

- 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.

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DIKANTOR DESA TANJUNG KECAMATAN KOTO KAMPAR HULU

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Strata 1 (SI)
administrasi Negara pada fakultas ekonomi dan ilmu sosial universitas islam
negeri sultan syarif kasim riau



OLEH:

NURFAIZAH
NIM: 11970523516

PROGRAM S1
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2024



© Hak cipta dan milik UIN Suska Riau

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

: Nurfaizah
 : 11970523516
 : Administrasi Negara
 : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 : Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Tanjung Kecamatan Koto Kampar Hulu

**DISETUJUI OLEH:
 DOSEN PEMBIMBING**

Irdavanti, S.I.P., MA
 NIP. 198603112023212036

Mengetahui

KETUA PRODI
 Administrasi Negara

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

DEKAN
 Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial

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

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.



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

: Nurfaizah
 : 11970523516
 : Administrasi Negara
 : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 : Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Tanjung Kecamatan Koto Kampar Hulu
 : 29 Januari 2024

Tim Penguji

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

Penguji I
Ikhwani Ratna, SE, M.Si
 NIP. 19830827 201101 2 014

Penguji II
Fitria Rahmadhani Agusti Nst, S.IP, M.Si
 NIP. 130 717 057

Setretaris
Vina Museliza, SE, M.Si
 NIP. 130 712 073

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



Lampiran Surat :
 Nomor : Nomor 25/2021
 Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Nurfaizah
 NIM : 11970523516
 Tempat/Tgl. Lahir : Tanjung, 03 maret 2001
 Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi & Ilmu Sosial
 Prodi : Ilmu Administrasi Negara
 Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:

Arausir Kuantas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Tanjung
 Kecamatan Koto kampar Hulu.

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

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

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

Pekanbaru, 18 Desember 2023

.....
 membuat pernyataan



.....
 Nurfaizah
 NIM : 11970523516

* pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

- 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.

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA TANJUNG KECAMATAN KOTO KAMPAR HULU

OLEH:

NURFAIZAH

11970523516

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Tanjung Kecamatan Koto Kampar Hulu dan Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Tanjung Kecamatan Koto Kampar Hulu. Penelitian ini merupakan Penelitian Deskriptif dengan Pendekatan Kualitatif. Informan kunci (*key Informan*) penelitian yaitu Kasi Pelayanan umum di Kantor Desa Tanjung Kecamatan Koto Kampar Hulu. Informan pendukung terdiri dari petugas pelayanan dan masyarakat. Pengumpulan data menggunakan teknik Observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini dilatar belakangi oleh kurangnya media informasi, Kurangnya kedisiplinan pegawai, tanggung jawab kerja yang masih kurang dan fasilitas yang belum memadai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Desa Tanjung kecamatan koto Kampar hulu belum melaksanakan secara baik terkait kenyamanan tempat, ketersediaan sarana dan prasarana, dan kedisiplinan petugas Kantor Desa Tanjung Kecamatan Koto Kampar Hulu. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik yaitu prasarana yang belum memadai (*faktor internal*) dan penyediaan layanan yang belum maksimal (*faktor eksternal*).

Kata Kunci: kualitas pelayanan publik, pelayanan publik.

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.

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES AT THE TANJUNG VILLAGE OFFICE, KOTO KAMPAR HULU DISTRICT

BY:

NURFAIZAH

11970523516

This research aims to determine the quality of public services at the Tanjung Village Office, Koto Kampar Hulu District and the Factors that Influence the Quality of Public Services at the Tanjung Village Office, Koto Kampar Hulu District. This research is Descriptive Research with a Qualitative Approach. The key informant for the research was the Head of Public Services at the Tanjung Village Office, Koto Kampar Hulu District. Supporting informants consist of service officers and the community. Data collection uses observation, interview and documentation techniques. This research was motivated by a lack of information media, lack of employee discipline, lack of work responsibility and inadequate facilities. The results of the research show that the Tanjung Village Office, Koto Kampar Hulu District, has not implemented it well regarding the comfort of the place, the availability of facilities and infrastructure, and the discipline of the Tanjung Village Office officers, Koto Kampar Hulu District. Factors that influence the quality of public services are inadequate infrastructure (internal factors) and service provision that is not optimal (external factors).

Keywords: quality of public services, public services.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

KATA PENGHANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT yang memberi rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan baik dan tepat pada waktunya. Shalawat beserta salam selalu tercurah kepada baginda Nabi Besar Muhammad SAW dengan ucapan **Allahumma Sholli' Ala Muhammad Wa'ala Ali Syaidina Muhammad** mudah mudahan dengan seantiasanya kita bersholawat kepada beliau kelak di Yaumul Akhir nanti kita mendapatkan syafaat nya. *Amiin ya Rabbal'Alamin.*

Skripsi ini berjudul “**Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Tanjung Kecamatan Koto Kampar Hulu.**” Merupakan suatu karya ilmiah yang ditulis sebagai salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Sosial (S.Sos) di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial pada Jurusan Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam penulisan Skripsi ini tentunya terdapat kesalahan kesalahan dalam hal penulisan dan sebagainya, oleh karena itu kritik dan saran dari saudara/I pembaca sangat penulis perlukan dalam rangka mewujudkan suatu pembelajaran yang lebih baik lagi.

