, S.E, M.M**  
NIP. 19700826 199903 2 001

KETUA PRODI

Administrasi Negara



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

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

### LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Fajar Dwi Sukma  
Nim : 11870513875  
Program Studi : Administrasi Negara  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Judul : Analisis Pelayanan Administrasi Di Kantor Camat Bandar Laksamana  
Kabupaten Bengkalis  
  
Tanggal Ujian : 11 Januari 2024

#### Tim Penguji

Ketua Penguji  
Dr. Jhon Afrizal, S. HI, MA  
NIP. 19790911 201101 1 003



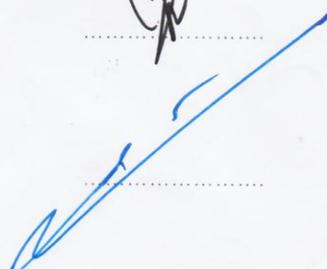
Penguji I  
Dr. Hj. Sitti Rahmah, M.Si  
NIP. 19640508 199303 2 002



Penguji II  
Candra Jon Asmara, S.Sos, M.Si  
NIP. 19760104 202321 1 001



Sekretaris  
Ermansyah, SE, MM  
NIP. 19850328 202321 1 011



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

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Fajar Dwi Sukma  
Nim : 11870513875  
Tempat/Tgl.Lahir : Bukit Batu, 08 Oktober 1999  
Fakultas : Ekonomi dan ilmu sosial  
Prodi : Admnsitrasi Negara  
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Admnsitrasi Di Kantor Kecamatan Bandar Laksamana Kabupaten Bengkalis

Menyatakan bahwa dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan skripsi ini dengan judul sebagaimana tersebut adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri
2. Semua kutipan pada karya tulis saya sudah disebutkan sumbernya
3. Oleh karena itu skripsi ini, saya nyatakan bebas plagiat
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga

Pekanbaru, November 2023  
Yang membuat pernyataan



**FAJAR DWI SUKMA**  
**NIM.11870513875**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya atau hasil penelitian, baik berbentuk tulisan, gambar, audio, atau video, yang terdapat dalam dokumen ini tanpa izin tertulis dari penerbit.
  2. Dilarang mengutip dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRAK

### ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR CAMAT BANDAR LAKSAMANA KABUPATEN BENGKALIS

Oleh :

**FAJAR DWI SUKMA**  
**NIM.11870513875**

Penelitian ini dilakukan pada kantor Camat Bandar laksamana kabupaten Bandar Laksamana kabupaten Bengkalis dengan tujuan untuk menganalisis pelayanan administrasi dan untuk mengetahui pelayanan administrasi yang ada di kantor Camat Bandar laksamana. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Data yang didapat dari hasil wawancara, pengamatan langsung dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data sehingga menemukan gambaran dan kesimpulan tentang permasalahan yang diteliti serta menemukan pemecahan masalah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan administrasi di kantor Camat Bandar laksamana belum baik, hal ini dapat dilihat dari indikatornya adalah aspek kesederhanaan, aspek kejelasan, aspek keamanan, aspek tanggung jawab, aspek sarana dan prasarana, dan aspek efisien yang belum berjalan dengan baik. Faktor penghambatnya adalah kurangnya kebijakan yang diberikan, sumber aparatur yang kurang disiplin, sarana dan prasarana yang masih minim.

***Kata kunci : Pelayanan, Administrasi, Kantor Camat Bandar Laksamana***



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

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Buji syukur kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta`ala atas berkat rahmat, anugerah, dan hidayah-Nya kita masih dapat menghirup udara dan beraktifitas sebagaimana mestinya. Penulis bersyukur kepada Allah Subhanahu Wa Ta`ala karena telah diberikan kemudahan untuk dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pelayanan administrasi Pada Kantor Camat Bandar Laksamana Kabupaten Bengkalis”.

Shalawat berangkaikan salam tak lupa kita hadiahkan kepada baginda Nabi Besar Muhammad Sallallahu Alaihi Wasallam. Seorang pemimpin revolusioner yang merevolusi dunia dengan ajaran Islam Rahmatan Lil Alamin yang dibawanya. Semoga kita semua tetap istiqomah mengikuti ajaran yang beliau bawa.

Pada kesempatan yang baik ini, tidak lupa penulis menyampaikan terima kasih yang setulus-tulusnya baik secara langsung maupun tidak langsung atas segala dukungan, bantuan, bimbingan, pengarahan nasehat dan pemikiran dari berbagai pihak selama proses studi dan juga selama proses pembuatan skripsi ini.

Terimakasih kepada Kedua orang tua tercinta ayahanda Husen dan ibunda Yulidar yang selalu memberikan doa dan dukungan yang luar biasa kepada penulis, sehingga penulis bisa menyandang gelar sarjana, jasamu mungkin tidak akan pernah dapat ananda balaskan. Tidak lupa juga terimakasih kepada abang Husni arifin, S.Pi dan adik tercinta Khaisayunita yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada :

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 Bapak Prof Dr. Hairunas, M.Ag selaku Rektor Uin Suska Riau.
- 2 Ibu Dr. Mahyarni, SE. MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.
- 3 Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos, M.Si selaku Ketua Prodi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.
- 4 Bapak Mashury, MA selaku Sekretaris prodi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.
- 5 Ibu Fitria Ramadhani Agusti Nst,S.Ip,M.Si.selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing dan memberikan masukan hingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan baik.
- 6 Kepada seluruh dosen pengajar yang ada di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan yang luar biasa, sehingga penulis mampu menempuh pembelajaran hingga titik ini.
- 7 Kepada kantor camat Bandar laksamana yang telah membantu melancarkan penulis dalam melakukan penelitian
- 8 Serta terima kasih kepada Teman-teman adminitrasi negara angkatan 18 dan juga kepada teman teman KKN.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih ada kekurangan baik dari segi materi maupun teknik penulisan, maka untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk skripsi ini.



UIN SUSKA RIAU

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan semoga Allah

SWT meridhai. Aamiin Ya Rabbal'alamin.

*Wassalamualaikum. Wr. Wb*

Pekanbaru, 24 November 2023

Penulis

**Fajar Dwi Sukma**  
**NIM. 11870513875**



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.

## PERSEMBAHAN

Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum hingga mereka mengubah diri mereka sendiri "(QS.Ar-Ra'd ayat 11).  
Jangan pernah menyerah untuk sesuatu yang penting bagimu dan yang kamu cintai, setiap kali kamu ingin menyerah, ingat kembali kenapa kamu memulai, ingat kembali untuk apa dan siapa kamu melakukan itu"  
Alhamdulillahirobbilalamin, ungkapan syukur atas nikmat, dan anugerah.  
Solawat beriring salam senantiasa kita hadiahkan kepada baginda Rasulullah SAW, keluarga, sahabat, semoga kita senantiasa tetap istiqoma dalam menjalankan ajaran-ajarannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi sederhana ini.

### Diri Sendiri

Skripsi ini saya persembahkan untuk diri saya sendiri. Sudah bertahan sangat kuat dan sangat jauh sampai di titik ini. Perjalanan yang panjang yang telah dilewati, dan selalu berserah kepada Allah bawa takdir ditetapkan-Nya sangat indah yang datang tanpa henti.

### Ibunda, Ayahanda, dan Keluarga

Kupersembahkan hasil karya ini untuk orang yang paling aku sayang ibunda Yulidar, ayahanda tercinta Husen. Perjuangan ini tak akan berujung dengan kebahagiaan tanpa dukungan kalian. Aku tak akan bisa tanpa pengorbanan yang tak pernah kenal lelah berjuang untuk anak semata wayang nya ini, serta doa kalian yang selalu di sampaikan dalam sujud, semua ini menjadi sumber kekuatan untuk ku. Semoga karyaku ini menjaid bukti ku memberikan kebaagiaan untuk kalian, Amiin...  
Tantian kata ini juga saya persembaan untuk Abang, ade, kakek, nenek, paman, bibi, yang senantiasa selalu memberi dukungan dan doa yang tiada henti, senantiasa mendoakan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

- Hak cipta dan tanggung jawab ini dipegang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	8
2.1.1 Pelayanan Publik .....	8
2.1.2 Pengertian Publik .....	9
2.1.3 Definisi Pelayanan Publik .....	11
2.1.4 Konsep Pelayanan Publik .....	13
2.1.5 Unsur-unsur pelayanan publik .....	14
2.2 Prinsip Pelayanan Publik .....	21
2.3 Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik .....	22
2.4 Pelayanan Administrasi .....	23
2.5 Definisi Pelayanan Publik Menurut Pandangan Islam .....	25
2.6 Definisi Konsep.....	26
2.7 Konsep Operasional .....	27
2.8 Penelitian Terdahulu .....	28
2.9 Kerangka Berpikir .....	30
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	31
3.1 Jenis Penelitian .....	31
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....	31

3.3 Jenis dan Sumber Data .....	31
3.4 Informan Penelitian .....	31
3.5 Teknik pengumpulan Data .....	33
3.6 Teknik Analisis Data .....	34
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
4.1 Deskripsi Daerah Penelitian .....	35
4.2 Kantor Kecamatan Bandar Laksamana .....	36
4.3.1 Gambaran pelayanan di kantor kecamatan Bandar laksamana	45
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>48</b>
5.1. Analisis Pelayanan Administrasi Di Kantor Kecamatan Bandar Laksamana Kabupaten Bengkalis .....	48
5.2. Faktor penghambat dalam mencapai pelayanan administrasi di kantor kecamatan Bandar laksamana kabupaten bengkalis	60
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>63</b>
6.1 Kesimpulan .....	63
6.2 Saran.....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

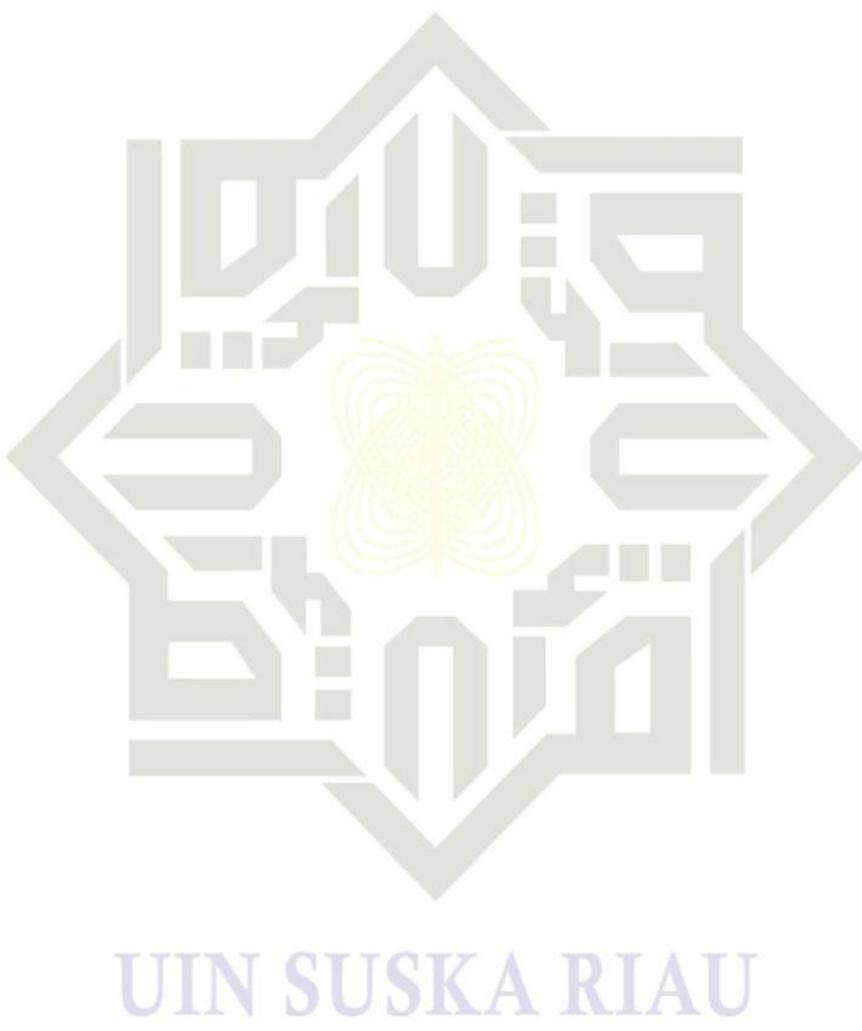
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya tulisan ini tanpa mengemukakan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak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

## DAFTAR TABEL

Jumlah Desa dan Penduduk Yang Berada Di Kecamatan Bandar Laksamana Kabupaten Bengkalis Pada Tahun 2020, 2021, Dan 2022 .....	4
Jumlah pengurusan administarsi di kantor Kecamatan Bandar Laksamana Kabupaten Bengkalis .....	5
Jenis Dan Prosedur Bentuk Pelayanan Di Kantor Kecamatan Bandar Laksamana Kabupaten Bengkalis .....	5
Struktur Organisasi Pada Kantor Kecamatan Bandar Laksamana Kabupate Bengkalis .....	5
Konsep Operasional .....	27
Informan .....	32
Jarak lurus antara ibu kota kecamatan dengan pusat pemerintahan kecamatan Bandar Laksamana .....	36
Data Pejabat Struktural Dikantor Camat Bandar Laksamana .	45
Data staf pada Kantor Camat Bandar Laksamana .....	46

## DAFTAR GAMBAR

gambar 2.1	Kerangka Berpikir .....	30
gambar 4.1	Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Bandar Laksamana .	44



© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1. Latar Belakang

Indonesia masih terus mempercepat pertumbuhan nasionalnya sebagai negara berkembang. Pada dasarnya pembangunan adalah mewujudkan kemandirian serta masyarakat yang adil dan sukses. Daerah dialokasikan sebagian dari pertumbuhan ini untuk mengembangkan keunikan daerahnya. Kekuasaan penuh untuk mengurus dan mengurus kepentingan dalam negeri sendiri diserahkan kepada pemerintah daerah.

Sebagaimana diwajibkan oleh undang-undang, pemerintah memainkan peran penting dalam menyediakan layanan publik terbaik bagi seluruh warganya. Pengertian pelayanan publik adalah sebagai berikut, menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Pelayanan publik adalah tindakan atau rangkaian tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara dan penduduk sehubungan dengan barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan administrasi yang ditawarkan kepada masyarakat merupakan bagian dari kegiatan organisasi publik dan komersial. Pegawai negeri sipil diperlukan sebagai abdi masyarakat yang bersatu padu, mempunyai pola pikir yang baik, bermartabat, efisien, bersih, dan sadar akan kewajibannya dalam melaksanakan tugas pemerintahan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat guna mencapai tujuan organisasi.



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

Untuk menjamin agar pengaduan masyarakat mengenai pelayanan dapat ditangani, dilakukan upaya penyederhanaan, percepatan, memperpendek transparansi, dan memberikan kepastian pelayanan. Dampaknya, upaya peningkatan pelayanan diperkirakan akan menimbulkan keluhan masyarakat dari aparat pemerintah mengenai permasalahan tersebut, seperti prosedur pelayanan yang tidak jelas, waktu pelayanan yang tidak tepat, dan permasalahan pelayanan yang kompleks.

Pelayanan administrasi yang terbanyak yang ada di Indonesia diantaranya yaitu :

- 1) Penyediaan jenis surat-menyurat
- 2) Penyediaan jasa komunikasi
- 3) Penyediaan jasa kebersihan
- 4) Pelayanan pembangunan
- 5) Penyediaan sarana dan prasarana kantor

Inovasi pelayanan di kantor camat Bandar laksanakan bengkalis sangat dinamis hal ini disebabkan karena banyaknya inovasi-inovasi baru yang muncul, persoalan pelayanan menjadi masalah yang tiada hentinya sehingga harus terus-menerus dicarikan solusi untuk meingkatkan kualitas pelayanan. Inovasi yang diterapkan di kantor camat Bandar laksamana yakni inovasi yang dilakukan secara langsung dilapangan seperti pengurusan surat-menyurat pada masyarakat. Masyarakat dapat mengevaluasi layanan langsung yang



ditawarkan. Evaluasi kinerja pelayanan akan lebih akurat jika pelayanannya bagus dan memuaskan. Salah satu kritik utama terhadap kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belakangan ini adalah rendahnya tingkat pengelolaan pelayanan yang terjadi. Namun, hingga saat ini masyarakat belum selalu mendapatkan kemudahan dalam mengakses layanan yang ditawarkan, dan prosedur yang terkadang berbelit-belit seringkali membuat masyarakat tidak dapat memproses surat atau perizinan tertentu.

Pelayanan administrasi pelayanan umum merupakan salah satu bentuk pelayanan yang sangat dibutuhkan masyarakat. pelayanan administrasi pelayanan umum yang diinginkan masyarakat adalah pelayanan yang cepat, tepat jelas dan ramah.

Temuan terbanyak masalah pelayanan pelayanan tersebut ada dikantor kantor kecamatan, diantaranya dalam pembuatan surat pengantar, surat masuk dan surat keluar dan surat pindah masuk dan surat pindah. Dalam hal pelayanan *public*, pemerintah belum dapat menyediakan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan tantangan yang dihadapi. Kendala lain pelayanan administrasi pelayanan umum dikantor ini yaitu terkait dengan pembuatan surat pengantar, surat keluar, surat masuk dan surat pindah masuk dan surat pindah keluar, hal tersebut terjadi karena dalam pembuatan surat tersebut belum sesuai dengan SOP, hal ini diktehui dengan adanya keluhan dari masyarakat.

Namun pelayanan yang diterima oleh masyarakat atau masyarakat nampaknya belum sesuai dengan harapan semua pihak, baik dari 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.

masyarakat maupun dari luar pemerintah itu sendiri, sebagai dampak dari berbagai tantangan yang berkembang di masyarakat. fasilitas inventaris pelayanan dibandar laksana kabupaten bengkalis bahwa belum ada pemasangan gambar alur atau tata cara pengurusan surat seperti surat pengantar Kartu tanda penduduk (KTP), Kartu keluarga (KK), hal ini menyebabkan masyarakat bingung dan tidak mengetahui tata cara untuk mengurus surat-menyurat yang berhubungan dnegan administrasi kependudukan. Pemerintah kecamatan Bandar laksana kabupaten Bengkalis memiliki kemampuan dalam meningkatkan pelayanan.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Desa dan Penduduk Yang Berada Di Kecamatan**  
**Bandar Laksana Kabupaten Bengkalis Pada**  
**Tahun 2020, 2021, Dan 2022.**

No	Desa	Penduduk		
		2020	2021	2022
1	Parit Satu Api Api	886	921	994
2	Temiang	1.659	1.787	1.820
3	Api-Api	1.542	1.682	1.721
4	Tenggayun	2.114	2.287	2.390
5	Sepahat	1.748	2.120	2.248
6	Bukit Krikil	4.350	5.207	5.610
7	Tanjung Leban	1.919	2.354	2.544
	<b>Total</b>	<b>14.218</b>	<b>16.358</b>	<b>17327</b>

Sumber : Kecamatan Bandar Laksana Kabupaten Bengkalis

Jadi, jumlah desa dan penduduk di kecamatan Bandar Laksana Kabupaten Bengkalis setiap tahunnya terjadi peningkatan.



Hak Cipta Ditindungi Undang-Undang

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

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

**Tabel 1.2**  
**Jumlah pengurusan administrasi di kantor**  
**Kecamatan Bandar Laksamana**  
**Kabupaten Bengkalis**

No	Jenis	Total pengurusan		
		2020	2021	2022
1	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	9.890	10.584	11.839
2	Kartu Keluarga (KK)	5.039	5.258	4.321
3	Surat Pindah	78	85	93
	<b>Total</b>	<b>15.007</b>	<b>15.927</b>	<b>16.553</b>

Sumber : kecamatan Bandar laksamana kabupaten bengkalis

Jadi, jumlah pengurusan administrasi di kantor kecamatan bandar laksamana terdiri dari tiga kartu tanda penduduk (KTP), kartu keluarga (KK) dan surat pindah. Masing-masing total pengurusan terdiri dari lebih kurang seluruh total lima belas ribu.

**Tabel 1.3**  
**Jenis Dan Prosedur Bentuk Pelayanan Di Kantor**  
**Kecamatan Bandar Laksamana**  
**Kabupaten Bengkalis**

No	Jenis Pelayanan	Prosedur
1.	Kartu tanda penduduk (KTP)	(Dari desa/lurah kemudian dibuat di kecamatan)
2.	Surat keterangan pindah	Dari desa/lurah diteruskan ke kecamatan
3.	Akte kelahiran	Surat pengantar dari kelurahan, dilanjutkan ke UPTD, dan ke kantor camat untuk melengkapi surat keterangan dari bidan
5.	Kartu keluarga (KK)	Dari desa/kelurahan kemudian dilanjutkan ke kecamatan

Sumber data : Kantor kecamatan Bandar Laksamana Kabupaten Bengkalis

Jadi, Jenis pelayanan yang ada di kantor camat Bandar laksamana memiliki prosedur sesuai dengan jenis pelayanan yang akan diurus diantaranya kartu tanda penduduk (KTP), Surat keterangan pindah, akte kelahiran, kartu keluarga.