Selanjutnya tidak dapat penulis lupakan orang orang yang telah banyak berjasa didalam hidup sehingga apapun pekerjaan selalu diawali dengan do'a dan restunya yaitu teristimewa kepada:

1. Ayahanda Zulflis Pilit dan Ibunda Maryam selaku orang tua tercinta yang telah melimpahkan kasih sayang, support moril dan materil serta senantiasa mendoakan dan memberikan restu sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2. Kepada keluarga tecinta yang tidak dapat saya sebutkan namanya satu persatu yang senantiasa memberikan doa dan restu kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Prof. Dr. Khairunnas, M.Ag selaku rector Uin Suska Riau
4. Ibu D. Hj. Mahyarni, SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Uin Suska Riau, beserta Wakil Dekan I,II, dan III Fakultas Ekonomi dan Sosial Uin Suska Riau.
5. Bapak Dr. Khairunsyah purba, S.Sos., M.Si selaku Ketu Jurusan Administrasi Negara
6. Bapak Mahsuri, MA selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Negara
7. Ibu Irdyanti, S.IP., MA selaku dosen pembimbing yang memberikan masukan dan arahan demi lancarnya penelitian yang penulis lakukan
8. Bapak/Ibu Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama mengikuti perkuliahan
9. Kepada Bapak/Ibu yang berada di Kantor Desa Tanjung Kecamatan Koto Kampar Hulu yang senantiasa Melancarkan jalan penulis dalam penelitian pembuatan Skripsi ini
10. Teman teman seperjuangan terkhusus teman teman kelas F Angkatan 2019 Program study Administrasi Negara
11. Kepada sahabat sahabat dan teman temantesayang yang selalu memberikan semangat dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi hingga selesai.

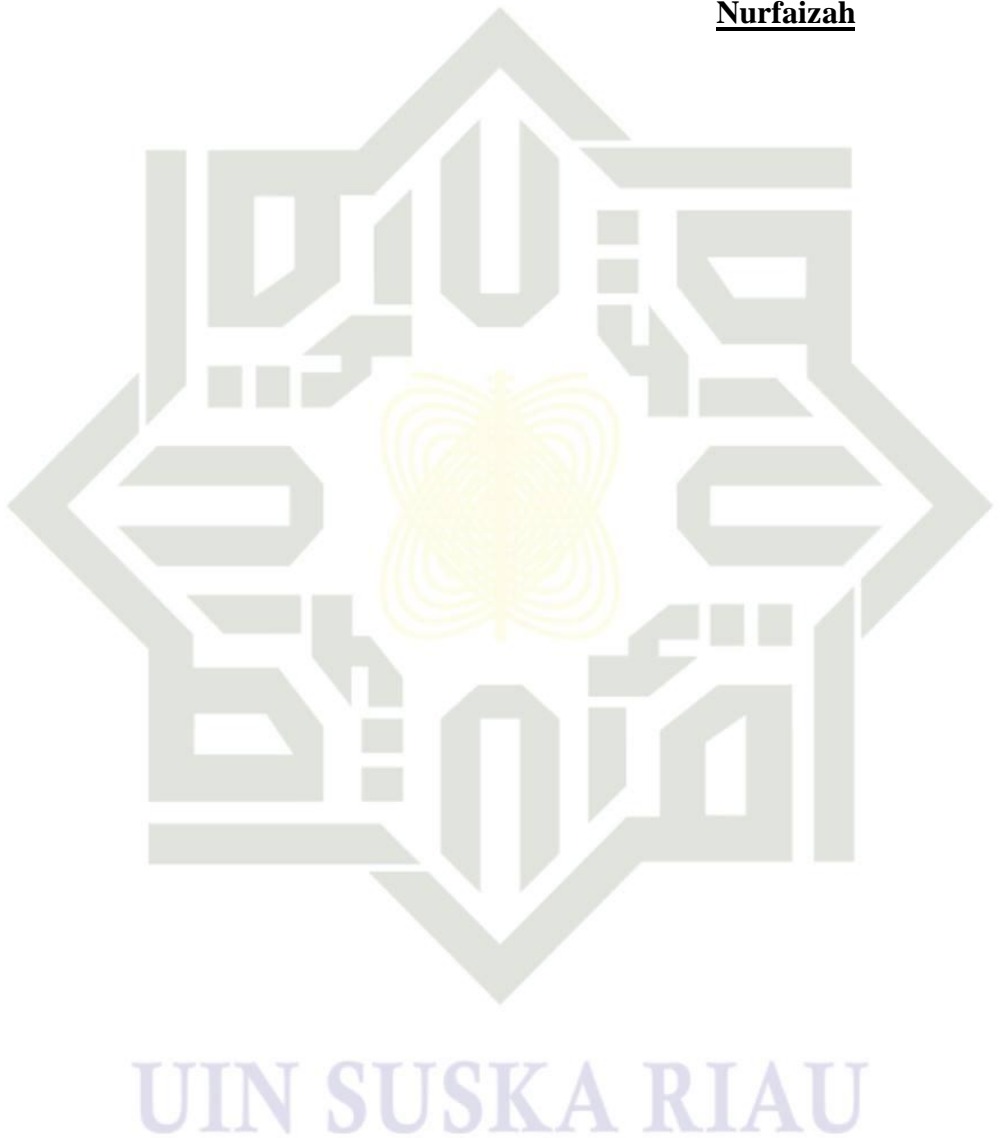
Akhirnya kepada Allah SWT penulis serahkan segalanya serta doa yang tiada henti, rasa syukur yang teramat besar penulis limpahkan kepadanya atas segala izinnyalah dan limpahan berkah darinya lah penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Semoga segala amal kebajikan semua pihak yang telah membantu diterima disisinya dan diberikan ganjaran pahala yang terlibat ganda sesuai dengan amal perbuatannya, penulis berharap semoga skripsi

ini dapat bermamfaat pagi penulis khususnya serta bagi pembaca pada umumnya amin ya rabbal alamin.