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

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian terkait faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan administrasi kependudukan suatu kecamatan. Oleh karenanya peneliti menggunakannya dalam sebuah penelitian dengan judul : “**Analisis Pelayanan Administrasi Di kecamatan Bandar Laksamana Kabupaten Bengkalis**”

### 2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelayanan administrasi kecamatan Bandar Laksamana Kabupaten Bengkalis ?
2. Apa saja faktor penghambat pelayanan administrasi di kecamatan Bandar Laksamana Bengkalis ?

### 3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menjawab rumusan masalah diatas, yakni :

1. Untuk menganalisis pelayanan administrasi di kecamatan Bandar Laksamana bengkalis
2. Untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kondisi pelayanan administrasi dikecamatan Bandar Laksamana Bengkalis.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang telah dirumuskan diatas, maka diharapkan penelitian ini mempunyai manfaat sebagai berikut :



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

## 1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan teori dan analisisnya untuk kepentingan penelitian dimasa yang akan datang serta bermanfaat bagi ilmu pengetahuan.

## 2. Manfaat Praktis

### Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat memperluas pengetahuan peneliti serta menjadi masukan mahasiswa administrasi negara untuk mempersiapkan diri terjun ke dunia masyarakat. penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana.

### b. Bagi kecamatan Bandar laksamana kabupaten bengakalis

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam pelaksanaan pelayanan publik bidang administrasi agar lebih baik.

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

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1. Pelayanan Publik

##### 2.1.1 Pengertian Publik

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris publik yang berarti umum, masyarakat dan negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, dan ramai. Inu dkk mendefinisikan public adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap atau tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Gruth dan Marsh mengungkapkan bahwa publik adalah setiap kelompok orang yang memiliki minat atau nilai-nilai bersama dalam situasi tertentu, terutama kepentingan atau nilai-nilai mereka mungkin bertindak atas kesediaan. Dari beberapa definisi diatas maka dapat disimpulkan public adalah sekelompok orang/individu yang memiliki kepentingan dan minat yang sama akan sesuatu hal.

##### 2.1.2 Pengertian pelayanan publik

Sinambela mendefinisikan pelayanan sebagai aktivitas kelompok yang menguntungkan dan memberikan kepuasan, meskipun hasilnya tidak berhubungan dengan produk nyata. Sedangkan menurut Gironroos, pelayanan adalah suatu aktivitas tanpa disadari atau rangkaian aktivitas tanpa disadari yang berasal dari kontak antara pelanggan dan staf atau dari program lain yang ditawarkan oleh organisasi penyedia jasa 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.

dimaksudkan untuk digunakan. Pelayanan adalah tindakan yang diberikan untuk membantu, mengatur, dan mengatur perpindahan produk atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Karena pelayanan hanyalah rangkaian tugas, maka hal ini sering terjadi dan terus menerus selama keberadaan organisasi di masyarakat. Untuk memenuhi kebutuhan baik penyedia layanan maupun penerima, dilakukan proses yang diinginkan. Upaya dan metode yang digunakan oleh pramusaji untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan termasuk dalam kategori pelayanan yang sangat luas. Pekerja atau pramusaji terpelajar yang sadar akan tugasnya tidak akan menyerah meski usahanya memuaskan pelanggan berhasil. Namun dia tetap bekerja keras agar bisa membantu dan maju sebelum kliennya mengutarakan kebutuhannya.

Menurut definisi yang diberikan di atas, jasa adalah suatu kegiatan atau usaha yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang melalui hubungan interaksi antara dua pihak dengan menggunakan alat berupa organisasi kelembagaan usaha bagi penerima atau pelanggan.

Irfan Islam mengaku memberikan gambaran berikut tentang beragamnya pemahaman masyarakat umum::

1. Opini umum sama dengan opini publik. Kata publik mempunyai arti yang luas.
2. Prasa perpustakaan umum dapat juga berarti perpustakaan rakyat. Orang adalah bagian dari kata publik.



3. Terjemahan dari kesehatan masyarakat adalah kesehatan masyarakat.

Istilah publik juga bisa merujuk pada masyarakat

Pelayanan publik adalah segala bentuk pekerjaan yang dilakukan oleh organisasi pemerintah pada tingkat usaha nasional, regional, dan negara bagian/regional dalam rangka memenuhi kewajiban dan memenuhi kebutuhan masyarakat. masyarakat. menetapkan pedoman hukum. Memenuhi kebutuhan masyarakat atau komunitas yang memiliki kepentingan komersial sambil tetap berpegang pada norma dan prosedur dasar yang ditetapkan secara tegas adalah cara lain untuk menyediakan layanan publik. Peran utama pemerintah adalah melayani masyarakat dengan membangun lingkungan yang mendorong inovasi dan pertumbuhan bagi setiap orang, serta melayani kepentingannya sendiri. Ketentuan yang, sesuai dengan, memenuhi kebutuhan orang atau komunitas yang berkepentingan dengan organisasi.

Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang dan jasa yang disediakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan, otoritas publik atau lembaga pemerintah harus melakukan beberapa tindakan. Pemerintah bertanggung jawab menyediakan dan mengelola pelayanan kepada masyarakat melalui institusi dan seluruh infrastrukturnya. Salah satu peran penting pemerintah adalah memberikan pelayanan publik. Pemerintah berfungsi sebagai lembaga yang berkewajiban memenuhi atau menyediakan kebutuhan masyarakat.

Pada hakikatnya pelayanan publik mencakup berbagai aspek kehidupan. Dalam perjalanan eksistensi suatu bangsa, pemerintah mempunyai tugas untuk menyediakan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

penduduk, mulai dari pelayanan berupa undang-undang atau pelayanan lainnya untuk memenuhi kebutuhan di bidang pendidikan, kesehatan, dan pelayanan lainnya.

Sekalipun kriteria ini seringkali tidak memenuhi harapan masyarakat karena secara historis, pelayanan publik sulit, mahal, lambat, dan memakan waktu, masyarakat harus selalu mendesak agar pejabat publik memberikan pelayanan publik yang unggul. Permasalahan muncul karena masyarakat terus memandang dirinya sebagai orang yang melayani, bukannya dilayani.

### 2.1.3 Karakteristik pelayanan

Karakteristik pelayanan terdiri dari 5 diantaranya :

- 1) *Tangible* mengacu pada ketersediaan fasilitas, peralatan, personil dan hal fisik lainnya terdiri atas :
  - a. Penampilan petugas dalam melayani
  - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
  - c. kemudahan dalam proses pelayanan
  - d. kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan
  - e. kemudahan akses dalam proses pelayanan
- 2) *Reliability* menyangkul kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan dengan tepat, diantaranya :
  - a. Kecermatan petugas dalam melayani
  - b. Adanya standar pelayanan yang jelas
  - c. Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

- d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
- 3) *Responsiveness* merupakan kemauan atau kesiapan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat, diantaranya :
- Setiap pengguna yang ingin memperoleh pelayanan mendapatkan tanggapan.
  - Petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat.
  - Semua kebutuhan direspon oleh petugas.
- 4) *Asurance* berkaitan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan keyakinan, diantaranya :
- Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
  - Petugas memberikan garansi legelitas dalam pelayanan
  - Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
- 5) *Emphaty*, yaitu peduli dan perhatian individu dalam menyediakan pelayanan. :
- Mendahulukan kepentingan pengguna
  - Pelayanan dengan sikap ramah, sopan santun dan tidak deskriminitif.
  - Pelayanan yang menghargai setiap pengguna



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



#### 2.1.4 Jenis-jenis pelayanan publik

Peningkatan pelayanan publik mengandung makna adanya perubahan mutu, kondisi, dari keadaan sekarang ke mutu yang lebih baik. Jadi kualitas dalam peningkatan pelayanan publik bersifat dinamis menyesuaikan dengan perkembangan situasi dan kondisi masyarakat. Kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada warga negara ataupun memberikan kepada warga negara untuk memenuhi kewajibannya terhadap negara. Ratminto dan Atik mengatakan bahwa bentuk pelayanan public yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan, yaitu :

- 1) Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi public
- 2) Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh privat dapat dibedakan lagi menjadi :

Yang bersifat primer

Yang bersifat sekunder

Perbedaan di antara jenis pelayanan publik atau pelayanan umum tersebut adalah sebagai berikut :

- 1) Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh privat. Oleh pemerintah dan bersifat primer. Ini adalah semua penyediaan barang/jasa public yang diselenggarakan oleh pemerintah yang di dalamnya pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara dan pengguna/klien mau tidak mau harus

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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.

memanfaatkannya, misalnya adalah pelayanan kantor dan pelayanan perizinan.

Pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah bersifat sekunder ini adalah segala bentuk penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yang di dalamnya pengguna/klien tidak harus memergunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan.

### 2.1.5 Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peran manusia yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya menasional pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka. Dalam pelayanan umum terdapat faktor yang masing-masing mempunyai peranan berbeda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan dengan baik.

Faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan, yaitu :

#### 1) Faktor kesadaran

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang yaitu merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyanan, ketenangan, ketetapan hati, dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

## 2) Faktor Aturan

Aturan merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orng. Peran aturan harus dibuat, dipatuhi dna diawasi sehingga dpaat mencapai sasaran sesuai dengan tujuan.

## 3) Faktor organisasi

Organisasi yang dimaksud tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang mamadai.

## 4) Faktor Pendapatan

Penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk organisasi, baik dalam bentuk uang maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

### 2.1.6 Konsep Pelayanan Publik

Pada dasarnya, layanan membantu dalam persiapan, pengelolaan, dan penyelesaian kebutuhan seseorang atau kelompok. Pelayanan publik dipahami secara luas sebagai suatu proses dari sejumlah tindakan yang diambil untuk menawarkan layanan berkualitas tinggi kepada masyarakat dalam bentuk rencana untuk melaksanakan tugas sehari-hari untuk memenuhi tuntutan mereka.

Menurut Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004, pengertian dasar Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam upaya memenuhi kebutuhan penerima



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

Menurut para ahli tersebut, penyelenggaraan pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan kepada masyarakat; tidak selalu merupakan pelayanan kolektif karena melayani kepentingan individu sepanjang kepentingan tersebut tetap diperhitungkan dalam memenuhi hak dan kebutuhan masyarakat secara keseluruhan. Oleh karena itu, penyediaan layanan merupakan fungsi dari suatu kelompok atau entitas yang fokus memberikan kembali kepada masyarakat.

Disisi lain Moenir (2010) mengemukakan enam faktor yang mendukung terlaksananya pelayanan publik yang baik dan memuaskan, antara lain :

1. Faktor kesadaran adalah suatu proses berpikir yang menggunakan cara-cara perenungan, pertimbangan, dan perbandingan sehingga menghasilkan ketenangan, keyakinan, keteguhan hati, dan keseimbangan jiwa sebagai titik tolak tindakan segera maupun kegiatan yang akan diambil kemudian.
2. Aktivitas dan tindakan setiap orang bergantung pada komponen pengatur.