Pekanbaru Januari 2024
Penulis

Nurfaizah



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGHANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Mamfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1. Pengertian Pelayanan Publik.....	9
2.1.1 Asas-Asas Pelayanan Publik.....	10
2.1.2 Unsur- Unsur Pelayanan Publik.....	13
2.1.3 Standar Pelayanan Publik	15
2.1.4 Jenis-Jenis Pelayanan Publik	17
2.1.5 Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Publik.....	17
2.2 Kualitas Pelayanan Publik	19
2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	21
2.4 Penelitian Terdahulu	22
2.5 Definisi Konsep	24
2.6 Pandangan Islam Tentang Pelayanan Publik	24
2.7 Konsep Operasional	25
2.8 Kerangka Berfikir	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1. Jenis Penelitian.....	28
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	28

- 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

3.3. Jenis dan Sumber Data.....	28
3.3.1 Data Sekunder.....	29
3.3.2 Data Primer.....	29
3.3.3 informan penelitian.....	29
3.4 Teknik pengumpulan data.....	30
3.5 Teknik analisis data.....	30
BAB IV GAMBARAN UMUM PENELITIAN.....	32
4.1 Geografis.....	32
4.2 Demografis.....	34
4.3 Pemerintah Desa.....	37
4.4 Visi Misi.....	42
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
5.1 Pembahasan Penelitian.....	43
5.1.1 Dimensi Tangibel (berwujud).....	43
5.1.1.1 Penampilan petugas dalam melayani masyarakat.....	43
5.1.1.2 kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan.....	44
5.1.1.3 Alat bantu dalam pelayanan.....	44
5.1.2. Dimensi Reliability (kehandalan).....	46
5.1.2.1 kecermatan petugas dalam melayani pelanggan.....	46
5.1.2.2 kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.....	47
5.1.3 Dimensi Responsiveness (Respon/Tanggapan).....	47
5.1.3.1 merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan.....	48
5.1.3.2 semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas	
5.1.4 Dimensi Assurance (Jaminan).....	49
5.1.4.1 petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam Pelayanan .	50
5.1.4.2petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.....	51
5.1.5 Dimensi Empathy (Empati).....	52
5.1.5.1petugas melayani dan menghargai setiap pengguna Layanan .	53



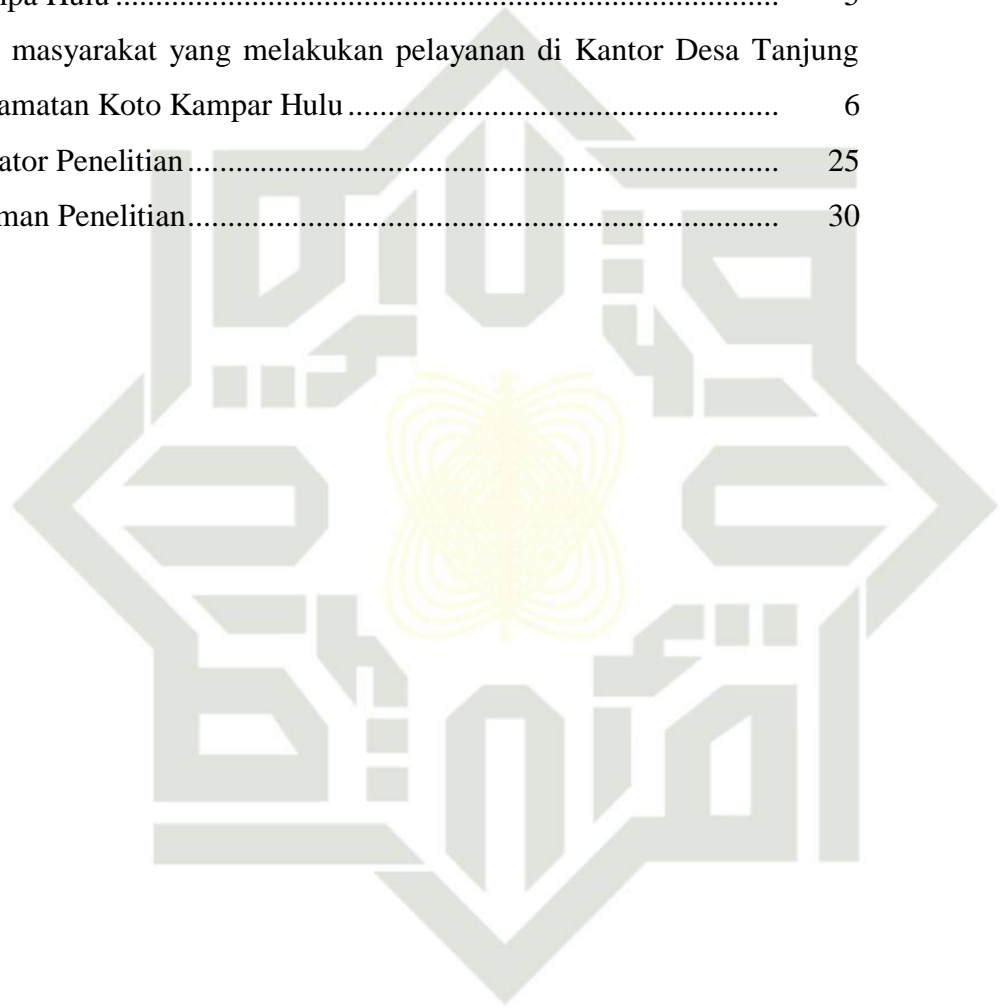
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