Dapat dikatakan bahwa manusia tidak dapat hidup layak dan damai tanpa hukum seiring dengan semakin majunya masyarakat dan pluralismenya.

Pertama, faktor-faktor kunci yang dipertimbangkan ketika mempertimbangkan masyarakat sebagai subyek peraturan, termasuk:

- Otoritas;
- Pengetahuan dan pengalaman;
- Keterampilan berbahasa;



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

e. Disiplin dalam pelaksanaannya.

Karena organisasi jasa terutama ditargetkan pada orang-orang dengan kepribadian dan keinginan yang rumit, faktor-faktor yang mempengaruhi organisasi jasa pada dasarnya sama dengan faktor-faktor yang mempengaruhi organisasi; pada umumnya.

4. Besarnya pendapatan. Pendapatan adalah penjumlahan seluruh penerimaan seseorang atas tenaga dan pikiran yang telah diberikannya kepada orang lain atau badan organisasi selama kurun waktu tertentu, baik dalam bentuk uang, peraturan, maupun fasilitas.
5. Keterampilan dan kemampuan. Kemampuan berasal dari kata mampu yang berarti mampu (kata sifat/keadaan) dalam kaitannya dengan tugas atau pekerjaan.
6. Unsur fasilitas pelayanan. Sarana yang dimaksud adalah segala bentuk perkakas, alat kerja, dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat primer atau sekunder dalam melakukan pekerjaan..

Selain hal tersebut, Agus Dwiyanto (2005:148) menyebutkan lima lagi indikator skala pelayanan publik, yaitu:

- a. Benda berwujud (*tangible*), seperti lokasi fisik, mesin, personel, dan fasilitas komunikasi penyedia layanan.
- b. Kapasitas untuk memberikan layanan yang memenuhi janjinya adalah keandalan.



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

- c. Kemampuan untuk membantu pelanggan dan menawarkan layanan nyata disebut daya tanggap.
- d. Petugas penyedia layanan mempunyai keahlian, kesopanan, dan kapasitas untuk menanamkan kepercayaan pada pengguna layanan.
- e. Empati, atau kemampuan untuk fokus pada setiap layanan konsumen secara spesifik.

Sama halnya dengan kabupaten, kecamatan merupakan tingkat pemerintahan yang bekerja langsung secara operasional dengan masyarakat yang terdiri dari desa dan kelurahan dan bertugas memenuhi segala macam tuntutan masyarakat. Memenuhi persyaratan komunitas akan selalu menghasilkan kepuasan pelanggan atau menawarkan layanan terbaik.

### 2.1.7 Penyelenggara pelayanan

Kegiatan pelayanan public diselenggarakan oleh instansi pemerintahan instansi pemerintah merupakan sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan orang kementrian, department, lembaga, pemerintahan, kesekretarian lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk badan usaha milik daerah. Sebagai penerima pelayanan public adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dna badan hukum.

Kegiatan pelayanan publik atau disebut juga dengan pelayanan umum, yang biasanya menempel di tubuh lembaga pemerintahan dinilai kurang dapat memenuhi tugasnya sesuai dengan harapan masyarakat, sebagai konsumen mereka.



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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Dalam pasal 14 UU No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan public

menyatakan penyelenggara memiliki hak :

- Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya
- Melakukan kerja sama
- Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayannya public
- Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dna tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan public
- Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

### 2.1.8 Hakikat pelayanan publik

Hakikat pelayanan public adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Ibrahim mengatakan bahwa hakikat pelayanan antara lain :

- Meningkatkan mutu atau kualitas dan kuantitas/produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintahan di bidng pelayanan.
- Mendorong segenap upaya untuk mengefektifitaskan dna mengefisienkan sistem dan tata laksana pelaksanaan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dna berhasil guna.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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) Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta partisipasi masyarakat dalam pembenagunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Berdasarkan pendapat-pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa hakikat pelayanan publik adalah pelayanan prima kepada masyarakat sebagai suatu kewajiban. Dalam hal ini, penyelenggaraan pelayanna publik perlu memerhatikan dan menerpakan prinsip, standar, pola penyelenggara, tingkat kepuasan masyarakat dan evaluasi kinerja pelayanan publik.

### 2.1.9 Unsur-unsur pelayanan publik

Bharata (2004) mengidentifikasi empat komponen pelayanan publik, antara lain:

- a. Penyedia jasa, atau individu atau organisasi yang mampu menawarkan jasa tertentu kepada konsumen, termasuk komoditas dan jasa.
- b. Orang-orang yang memperoleh layanan dari penyedia layanan, yang sering disebut pelanggan, dan melakukannya dengan berbagai cara
- c. Jenis layanan, atau jenis layanan yang dapat ditawarkan penyedia layanan kepada masyarakat yang memerlukannya.
- d. kepuasan klien: Ketika memberikan layanan, penyedia layanan tersebut harus mengingat tujuan utama layanan tersebut, yaitu kepuasan klien.



## 2.5 Prinsip Pelayanan Publik

© 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.

Tujuan pelayanan publik adalah untuk memenuhi permintaan lokal atau kebutuhan layanan secara umum. Untuk mewujudkan hak ini, diperlukan layanan berkualitas tinggi yang mempertimbangkan preferensi dan kebutuhan masyarakat. Sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik paling sedikit harus memuat pedoman sebagai berikut.:

- a. Kesederhanaan, artinya metode pelayanan tidak sulit untuk dipahami dan dipraktikkan.
- b. Kejelasan; hal ini mencakup informasi mengenai standar teknis penyelenggaraan pelayanan publik, satuan kerja yang berwenang dan bertanggung jawab di bidang permukiman dan pelayanan, serta rincian penetapan harga dan proses pembayaran pelayanan publik.
- c. Kepastian waktu, yaitu pelayanan publik harus dilaksanakan dan diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.
- d. Penerimaan produk pelayanan publik akurat, tepat, dan legal.
- e. Tanggung jawab: Pemimpin atau pejabat pelayanan publik dipilih untuk mengawasi penyediaan layanan dan mengatasi setiap masalah atau keluhan yang mungkin timbul.
- f. Ketersediaan sarana dan prasarana kerja, kelengkapannya, ketersediaan peran kerja, dan aspek pendukung lainnya yang memadai, seperti penyediaan telekomunikasi.



### 2.5.1 Asas – Asas Pelayanan

Pada dasarnya pelayanan dilaksanakan dalam satu rangkaian kegiatan yang bersifat sederhana, terbuka tepat, lancer, dan terjangkau.

Oleh sebab itu megandung asas sebagai berikut:

- a. Hak dan kewajiban bagi pemberi dan penerima pelayanan tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keraguan dalam pelaksanaannya.
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan harus sesuai dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat berdasarkan ketentuan perundang-undanga yang berlaku dengan efesiensi dan efektifitasnya.
- c. Hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.

### 2.5.2 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan.

### 2.3 Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik

Pemerintah dipercaya untuk menyelenggarakan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui seluruh

lembaga dan infrastrukturnya. Berbagai kegiatan dilakukan oleh perwakilan pemerintah. Moenir (1995:190) menegaskan bahwa ada tiga macam jasa pelayanan, diantaranya:

- a. Layanan lisan. Petugas di bidang kehumasan, pelayanan informasi, dan bidang lain yang bertugas menginformasikan kepada masyarakat tentang berbagai fasilitas pelayanan yang ditawarkan melakukan pelayanan lisan ini.
- b. Pelayanan berbasis tulisan. Layanan terkait penulisan ini dapat berupa edukasi kepada masyarakat tentang permasalahan atau kesulitan yang sedang melanda masyarakat melalui penjelasan tertulis.
- c. Pelayanan ditunjukkan melalui perbuatan. Berbeda dengan bakat dan penjelasan lisan, jasa yang berbentuk tindakan adalah yang disampaikan sebagai tindakan atau akibat dari kegiatan.

#### 4 Definisi administrasi

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, administrasi merupakan kegiatan yang diperoleh dengan menetapkan tujuan bersama yang berkaitan dengan pemerintahan, organisasi dan tata usaha. Philip harjon mengatakan bahwa administrasi adalah sebuah kegiatan yang meliputi kerja sama dalam lingkungan pemerintahan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan A.Dunsire mengatakan bahwa administrasi adalah sebagai arahan, kegiatan pertimbangan kebijakan, sebagai pekerjaan individual dan kelompok dalam menghasilkan barang dan jasa publik.





### 2.2.2 Pelayanan Administrasi

© Hak iptem mik UIN Suska Riau

State Ismii University of Sultan Syarif Kasim Riau

Ad artinya intensif dan ministrare artinya melayani, membantu, atau memuaskan dalam bahasa latin. Untuk membantu, melayani, memimpin, atau mengawasi semua tindakan dalam mencapai suatu tujuan, seseorang terlibat dalam administrasi. Pengertian administrasi adalah pengarahan, kepemimpinan, atau pengendalian terhadap usaha sekelompok orang untuk mencapai tujuan bersama. Reksohadiprawiro mengartikan administrasi sebagai segala penataan dan penetapan fakta secara teratur, metodis, dengan tujuan memperoleh pemahaman menyeluruh dan interaksi timbal balik antara satu fakta dengan fakta lainnya.

Kata manajemen berasal dari kata administrasi dalam bahasa Inggris, yang mengacu pada proses logis kerjasama antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan bersama. Manajemen mengacu pada keseluruhan kumpulan tugas yang merupakan pekerjaan utama yang dilakukan oleh sekelompok orang untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. administrasi sebagai proses penuh penyelesaian tugas oleh dua orang atau lebih yang bekerja secara kooperatif untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Manajemen mencakup proses untuk melaksanakan tindakan terkoordinasi oleh sekelompok individu untuk mencapai tujuani 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.



## 2.5 Definisi Pelayanan Publik Menurut Pandangan Islam

Melayani umat manusia dengan sebaik-baiknya tidak hanya menjadi tanggung jawab otoritas publik yang diberi amanah oleh negara, tetapi juga tanggung jawab orang yang beriman dan berakal. Kita semua pada dasarnya mempunyai tanggung jawab yang sama. Berikut adalah komentar Tuhan tentang pelayanan publik mengingat kenyataan bahwa tidak semua orang memiliki karunia yang sama dan bahwa organisasi tertentu mengontrol pekerjaan pelayanan publik untuk memenuhi maksud dan tujuan negara.