5.1.5.1.1	mendahulukan kepentingan pemohon atau pengguna layanan	53
5.1.5.1.2	petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan..... ..	54
5.1.5.1.3	petugas melayani dengan tidak deskriminatif atau membeda bedakan	54
4.1.5.1.4	petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan	55
5.2	faktor yang mempegaruhi kualitas pelayanan public..... ..	56
5.2.1	faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik internal... ..	56
5.2.2	faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik eksternal ..	57
5.3	pembahasan dan hasil penelitian..... ..	58
5.3.1	dimensi Tangibel (berwujud)..... ..	58
5.3.2	dimensi reliability (kehandalan)	59
5.3.3	dimensi responsiveness (respon/ tanggapan)..... ..	60
5.3.4	dimensi assurance (jaminan)..... ..	60
5.3.5	dimensi empathy (empati)	61
5.4	faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan public..... ..	62
BAB VI PENUTUP		64
6.1	Kesimpulan	64
6.2	Saran	64
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN DOKUMENTASI		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Pegawai Kantor Desa Tanjung Kecamatan Kampar Hulu	3
Tabel 1.2	Data Penduduk Desa Tanjung.....	4
Tabel 1.4	Jenis Pelayanan Yang Ada di Kantor Desa Tanjung Kecamatan Koto Kampa Hulu	5
Tabel 1.5	Data masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Desa Tanjung Kecamatan Koto Kampar Hulu	6
Tabel 2.1	Indikator Penelitian.....	25
Tabel 3.1	Informan Penelitian.....	30

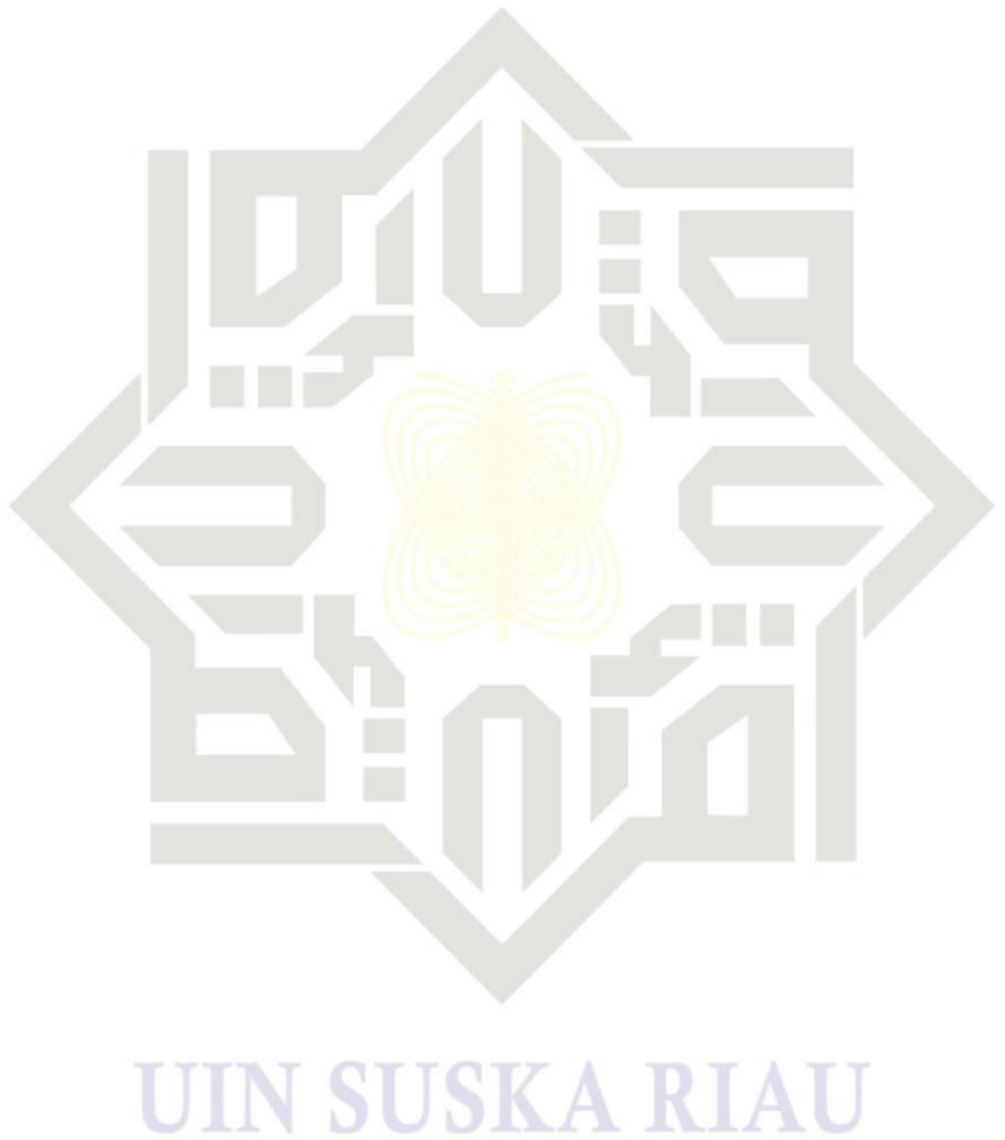


UIN SUSKA RIAU

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka pemikiran.....	27
------------------------------------	----