دَةَ الْغَيْبِ عَلِمَ إِلَى وَسْتَرْدُونَ وَالْمُؤْمِنُونَ وَرَسُولُهُ عَمَلِكُمْ اللَّهُ فَسَيَرَى أَعْمَلُوا وَقَلِ تَعْمَلُونَ كُنْتُمْ بِمَا فَعَلْتُمْ وَالشَّهَادَةُ

Artinya: "Dani Katakanlah: "Bekerjalahikamu, makai Allah idan iRasul-Nya sertai orang-orangi mukmin akani melihat pekerjaanmui itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.(QS, At-Taubah:105)

Inti dari pelayanan publik selalu dihubungkan dengan suatu tindakan yang dilakukan oleh seseorang, sekelompok orang, atau suatu badan tertentu untuk memfasilitasi kebutuhan masyarakat dan memberikan dukungan. Pelayanan masyarakat merupakan cerminan dari strategi keterlibatan masyarakat yang lebih luas dari seorang karyawan, yang mencakup perspektif membantu, ramah, dan profesional ketika menjalankan fungsi administratif, komoditas, dan layanan yang menyenangkan masyarakat dan mendorong individu untuk mencari layanan publik lagi.

Seluruh petugas mempunyai tugas untuk melayani masyarakat dengan baik. Oleh karena itu, setiap karyawan diharuskan untuk berkontribusi kembali

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



kepada masyarakat dan mempelajari teknik-teknik pelayanan yang baru.

Penguasaan ilmu pengetahuan termasuk dalam kecakapan hidup (*life skill*)

karena akan menunjukkan kepada masyarakat bahwa pegawai tersebut

merupakan spesialis dalam bidang pelayanan publik. Seseorang yang bekerja

pada pelayanan publik hendaknya memahami kebutuhan masyarakat dan

mampu memuaskan serta memenuhinya. Hidup adalah tentang menjadi

pelayan yang bisa membantu semaksimal mungkin kepada orang lain sebagai

cara untuk mengekspresikan yang terbaik dalam diri orang lain, bukan hanya

hidup untuk diri sendiri.

## 2.6 Definisi Konsep

Guna menghindari dari salahnya penafsiran mengenai konsep yang

terdapat dalam penelitian ini, maka akan dijelaskan batasan terhadap konsep

yang akan dioprasionalkan yang kemudian akan diuji melalui teknik

pengukuran. Adapun konsep yang digunakan dalam penelitian ini sebagai

berikut :

1. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik ( UU No. 25 tahun 2009 ).
2. Pelayanan administrasi yang disediakan kepada masyarakat harus sesuai dengan standar yang telah ditentukan dalam pedoman.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 Good governance merupakan penyelenggara manajemen pembangunan yang bertanggung jawab dengan berbagai prinsip demokrasi penghindaran salah alokasi dana secara politik maupun administrasi.

### 7. Konsep Operasional

**Tabel 2.1**  
**Konsep Operasional**

Variabel	Indikator	Sub indikator
Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan public	1. kesederhanaan	Tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit dan mudah dipahami
	2. kejelasan	Prosedur atau tata cara persyaratan pelayanan.
	3. keamanan	Pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan
	4. keterbukaan	a. adanya upaya-upaya yang berkelanjutan untuk kualitas pelayanan b. adanya inovasi
	5. efisiensi	a. mudah diakses oleh masyarakat b. pelayanan yang terbuka
	6. sarana dan prasana	Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai
	7. ketepatan waktu	Pelayanan yang diberikan dapat dilaksanakan sesuai dengan waktu yang ditentukan

Sumber : Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik

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



## 2.8 Penelitian Terdahulu

Nama	Hasil	Perbedaan
Ulfah Maharani (2022)	hasil penelitiannya bahwa kesesuaian antara kemampuan pegawai dikelurahan kenangan baru sudah baik, pegawai menjalankan tugasnya dengan baik, sehingga masyarakat merasa puas dengan program dan pelayanan yang ada, sedikit kurangnya pelayanan ada kendala seperti kurangnya fasilitas penunjang sehingga pelayanan yang diberikan sedikit terlambat namun masih bisa diatasi oleh pihak keluarahan.	Perbedaan penelitian ini dengan yang dilakukan peneliti dimana peneliti berfokus hanya menganalisis pelayanan pengurus administrasi kependudukan.
Ertien R Nawangsari (2016)	Untuk dapat mengambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan administrasi yang diberikan oleh kantor kecamatan pemerintah kabupaten Sidoarjo masuk dalam kategori baik, maka dari hasil penelitian tersebut harus mempertimbangkan permasalahan	Perbedaan penelitian yan dilakukan oleh Ertien nawangsari hanya fokus pada kajian jasa manajemen administrasi. Sedangkan peneliti pelayanan admnistrasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

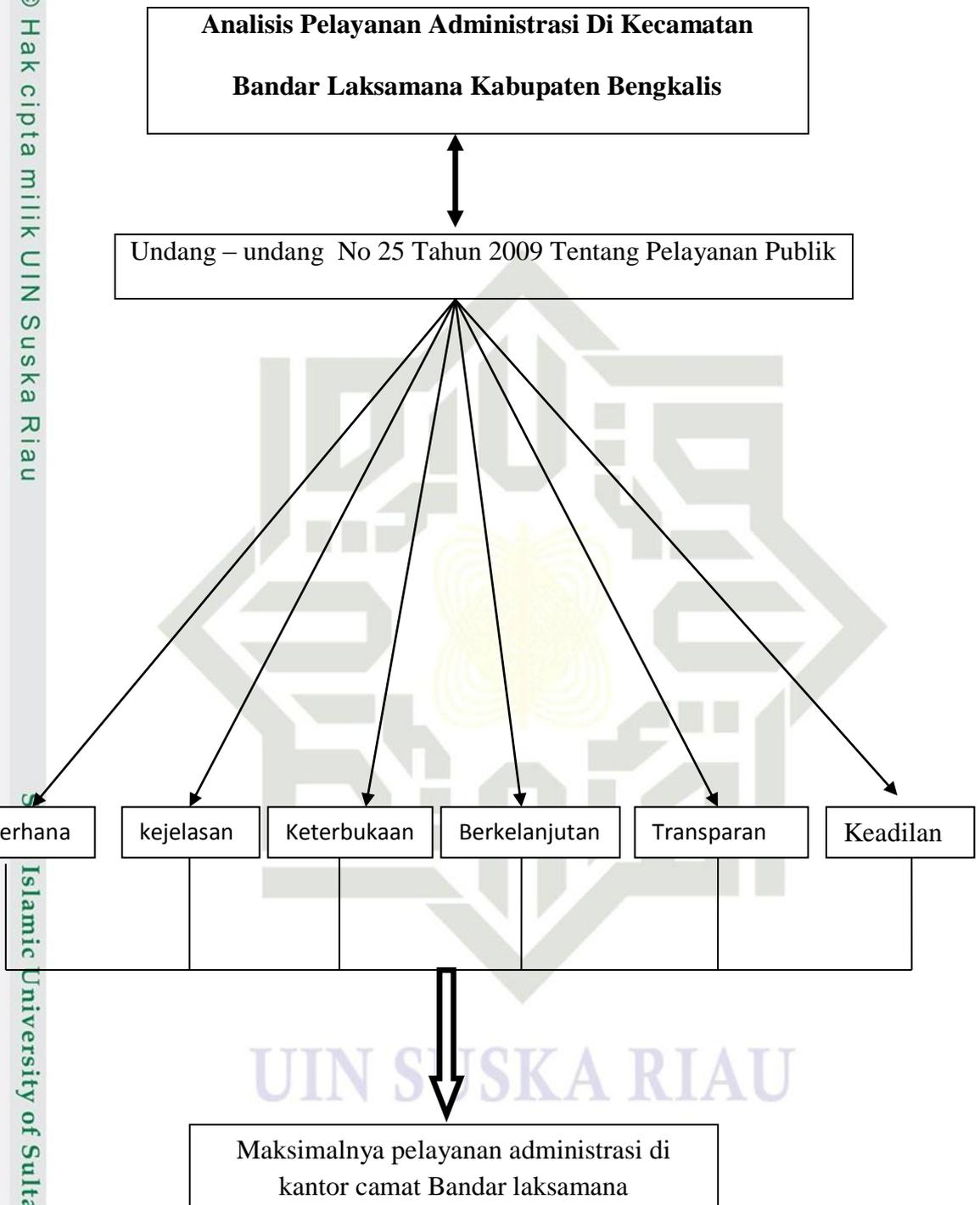
	<p>sebenarnya dari proses pelayanan administrasi pelayanan publik, yaitu bahwa prosedurnya masih membingungkan dan memakan waktu lebih lama dari yang dijanjikan.</p>	<p>kependudukan.</p>
<p>Toni Urhadi Kumayza (2014)</p>	<p>Berdasarkan temuan penelitian, ada empat aspek komputasi dalam pelayanan: tangibilitas yang mendapat skor 4,3, keandalan yang mendapat skor 4,36, daya tanggap yang mendapat skor 4,26, dan empati yang mendapat skor 4,26. 4.39</p>	<p>Toni Urhadi Kumayza berkonsentrasi pada kajian pelayanan administrasi. Sedangkan peneliti berfokus menganalisis pelayanan administrasi kependudukan</p>



## 2.9 Kerangka berpikir

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



Sumber : Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik

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

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Penelitian yang dilakukan adalah penelitian kualitatif. Wawancara mendalam terhadap informan digunakan untuk mengumpulkan data untuk penelitian kualitatif, yang kemudian menganalisis dan mendeskripsikan informasinya. Anda dapat menggunakan penelitian kualitatif untuk menemukan makna atau pemahaman mendalam tentang suatu permasalahan saat ini yang diwujudkan dalam bentuk data kualitatif dalam bentuk gambaran, frasa, atau pengalaman, serta untuk memahami dan memaparkan suatu skenario atau objek dalam konteksnya. (M.Pd, 2016)

#### 3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini di kantor kecamatan Bandar Laksamana Kabupaten Bengkalis. Alasan memilih tempat ini karena lebih dekat dengan tempat tinggal, mudah dijangkau serta ingin tahu pelayanan pada kantor kecamatan tersebut. Waktu penelitian ini dilaksanakan pada semester ganjil tahun 2023/2024.

#### 3.3 Jenis dan Sumber Data

Komponen penelitian yang paling krusial adalah data, yang berupa fakta-fakta terverifikasi yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data yang dapat diverifikasi akurat dan lengkap. Menurut Prasetyo Irawan (2004:84–87),



jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data primer adalah informasi yang dikumpulkan dari sumber awal, misalnya perorangan (Umar: 84). Jawaban responden dijadikan sebagai sumber data penelitian.
2. Data sekunder berasal dari pembacaan resensi buku dan informasi lain mengenai permasalahan yang diteliti yang dikumpulkan dari organisasi atau lembaga yang terafiliasi.

#### 4 Informan Penelitian

Informan penelitian adalah mereka yang mempunyai pengetahuan langsung mengenai suatu permasalahan tertentu dan mampu memberikan data yang akurat, dapat dipercaya, dan dapat dipahami. Informan penelitian dapat berupa keterangan, fakta, atau angka yang dapat digunakan untuk memahami secara detail tentang pemerintahan daerah Kantor Kecamatan Bandar Laksumana Kabupaten Bengkalis.

Adapun informan penelitian sebagai berikut :

**Tabel 3.1**  
**Informan**

No	Informan	Jumlah orang
1	Camat	1
2	Staf Pelayanan Kecamatan	3
3	Tokoh Masyarakat	3
4	Masyarakat	3
	<b>Jumlah</b>	<b>10</b>



### 3.5 Teknik pengumpulan Data

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

#### a. Observasi

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang dilakukan penelitian adalah observasi penelitian. Observasi sebagai metode primer dirancang untuk menjawab suatu pelayanan yang direncanakan dan dilaksanakan secara sistematis, dengan menggunakan kendali-kendali yang tepat dan menyajikan perkiraan yang handal dan valid tentang apa yang terjadi. Observasi dilakukan untuk melihat bagaimana pelayanan pengurus administrasi di Kecamatan Bandar Laksamana Kabupaten Bengkalis.

#### b. Wawancara

Wawancara dilaksanakan melalui percakapan dua arah atau inisiatif pewawancara untuk memperoleh informasi dan responden. Wawancara tersebut dilaksanakan kepada bagian yang berhubungan dengan penelitian efektivitas pelayanan di kantor kecamatan Bandar Laksamana Kabupaten Bengkalis. Penelitian dilakukan secara terstruktur kepada narasumber yaitu menggunakan beberapa pertanyaan yang dilontarkan kepada informan. Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah hp, buku dan pena.

#### c. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu pengumpulan data yang melalui buku-buku ataupun literatur yang terkait dengan penelitian yang dilakukan. Dokumentasi dalam penelitian ini diperoleh dari kantor camat Bandar Laksamana Kabupaten Bengkalis ataupun buku-buku, serta literatur lainnya yang berkaitan dengan judul penelitian ini.

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



### 3.6 Teknik Analisis Data

Untuk mengetahui pelayanan di kantor kecamatan Bandar Laksaman Kabupaten Bengkalis dalam pelaksanaan pelayanan pengurus administrasi menggunakan metode dengan menggunakan metode yang bersifat deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif yaitu metode yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang dimana peneliti adalah sebagai instrument, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi ( gabungan, analisis data bersifat induktif dan hasil menekankan makna dari pada generalisasi )

Dalam penelitian kualitatif yang dimaksud diatas, data yang sudah diperoleh dalam penelitian dikumpulkan kemudian dikelompokkan untuk dijadikan sebagai bahan masukan kemudian dijadikan bahan bukti dalam pelaksanaan penulisan ilmiah.. Informasi yang disajikan dalam bentuk teks dengan sebaik mungkin, tanpa adanya penambahan dari fakta yang ada

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

Kecamatan Bandar Laksamana merupakan kecamatan yang baru dibentuk melalui peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 06 Tahun 2015 tentang pembentukan kecamatan Bandar Laksamana, Kecamatan Talang Mandau, dan Keamatan Bathin Solapan Kabupaten Bengkalis.

##### 4.1 Keadaan Geografis

###### 1. Letak dan Batas Wilayah

Dalam penelitian ini yang menjadi lokasi penelitian adalah kecamatan Bandar Laksamana. Adapun batas wilayah kecamatan Bandar Laksamana adalah sebagai berikut :

- a. Sebelah Utara : Selat Malaka
- Sebelah Selatan : Kecamatan Panggir
- Sebelah Timur : Kecamatan Bukit Batu
- Sebelah Barat : Kota Dumai

###### 2. Kondisi Wilayah

Kecamatan Bandar Laksamana merupakan pecahan dari kecamatan Bukit batu, salah satu alasan dibentuknya kecamatan Bandar laksamana adalah karena jarak yang harus ditempuh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan khsuusnya pada pelayanan adminsitrase yang berkaitan dengan penduduk. Adapun jarak yang harus ditempuh oleh setiap desa menuju kecamatan Bandar laksamana adalah sebagai berikut :



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

**Tabel 4.1**  
**Jarak lurus antara ibu kota kecamatan dengan pusat pemerintahan kecamatan Bandar Laksamana**

No	Desa	Jarak Lurus (Km)
1	Parit satu api-api	30
2	Temiang	32
3	Api-Api	35
4	Tenggayun	49
5	Sepahat	55
6	Bukit kerikil	170
7	Tanjung Leban	65

Sumber : Monografi kantor Camat Bengkalis

## 4.2 Kantor Kecamatan Bandar Laksamana

Berdasarkan peraturan bupati bengkalis nomo 66 tahun 2016 tentang kedudukan, Susunan organisasi, Eselonering, Tugas, Fungsi Dan Uraian Tugas Serta Tata Kerja pada kecamatan dan kelurahan di lingkungan pemerintah kabupaten bengkalis, adapun uraian tugas dan fungsi masing-masing satuan organisasi kecamatan Bandar Laksamana adalah sebagai berikut :

### a) Camat

Camat Mempunyai tugas membantu Bupati, melaksanakan urusan pemerintahan di kecamatan dan menyelenggarakan fungsi penyelenggaraan urusan pemerintahan umum, pengkoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat, penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum serta penerapan dan penegakan peraturan daerah dan peraturan bupati, pengkoordinasian pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum



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

serta penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh perangkat daerah di kecamatan, melakukan pembinaan dan pengawasan dalam penyelenggaraan kegiatan di desa dan kelurahan, melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenang kabupaten yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja pemerintah kabupaten yang ada di kecamatan, pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh bupati.

b) Sekretariat

Sekretariat mempunyai tugas pokok membantu camat dalam melakukan pembinaan administrasi dan memberikan pelayanan teknis administratif kepada seluruh perangkat/satuan organisasi kecamatan. Sekretariat mempunyai fungsi sebagai penyusun rencana program kegiatan kecamatan dan pengendalian serta mengevaluasi pelaksanaannya, menyusun norma, standarisasi dan prosedur pelayanan, pelaksanaan administrasi keuangan, pelaksanaan administrasi umum meliputi urusan rumah tangga, kepegawaian, hukum, organisasi dan tata laksana, humas dan perlengkapan serta melakukan tugas lain yang diberikan oleh camat.

c) Sub Bagian penyusunan program, umum dan kepegawaian

Sub bagian penyusunan umum dan kepegawaian mempunyai tugas menyiapkan bahan-bahan bimbingan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta layanan dibidang penyusunan program, umum dan kepegawaian sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Adapun uraian tugas tersebut 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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Merencanakan kegiatan sub bagian penyusunan program, umum dan kepegawaian berdasarkan data kegiatan tahun sebelumnya dan sumber data yang ada sebagai bahan untuk melaksanakan kegiatan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ditetapkan.

Merencanakan kegiatan dan mempelajari peraturan perundang-undangan kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan tugas sub bagian penyusunan program, umum dan kepegawaian.

Mencari, mengumpulkan, mensistematisasikan dan mengolah data serta menganalisa data dan informasi yang berhubungan dengan tugas sub bagian penyusunan program, umum dan kepegawaian.

4. Menginventarisir permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan tugas sub bagian penyusunan program, umum dan kepegawaian serta menyiapkan bahan-bahan dalam rangka pemecahan masalah.

Menyiapkan bahan penyusunan kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis

Melakukan koordinasi dan sinkronisasi kegiatan dengan bidang dan satuan kerja perangkat daerah terkait lainnya.

Mengkoordinir penyusunan dan pembuatan rencana Kerja Tahunan Dinas, Arah Kebijakan Umum, Rencana Kerja Perangkat Daerah, Dan Laporan Pertanggung Jawaban Serta Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 dimiliki UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
8. Melakukan koordinasi konsultasi dengan instansi dan instansi terkait dalam peningkatan pengelolaan urusan penyusunan program, umum dan kepegawaian.
    9. Mengarahkan dan mendistribusikan surat masuk dan keluar sesuai dengan kepentingan permasalahan.
  10. Meneliti usulan permintaan formasi pegawai dilingkungan kecamatan dan menyiapkan konsep petunjuk penyusunan formasi pegawai sebagai perencanaan ketuhan pegawai sesuai dengan kebutuhan kecamatan.
  11. Melakukan pengelolaan perpustakaan, kearsipan kecamatan, dan melakukan pendokumentasian kegiatan kecamatan.
  12. Mengatururusi rumah tangga dinas, menata keindahan dan kebersihan kantor serta kecamatan lingkar kantor.
  13. Melakukan tugas dibidang hukum, organisasi dan tata laksana serta hubungan masyarakat.
  14. Memberikan sarana-dan prasarana pertimbangan kepada sekretaris tentang langkah-langkah atau tindakan yang perlu diambil dibidang tugasnya.
  15. Membuat laporan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan data yang ada berdasarkan kegiatan yang telah dilakukan untuk dipergunakan sebagai bahan masukan bagi atasan.
  16. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh sekretaris baik secara tertulis maupun lisan dengan bidang tugasnya.



d) Sub Bagian Keuangan dan perlengkapan

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Sub bagian keuangan dan perlengkapan ini mempunyai tugas menyiapkan bahan-bahan bimbingan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta layanan bidang keuangan dan perlengkapan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Adapun uraian tersebut sebagai berikut :

Mengusulkan kepada sekretaris tentang penunjukan bendahara, peneluaran, pembantu bendahara pengeluaran, penyimpanan barang, pengurus barang dan membantu pengurus barang.

Melakukan pengawasan, pengendalian dan mnegevaluasi terhadap kinerja bendahara, pembantu bendahara pengeluaran, penyimpanan barang dan pengurus barang dan pembantu pengurus barang.

3. Menghimpun dan mempersiapkan bahan dan data untuk penyusunan rencana kebutuhan barang.

Melkakukan pengawasan terhadap inventaris barang serta membuat kartu inventaris barang dan membuat kartu inventaris ruangan.

Melaksanakan pengelolaan amdinsitrasi keuangan yang mencakup adminsitrase gaji pegawai, insentif tenaga kerja sukarela, PNS, melakukan usulan kenaikan gaji berkala serta melkakukan pembukuan, membuat laporan pertanggung jawaban keuangan dan laporan keunagan dinas.