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 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada dasarnya pelayanan memang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan bermasyarakat. Masyarakat selalu menuntut pelayanan berkualitas dari pemerintah, padahal tuntutan ini sering tidak memenuhi ekspektasi karena orang cenderung menganggap pelayanan itu sulit, memakan waktu dan biaya. (Siti Alhijah:2023)

Secara harfiah setiap manusia membutuhkan pelayanan dan hal tersebut tidak dapat dipisahkan dalam kebutuhan bermasyarakat dan bersosialisasi. Salah satunya dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah. Masyarakat senantiasa menuntut pelayanan yang berkualitas dari aparatur pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan. Seiring dengan perkembangan globalisasi yang terjadi saat ini telah mengarahkan masyarakat menjadi lebih responsive, partisipatif dan kritis terhadap segala bentuk hak dan kewajiban mereka sebagai warga Negara. Namun dalam pelaksanaan pelayanan public, tidak sedikit masyarakat yang mengalami kendala dan mengeluhkan perilaku atau respon yang diberikan aparat atau perangkat daerah dalam memberikan pelayanan. Pelayanan yang diharapkan masyarakat adalah kemampuan memberikan pelayanan yang unggul serta menunjang kebutuhan masyarakat karena pada kenyataannya Negara menjalankan fungsi pelayanan public (*public service*). (Gali Artha Cendana:2022)

Pelayanan publik adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Undang Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menjadi rujukan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa,



dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. (Jamil Bazarah, dkk, 2021)

Pelayanan publick adalah layanan atau peraturan kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan ketentuan undang undang untuk setiap warga Negara dan penduduk paa barang, jasa, dan layanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara layananan public (Ulin Nihayah,dkk:2023)

Kualitas pelayanan public adalah upaya untuk memenuhi segala sesuatu yang berkaitan dengan kebutuhan masyarakat, baik dalam kebutuhan kelompok administrasi, kebutuhan barang maupun kebutuhan jasa. (Muhammad misbachul kahfi,dkk:2023)

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu isu kebijakan yang sangat strategis di Indonesia, hal ini disebabkan oleh pelaksanaan pelayanan publik yang tidak ada kemajuan dan hanya berjalan ditempat. Kikutaze dalam Hajar mengemukakan bahwa pentingnya pembentukan manajemen publik untuk meningkatkan kualitas kinerja pemerintahan di segala aspek, yang disesuaikan dengan kondisi sosial ekonomi yang diinginkan dan bertujuan kepada perubahan publik yang lebih modern dan berkualitas. (Siti Hajar, 2021:2)

Penyelenggaraan pemerintahan ditujukan kepada terciptanya fungsi pelayanan public (*public service*). Konsepsi pemerintahan yang baik menuntut setiap aparatur pemerintah untuk bertanggung jawab dan bertanggungjawabkan segala sikap, perilaku, dan kebijakan kepada masyarakat. Untuk itu diperlukan aparatur yang professional yang mampu mengoptimalkan pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya serta didukung semangat pengabdian yang berorientasi kepada pelayanan public. (Siti Aminah, dkk:2021)

Pelaksanaan otonomi daerah dalam meningkatkan pelayanan publik terdapat faktor-faktor yang dapat mendukung pelayanan public di era otonomi daerah yaitu kepemimpinan yang handal dan mempunyai kemampuan dan melaksanakan perubahan dan pelaksanaan pelayanan publik, sumber daya pemerintahan daerah sebagai pelaksana kebijakan pelayanan public sesuai dengan standar pelayanan minimal sehingga mewujudkan tugas dan fungsi pemerintahan daerah sebagai abdi masyarakat dan abdi negara serta adanya pengawasan sampai 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.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

evaluasi yang efektif dan efisien dalam penyelenggaraan pemerintahan sehingga tercermin pelayanan public yang berkualitas. Hal ini sesuai dengan Mohi dan Mahmud dalam Hajar bahwa kualitas aparat pemerintah tercermin dari kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan beban tugas masing masing, dan peran kepemimpinan merupakan faktor yang sangat mendukung kualitas pelayanan aparat pemerintah. Kemudian Kusnendar dalam Hajar mengemukakan bahwa penyebab kelemahan dalam pelaksanaan pelayanan public karena sumber daya aparatur pemerintahan desa yang belum sepenuhnya memadai, sehingga dalam hal pemberian pelayanan public tidak sesuai dengan prosedur pelayanan public yang telah ditetapkan. (Siti Hajar, 2021:3)

Hal ini juga terjadi di kantor desa Tanjung Kecamatan Koto Kampar Hulu, Dimana kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dimana seharusnya pelayanan public di desa harus sesuai dengan Undang-undang No.6 tahun 2014 tentang desa yang menyebutkan bahwa salah satu tujuan dari peraturan tentang desa adalah untuk meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat desa. Pelayanan public bagi ranah pemerintahan desa sesungguhnya sangat erat kaitannya dengan kewenangan yang dimiliki oleh desa.