Mengatur perlengkapan kantor, penataan dan pengamanan aset, tindak lanjut LHP, ganti rugi serta proses administrasi perjalanan dinas pegawai sesuai petunjuk atasan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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



e) Seksi tata pemerintahan

© Hak Iptamilk UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Seksi tata pemerintahan mempunyai tugas membantu camat dalam menyiapkan bahan-bahan bimbingan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta layanan dibidang pemerintahan, pemerintahan kelurahan dan pemerintahan desa serta dibidang pertahanan dan kependudukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Adapun uraian dari seksi tata pemerintahan adalah sebagai berikut :

1. Merencanakan kegiatan seksi tata pemerintahan dengan sumber data yang ada, sesuai dengan kebijakan dan peraturan perundnag-undangan yang telah ditetapkan.
2. Menghimpun dan mempelajari peraturan perundnag-undangan, kebijakan teknis, pedman dan petunjuk teknis, serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan tugas seksi tata pemerintahan sebagai pedoman dan landasan kerja.
  - Mencari, mengumpulkan, menghimpun dan mensistemasikan dan mengolah data serta menganalisa data dan informasi yang berhubungan dnegan tugas tata emerintahan sebagai kerangka acuan/pedoman penyusunan kegiatan.
  - Memuaskan dan melaksanakan pengumpulan, penghimpunana dan pengolahan data dan informasi yang berhubungan dengan seksi tata pemerintahan.
  - Merumuskan dan melaksanakan inventaris permasalahan-permasalahan yang berhbungan dengan tata pemerintahan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

6. Merumuskan dan melaksanakan pengumpulan bahan dan menyiapkan analisa dan saran dalam rangka penyelesaian perselisihan antara wilayah/kota.

Merumuskan dan melaksanakan penyiapan bahan penyusunan pedoman dan petunjuk pemecahan masalah.

Merumuskan dan melaksanakan penyiapan bahan, penyusunan dan petunjuk teknis pembinaan administrasi pemberian izin mendirikan bangunan dan rekomendasinya.

Melaksanakan urusan pembinaan pemerintahan umum, dan pembinaan pemerintahan desa/kelurahan.

10. Melaksanakan fasilitas penyelenggaraan pemilihan kepala desa, fasilitas penataan desa dan keluarahan dan fasilitas penyusunan desa serta fasilitas dalam penyelenggaraan kerjasama dan penyelesaian perselisihan antar desa.

f) Seksi pemberdayaan masyarakat dan desa

Seksi pemberdayaan masyarakat dan desa mempunyai tugas membantu camat dalam menyiapkan bahan-bahan bimbingan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta layanan dibidang pembinaan pembangunan yang meliputi pembinaan perekonomian, produksi dan distribusi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

g) Seksi pelayanan umum

Seksi pelayanan umum mempunyai tugas membanttu camat dalam menyiapkan bahan-bahan bimbingan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta layanan dibidang pembinaan pelayanan umum,

pengkoordinasian pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan umum, PATEN di kantor camat sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Adapun uraian tugasnya adalah sebagai berikut :

1. Merencanakan kegiatan seksi pelayanan umum dengan sumber data yang ada sesuai dengan kebijakan dan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan.

2. Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis, serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan tugas seleksi pelayanan umum sebagai pedoman dan landasan kerja.

3. Mencari, mengumpulkan, menghimpun dan mensistematiskan dan mengolah data serta menganalisa dan informasi yang berhubungan dengan tugas dan pelayanan umum dan desa sebagai kerangka acuan/pedoman penyusunan rencana kegiatan.

4. Merumuskan dan melaksanakan pengumpulan, penghimpunan dan pengeolaan data dan informasi yang ebrhbungan dengan seleki pelayanan umum.

5. Melakukan pembinaan, pengkorrdinasian, mengevaluasi, mengawasi pelaksanaan PATEN dikantor camat.

6. Melakukan pendataan, pembinaan dan pengawasan serta evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan *social*, bantuan social dan budaya kepada masyarakat diwilayah kecamatan.

7. Melakukan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah kecamatan atau dengan isntansi *vertical* dengan swasta 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.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

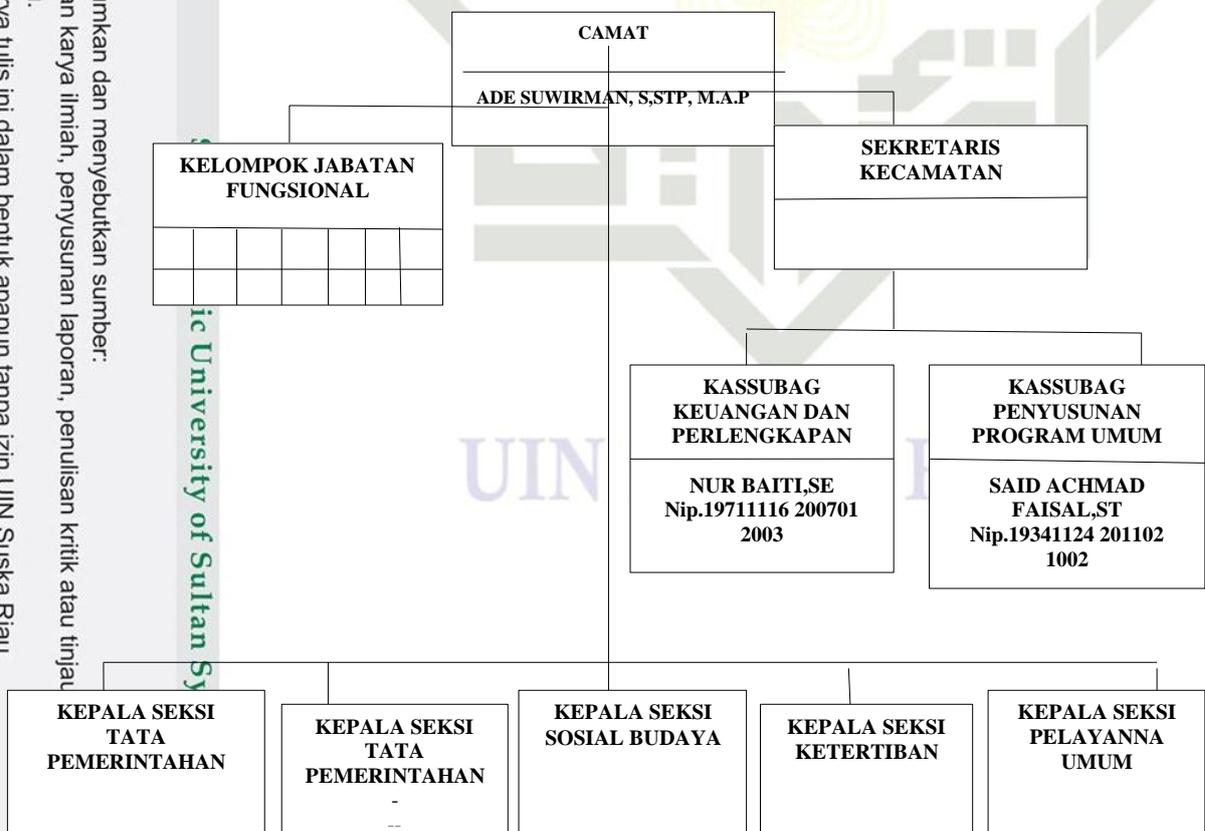
pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum di wilayah kecamatan.

Memberikan sarana pertimbangan dan laporan pelaksanaan kegiatan seksi pelayanan umum yang telah dilakukan untuk dipergunakan sebagai bahan masukan bagu atasan.

Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh camat baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran tugas kecamatan.

Adapun bagan struktur organisasi kantor kecamatan Bandar laksamana dapat dilihat pada gambar berikut ini :

**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Bandar Laksamana**





#### 4.3.1 Gambaran pelayanan di kantor kecamatan Bandar laksamana

Kecamatan Bandar laksamana dibentuk berdasarkan peraturan daerah kabupaten bengkalis No 6 tahun 2015 tentang pembentukan kecamatan Bandar laksaman, kecamatan talang mandau dan kecamatan bathin solapan pada tanggal 23 desember 2015.

Kecamatan Bandar laksamana merupakan daerah yang terluar karena perbatasan selat malaka. Hal ini sudah seharusnya menjadi prioritas pembangunan dikabupaten Bengkalis. Kantor camat Bandar laksamana lokasinya berada pada desa tenggayun, kantor ini cukup jauh apabila ditempuh dengan kendaraan bermotor dapat ditempuh kurang lebih 1 jam dari ibu kota kecamatan sebelumnya.

##### a. Kondisi Perangkat Dikantor Kecamatan Bandar Laksaman

**Tabel 4.2**  
**Data Pejabat Struktural Dikantor**  
**Camat Bandar Laksaman**

No	Jabatan	Nama
1	Camat	Ade suwirman, S,STP,M.A.P
2	Sekretaris kecamatan	Rahma dhani, S.STP,M.Si
3	Kasubag peny, program, umum dan kepegawaian	Said ahmad faisal, ST
4	Kasubag keuangan dan perlengkapan	Nurbaiti, SE
5	Kas tata pemerintahan	Muhammad hanafi, S.STP
6	Kas pemberdayaan masyarakat dan desa	-
7	Kas pelayanan umum	Rosni, SS

Sumber: struktur organisasi kantor camat Bandar laksamana

**Tabel 4.3**  
**Data staf pada Kantor**  
**Camat Bandar Laksamana**

No	Bidang Tugas	Jumlah
1	Staf Administrasi Kantor	14 orang
2	Staf Pelayanan PATEN	7 orang
3	Operator Genset	2 orang
4	Petugas Kebersihan	4 orang
5	Supir	1 orang

**b. Kondisi pelayanan di kantor kecamatan Bandar laksamana**

Dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat, kantor camat Bandar laksamana PATEN (Pelayanan terpadu kecamatan) hal ini dikarenakan kantor camat Bandar laksamana belum memenuhi syarat teknis yang meliputi sarana dan prasarana yang juga belum tersedia seperti loket pelayanan, namun dengan kondisi demikian, pelayanan kepada masyarakat tetap pelaksanaan.

Jenis dan lamanya proses pelayanan yang ada dikantor kecamatan Bandar laksamana

Adapun jenis-jenis pelayanan yang dilaksanakan dilkaukan sebagai berikut :

- a. Surat Keterangan Ahli Waris
- b. Surat keterangan Domisili
- c. Surat izin tempat usaha
- d. Surat keterangan tidak mampu
- e. Rekomendasi surat keterangan terdaftar



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

- f. Surat Dispensasi
- g. Rekomendasi Penelitian
- h. Keterangan izin keramaian
- i. Rekomendasi dan pengantar dalam pelayanan administrasi kependudukan (KTP, KK, Akte kematian, perpindahan penduduk, pengantar nikah)
- j. Persetujuan pengajuan proposal
- k. Surat keterangan lainnya

#### Jam Kerja Pelayanan

Jadwal pelaksanaan pelayanan di kantor cmat Bandar laksana adalah sebagai berikut :

- a. Senin s/d Rabu : 08 :00-12.00 WIB dan 13.00-16.00
- b. Kamis : 08.00-12.00 WIB dan 13.00-16.30
- c. Jum'at : 08.00-11.30 WIB dan 14.00-16.30



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai analisis pelayanan administrasi di kantor camat Bandar laksamana dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi di kantor camat Bandar laksamana dikatakan belum baik. Hal ini dikarenakan Pelayanan administrasi yang ada di kantor camat Bandar laksamana masih rendah, karena ketidaksesuaian pegawai dalam melaksanakan tugasnya kepada masyarakat. melakukan pelayanan yang masih menyulitkan masyarakat dan berbelit-belit.

Adapun faktor penghambat yang ada di kantor camat Bandar laksamana diantaranya adalah :

- 1) faktor kebijakan
- 2) sumber daya aparatur
- 3) kesadaran masyarakat
- 4) sarana dan prasarana yang belum memadai, dimana dari faktor kebijakan yang ada pelayanan di kantor kecamatan Bandar laksamana belum maksimal sehingga keluhan masyarakat tentang pelayanan, dan sumber daya aparatur menjadi penghalang seperti kedisiplinan waktu masuk kantor dan pulang.



## 6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dibuat maka penulis dapat memberikan saran agar :

1. Disarankan kepada camat Bandar laksamana agar memperhatikan dan meningkatkan kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar operasioanal agar masyarakat tidak mengeluh terhadap pelayanan yang kurang baik dari pihak kantor camat. Selain itu diharapkan kepada camat Bandar laksamana agar dapat memberikan pelatihan dan disiplin aparatur dalam melaksanakan pelayanan public terhadap masyarakat untuk mewujudkan pelayanan.
2. Disarankan kepada camat Bandar laksamana agar benar-benar memperhatikan maslaah sarana dan prasarana untuk keperluan kantor agar masyarakat yang datang untuk melakukan pelayanan lebih nyaman dan tidak kebingungan sehingga masyarakat dapat merasakan kepuasan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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

UIN SUSKA RIAU



## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an Terjemahan Kemenag 2019 Surat At-Taubah Ayat 105
- Abdul Mahsyar, (2011). "masalah pelayanan *public* di Indonesia dalam perspektif administrasi publik", Vol 1, No 2.
- Dian Erianti. (2019). "*kualitas pelayanan publik*", jurnal administrasi public dan bisnis, Vol 1, No 1.
- Erna Setijaningrum (2009). "*inovasi pelayanan public*", Surabaya, PT.Medika Globalindo.
- Heryanto Monoarfa. (2012). "*efektivitas dan efesiensi penyelenggara pelayannya public*", jurnal pelangi ilmu, Vol 5, No 1.
- Koko mulyanto, 2017, *Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Dairi*, jurnal administrasi public, Vol 7, No 1.
- Mariati Rahman, ( 2017). "*ilmu administrasi* ", Makassar, CV.Sah Media.
- Moleong, J Lexi, 2000, *Metode penelitian kualitatif*, PT.Remaja Karya, Bandung
- Neneng siti maryam. (2016). "Mewujudkan good governance melalui pelayannya publik", jurnal ilmu politik dan komunikasi, Vol VI, No 1.
- Otanius Laila, dkk, (2022). "pengaruh system informasi manajemen terhadap pelayanan publik", jurnal akuntansi, manajemen,dna ekonomi, Vol 1, NO,
- Peraturan perundang-undangan nomor 25 tahun 2009. *Pelayanan Publik*.
- Robi Cahyadi Kurniawan. (2016). "*inovais kualitas pelayannya public pemerintah daerah* ", jurnal of law, Vol 10.
- Sapri, dkk.2020. *pelayanan public implementasi dan aktualisasi* , Jawa Timur, CV.Penerbit Qiara Media.
- Sinembela, Lijen Poltak,dkk, 2006. *Reformasi pelayanan public* , : Jakarta : Bumi Aksara.
- Suandi, (2019). "*analisis kepuasna masyarakat terhadap pelayanan public berdasarkan indeks kepuasan masyarakat dikantor kecamatan belitang* ", jurnal ilmu administrasi, Vol 1, No 2.
- Toni Uthadi Kumayza, 2014. " *analisis kualitas pelayanan pada kantor kecamatan tenggarong kabupaten kutai karta negara*", jurnal ilmu sosial Mahakam, Vol 3, No, 1.

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



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.

Ulfa Maharani, dkk. (2022). *“analisis pelayanan public dalam pengurusan administrasi surat menyurat di kantor lurah kenangan baru kecamatan percut Sei Tuan Deli serdang”*, jurnal ilmiah magister adminsitrasi public, Vol 4, No 2.

Vidayani Wahab, (2017). *“pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah industry perbankan syariah di kota pekanbaru”*, jurnal kajian ekonomi islam, Vol 2, No 1.

Rukayat, 2017, *kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kacamatan pasir jambu*, jurnal ilmiah magister ilmu administrasi, no.2.

Ertian Rining Nawangsari, 2016, *“Dinamika Governance”*, jurnal dinamika governance, vol 6, no 1.

Toni Urhadi Kumayza, 2014, *“analisis kualitas pelayanan pada kantor kecamatan tenggaro”*, jurnal ilmu social, volume 3, no 1.



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.



UIN SUSKA RIAU

## FOTO DOKUMENTASI



**Kantor Camat Bndar Laksamana**



**Parkiran kantor camat Bandar laksamana**

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



Wawancara peneliti dengan





**Pelayanan kantor camat Bandar laksamana**

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



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



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية  
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

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

Nomor : B-6668/Un.04/F.VII/PP.00.9/11/2023  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Izin Riset

Pekanbaru, 20 November 2023 M  
7 Jumadil Awwal 1445 H

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

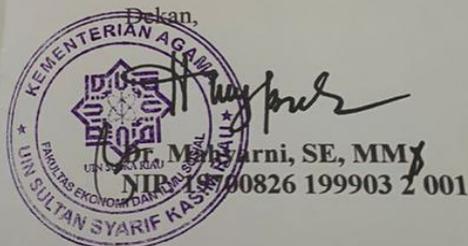
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Fajar Dwi Sukma  
NIM. : 11870513875  
Jurusan : Administrasi Negara  
Semester : XI (Sebelas)

bermaksud mengadakan Riset dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul:  
"Analisis Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Bandar Laksamana  
Kabupaten Bengkalis" Untuk itu kami mohon kiranya Saudara berkenan  
memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.





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



**PEMERINTAH KABUPATEN BENGKALIS**  
**KECAMATAN BANDAR LAKSAMANA**

Jalan Jend. Sudirman RT. 6 RW. 4 Desa Tenggayun  
 Laman: kec-bandarlaksamana.go.id, Pos-el: bandarlaksamana@gmail.com

Tenggayun, 29 November 2023

Nomor : 460/169/KBL  
 Sifat : Penting  
 Lampiran : -  
 Perihal : Pelaksanaan Kegiatan Riset /Pra Riset  
 Dan Pengumpulan Data Untuk Bahan Skripsi

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

Menindaklanjuti surat Rekomendasi dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Nomor : 503/DPMPSTP/NON-IZIN RISET/51778 tanggal 24 November 2023, tentang perihal diatas, dengan ini kami memberikan Izin untuk melaksanakan kegiatan tersebut di Kecamatan Bandar Laksamana Kabupaten Bengkalis . Adapun nama mahasiswa yang dimaksud adalah :

Nama : FAJAR DWI SUKMA  
 Nim : 11870513875  
 Program Studi : ADMINISTRASI NEGARA  
 Jenjang Pendidikan : S-1  
 Judul : Analisis Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Bandar Laksamana Kabupaten Bengkalis

Demikian disampaikan, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

a.n. Camat Bandar Laksamana  
 Kasi Pelayanan Umum



ROSNI, SS  
 NIP.19810109 201001 01 2 017

**Tembusan :**

- Disampaikan Kepada Yth :  
 1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru  
 2. Yang Bersangkutan



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



**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) 39117P E K A N B A R U  
 Email : [dpmptsp@riau.go.id](mailto:dpmptsp@riau.go.id)

**REKOMENDASI**

Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/51778  
 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 Riset dari : **Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/5775/2023 Tanggal 20 November 2023**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

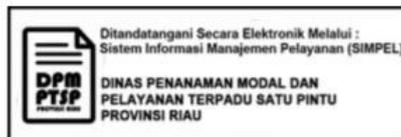
- |                      |   |
|----------------------|---|
| 1. Nama              | : FAJAR DWI SUKMA   |
| 2. NIM / KTP         | : 11870513875   |
| 3. Program Studi     | : ADMINISTRASI NEGARA   |
| 4. Jenjang           | : S1  |
| 5. Alamat            | : PEKANBARU   |
| 6. Judul Penelitian  | : <b>ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR KECAMATAN BANDAR LAKSAMANA KABUPATEN BENGKALIS</b> |
| 7. Lokasi Penelitian | : KANTOR KECAMATAN BANDAR LAKSAMANA, KABUPATEN BENGKALIS  |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

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

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru  
 Pada Tanggal : 24 November 2023



**Tembusan:**

**Disampaikan Kepada Yth :**

- Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
- Bupati Bengkalis  
 Up. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu di Bengkalis
- Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru
- Yang Bersangkutan



## RIWAYAT HIDUP PENULIS

**FAJAR DWI SUKMA**, lahir di bukit batu kecamatan bukit batu kabupaten bengkalis tanggal 08 oktober 1999 anak kedua dari pasangan ibu yulidar dan bapak husen. Penulis memulai pendidikan formal di SD Negeri 14 Bukit Batu setelah menyelesaikan sekolah dasar kemudian penulis melanjutkan pendidikan di Smp Negeri 3 Bukit Batu dan lulus pada tahun 2015 kemudian penulis melanjutkan ke jenjang lebih tinggi yaitu di Sma Negeri 2 Bukit Batu dan lulus pada tahun 2018.

Pada tahun 2018 penulis diterima melalui jalur mandiri sebagai mahasiswa di universitas islam negeri sultan syarif kasim riau di fakultas ekonomi dan ilmu sosial jurusan administrasi negara. Pada tahun 2019, penulis melaksanakan praktek kerja lapangan di kantor di diskominfotik provinsi riau, penulis melaksanakan kuliah kerja nyata pada tahun 2021 di desa prapat tunggal kabupaten bengkalis.

Penulis melakukan penelitian di kantor kecamatan Bandar laksana kabupaten bengkalis dengan judul penelitian “analisis pelayanan administrasi di kantor kecamatan Bandar laksana kabupaten bengkalis” dibawah bimbingan ibu fitria ramadhani NST,S.IP,M.Si. Dengan niat yang tinggi dan motivasi yang besar penulis dan menyelesaikan pengerjaan tugas akhir skripsi. Semoga dengan penulisan tugas ini dapat memberikan kontribusi positif bagi semuo orang. Akhir kata penulis ucapkan rasa syukur yang sedalam-dalamnya atas terselesainya skripsi ini.