Tabel 1.1

Data pegawai Kantor Desa Tanjung Kecamatan Koto Kampar Hulu

NO	NaMA	JaBATAN
1.	Nasrullah S.Sos	Kepala Desa
2.	Mhd. Yamin, S.TP	Sekretaris Desa
3.	Abdul Rahman	Kasi Pemerintahan
4.	Pitriadi	Kasi Kesejahteraan
5.	Melly Dwi Saputri	Kasi Pelayanan
6.	Ario Susanto	PJ. Kaur Keuangan
7.	Fitra Hayati	Kaur Perencanaan
8.	Sri Wahyuni	Kaur Tata Usaha dan Umum
9.	Lila Anggraini	Staf KPMD
10.	Junira Viona Disa	Staf Kantor

Sumber: Kantor Desa Tanjung Kecamatan Koto Kampar Hulu.

Dari tabel diatas dapat penulis simpulkan bahwa jumlah pegawai Di Kantor Desa Tanjung Kecamatan Koto Kampar Hulu adalah sebanyak 10 pegawai

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

Berdasarkan tugas dan fungsi kepala desa tersebut, salah satunya adalah melaksanakan pelayanan masyarakat. Untuk melaksanakan itu semua pemerintah desa harus memiliki loyalitas yang tinggi guna mencapai tujuan yang ditetapkan serta berupaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Untuk itu diperlukan adanya pemerintah yang berfungsi sebagai pelayan masyarakat.

Tabel 1.2
Data Penduduk Desa Tanjung

NO	TAHUN	JENIS KELAMIN	JUMLAH	JUMLAH KESELURUHAN	PERSENTASI (%)
1	2020	Laki- laki	1.171	2.294	51.05%
		Perempuan	1.123		48.95%
2	2021	Laki-laki	1.549	3.053	50.61%
		Perempuan	1.510		49.39%
3	2022	Laki-laki	2.319	4.634	50.89%
		Perempuan	2.315		49.11%

Sumber: Kantor Desa Tanjung

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa jumlah penduduk Desa Tanjung Kecamatan Koto Kampar Hulu pada tahun 2020 berjumlah 2.294 jiwa, dan pada tahun 2021 berjumlah 3.053 jiwa, sedangkan jumlah penduduk Desa Tanjung Kecamatan Koto Kampar Hulu pada tahun 2022 berjumlah 4.6.34 jiwa.

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

Table 1.4

Jenis pelayanan yang ada di Kantor Desa Tanjung Kecamatan Koto Kampar Hulu

	Jenis pelayanan	Bentuk pelayanan
1.	Administrasi kependudukan	<ul style="list-style-type: none"> - Pembuatan surat kelahiran - Pembuatan surat kematian - Pembuatan surat pindah - Pembuatan surat domisili - Surat nikah
2.	Surat pengantaran keterangan	<ul style="list-style-type: none"> - Pembuatan surat keterangan miskin (SKTM) - Pembuatan surat keterangan usaha - Pembuatan Surat Keterangan Kepemilikan Tanah.

Sumber: Kantor Desa Tanjung.

Berdasarkan table diatas terdapat dua jenis pelayanan di Kantor Desa Tanjung Kecamatan Koto Kampar Hulu yaitu Administrasi kependudukan terdiri dari surat kelahiran, surat kematian, surat pindah, surat domisili surat nikah. Dan pengantar keterangan terdiri dari surat keterangan miskin (SKTM), surat keterangan usaha (SKU), surat keterangan kepemilikan tanah (SKT).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Tabel 1.5

Data masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Desa Tanjung Kecamatan Koto Kampar Hulu

NO	BENTUK PELAYANAN	TAHUN DAN JUMLAH		
		2020	2021	2022
1.	Surat kelahiran	40	65	53
2.	Surat keterangan kematian	8	20	17
3.	Surat pindah	23	20	25
4.	Surat keterangan domisili	30	23	27
5.	Surat keterangan miskin	113	170	156
6.	Surat izin usaha	17	25	31
7.	Surat Nikah	67	84	120
8.	Surat keterangan kepemilikan tanah	10	14	21

Sumber: Kantor Desa Tanjung

Berdasarkan pengamatan dan observasi serta wawancara terhadap beberapa masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Desa Tanjung Kecamatan Koto Kampar Hulu maka penulis menyimpulkan dan mengemukakan beberapa masalah yang terjadi di kantor desa tanjung kecamatan koto Kampar hulu terkait pelayanan publik diantaranya sebagai berikut:

1. Kurangnya media informasi yang diberikan oleh kantor desa tanjung kepada masyarakat
2. Kurangnya kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan
3. Tanggung jawab terhadap kerja masih kurang dilihat dari banyaknya pegawai yang tidak melakukan tupoksi dengan baik.
4. Kurang nya fasilitas Di Kantor Desa Tanjung Kecamtan Koto Kampar Hulu

Berdasarkan uraian uraian dari latar belakang tersebut peneliti tertarik mengkaji lebih dalam tentang masalah yang dipaparkan sebelumnya. Maka peneliti mengambil judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Tanjung Kecamatan Koto Kampar Hulu**”.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka dapat dikemukakan suatu rumusan masalah penelitian yaitu:

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Tanjung Kecamatan Koto Kampar Hulu
2. Apakah hambatan hambatan yang dihadapi oleh pegawai kantor Desa Tanjung Kecamatan Koto Kampar Hulu dalam meningkatkan kualitas pelayanan public

1.3 Tujuan penelitian

1. Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah **“Untuk Menganalisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Tanjung Kecamatan Koto Kampar Hulu”**
2. Untuk mengetahui apa saja hambatan hambatan yang di hadapi oleh pegawai Kantor Desa Tanjung Kecamatan Koto Kampar Hulu dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

1.4 Mamfaat penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat, yaitu sebagai berikut ;

1. Bagi peneliti untuk menambah pengetahuan dan penerapan serta pengembangan ilmu pengetahuan yang peneliti peroleh selama perkuliahan dan penelitian
2. Bagi universitas dimana peneliti menimba imu adalah unruk memberikan sumbangan pemikiran tentang analisis pelayaann publik dikantor desa tanjung kecamatan koto Kampar hulu di universitas islam negeri sultan syarif kasim Riau dan sebagai sumber atau penambah referensi bahan penelitian bagi pihak pihak lain yang melakukan penelitian selanjutnya.
3. Bagi objek penelitian adalah sebagai acuan agar dapat memperbaharui dan menjadi tolak ukur bagi instansi terkait.



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. Sistem penulisan

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, mamfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulis merangkum berbagai teori yang berhubungan dengan penelitian ini, penelitian terdahulu, definisi konsep, konsep operasional dan kerangka berfikir.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini penulis menguraikan mengenai metodologi penelitian berupa jenis penelitian, waktu penelitian, dan lokasi penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel dan teknik analisis data.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 PENGETIAN PELAYANAN PUBLIK

Menurut Ganesa Eka Suswanti, dkk (2023) Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pada hakikatnya pemerintah merupakan pelayan masyarakat, oleh karena itu birokrasi public berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan professional.

Sesuai dengan Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan public, pelayanan public adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Litjan poltak sinambella (2007:5), menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Negara didirikan oleh pihak (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan publik menurut Hardiyansyah (2011:12) adalah pemberian layanan atau melayani kepentingan atau keperluan orang atau masyarakat atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditunjuk untuk memberikan keputusan kepada penerima layanan.

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007:4-5) pelayanan public adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang public maupun jasa public yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan.



Menurut Harius Eko Saputro (2015) pelayanan public dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan orang atau kelompok untuk birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat yang hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

2.1.1 ASAS ASAS PELAYANAN PUBIK

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan dan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat maka penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas asas pelayanan publik. Menurut Mahmudi (2005:234) dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan harus memperhatikan asas pelayanan publik yaitu:

a. Transparan

Pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dipahami.

b. Akuntabilitas

Pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan perundang undangan

c. Kondisional

Memberikan pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap bepegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas

d. Partisipasi

Mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

© Hak Cipta 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.

e. Tidak diskriminatif

Pemberian pelayanan publik tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi.

f. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberian pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing masing pihak.

Pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana.

Menurut Amin Ibrahim (2008:19), setidaknya tidaknya mengandung unsur unsur dasar (asas asas) antara lain:

- a. Hak dan kewajiban, bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing masing pihak, sehingga tidak ada keraguan keraguan dalam pelaksanaannya.
- b. Peraturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan ketentuan peraturan perundang undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitasnya.
- c. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.
- d. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi/lembaga yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku.

Adapun didalam undang undang pelayanan publik Nomor 25 Tahun 2009 asas pelayanan publik yaitu sebagai berikut:

1. Kepentingan umum

Pelayanan publik yang berdasarkan kepentingan umum menginginkan bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan pada masyarakat harus selalu



mendahulukan kepentingan orang banyak dengan tidak mennyaratkan beban tertentu.

2. Kepastian hukum

Menjamin setiap masyarakat juga mempunyai kedudukan yang sama didepan hukum tanpa melihat status sosial dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

3. Kesamaan hak

Mampu bersikap propesional dan harus bisa melayani dengan baik dan ramah serta tidak deskriminatif dalam memberikan pelayanan kepada mayarakat.

4. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemerintah dalam memberikan pelayanan berkewajiban memberikan hak hak masyarakat sesuai dengan kadarnya

5. Keprofesionalan

Kesesuaian tingkat pengetahuan atas dasar latar belakang pendidikan dengan beban kerja yang menjadi tanggung jawabnya dan juga sebagai cerminan potensi diri.

6. Partisipatif

Partisipatif dalam pelayanan publik menghendaki pelayanan diharapkan dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

7. Persamaan perlakuan

Pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus mendapatkan perlakuan yang sama atau tidak dibeda bedakan

8. Keterbukaan

Pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus memiliki sikap keterbukaan dan dapat diakses serta disediakan secara memadai dan mudah dimengerti

9. Akuntabilitas

Pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan Informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat 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 mengummumkan 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.

pelayanan konsultasi serta dalam melayani masyarakat harus dapat dipertanggung jawabkan

10 Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan

Pemerintah dalam pelayanan harus menyediakan fasilitas yang membantu lansia, ibu hamil, dan penyandang cacat, serta adanya perlakuan yang lebih memperhatikan kelompok rentan tersebut yang sedang melakukan proses pelayanan

11 Ketepatan waktu

Pemerintah dalam memberikan pelayanan publik dapat menyelesaikan tugasnya dalam kurun waktu yang ditentukan

12 Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan

Dalam menyelenggarakan pelayanan harus cepat cepat dalam proses pelayanan darii aparat, kemudahan dalam artian tidak dipersulit dalam pelayanan serta keterjangkauan dalam artian dalam pelayanan dapat dijangkau olehh semua kalangan.

Dari asas asas tersebut dapat dilihat bahwa dalam pelaksanaannya pelayanan publik ditujukan kepada semua masyarakat termasuk masyarakat dengan kebutuhan khusus. Pelayanan publik yang terbaik adalah pelayanan yang dapat menjangkau semua elemen masyarakat, yaitu pelayanan yang mengandung asas asas transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, serta kesamaan hak dan kewajiban, dengan keadaan tersebut pelayanan publik akan memudahkan masyarakat dalam melakukan aktivitasnya.

2.1.2 UNSUR UNSUR PELAYANAN PUBLIK

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Kecendrungan seperti itu terjadi karena masyarkat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan dilayani. Dalam proses kegiatan pelayanan terdapat beberapa faktor atau unsur unsur yang mendukung jalannya pelayanan.

Menurut Kasmir (2006:34) mengemukakan ciri ciri pelayanan yang baik yang memiliki unsur unsur sebagai berikut:



a. Tersedianya karyawan yang baik

Hal pertama yang perlu diperhatikan adalah faktor manusia itu sendiri. Manusia yang melayani harus memiliki kemampuan melayani secara tepat dan cepat. Disamping itu juga harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan, ramah, bertanggung jawab penuh kepada pelanggan.

b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Sarana dan prasarana yang dimiliki harus mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan. Sarana dan prasarana harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini

c. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan sejak awal hingga akhir

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan, pemberi layanan harus mampu bertanggung jawab melayani setiap pengguna layanan dari awal hingga akhir (selesai). Para pelanggan akan merasa puas jika mereka merasakan adanya tanggung jawab dari pemberi layanan.

d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.

Dalam melayani pelanggan, pemberi layanan harus melakukan sesuai dengan prosedur layanan yang telah ditetapkan. Melayani secara cepat artinya melayani dalam batasan waktu yang normal. Sedangkan melayani dengan tepat adalah jangan sampai terjadi kesalahan baik dalam hal pembicaraan maupun pekerjaan.

e. Mampu berkomunikasi dengan baik

Mampu berkomunikasi dengan baik artinya pemberi layanan dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Selain itu, pemberi layanan harus mampu dengan cepat memahami keinginan masyarakat.

f. Member jaminan kerahasiaan setiap transaksi.

Pemberi layanan harus bisa memberikan jaminan kerahasiaan dari setiap transaksi yaitu menjaga rahasia informasi data dari pelanggan.

g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.

Pemberi layanan harus mempunyai kemampuan dan pengetahuan untuk menghadapi pelanggan maupun kemampuan dalam kerja.

h. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan (masyarakat).

Pemberi layanan harus cepat tanggap terhadap keinginan masyarakat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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



- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan (masyarakat).

Kepercayaan merupakan ujung tombak untuk menjalankan aktivitas. Apabila pelayanan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan maka akan menimbulkan kepercayaan kepada pelanggan.

2.1.3 STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Standar pelayanan publik merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima layanan. Hal ini berfungsi agar berbagai struktur birokrasi dipusat maupun daerah mampu memberikan kualitas pelayanan yang sama.

Berdasarkan pasal 21 Undang undang Nomor 25 Tahun 2009 adapun standar pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Dasar hukum, peraturan perundang undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan publik
2. Persyaratan, syarat syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
3. Sistem, mekanisme dan prosedur, tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan
4. Jangka waktu penyelesaian, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
5. Biaya/tariff penyelesaian, ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat
6. Produk layanan, hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
7. Sarana dan prasarana, peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas bagi kelompok rentan
8. Kompetensi pelaksanaan, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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



9. Pengawasan internal, pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana
10. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, tata cara pelaksana penanganan pengaduan dan tindak lanjut
11. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
12. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu raguan.
13. Evaluasi kinerja pelaksanaan, penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Komponen standar pelayanan public ini didesain untuk memberikan akses informasi seluas luasnya kepada pihak sehingga masyarakat dimudahkan dalam menjangkau pelayanan dasar yang mengarah kepada kesejahteraan masyarakat. Disamping itu dengan terpenuhinya standar pelayanan tersebut dapat meminimalisir tindakan tindakan malaadministrasi seperti pungutan liar dari penyimpangan prosedur. Adanya standar pelayanan publik memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat tanpa mengalami kebingungan serta menuntut pengawasan masyarakat penyelenggaraannya.

Agus Dwiyanto (2009:309) mengemukakan bahwa standar pelayanan publik dianggap sebuah norma, karena dalam penerapannya standar tersebut meliputi dimensi dimensi sebuah norma yaitu dimensi *cognitive* yang berisi tentang bagaimana mengembangkan praktik praktik yang mampu membantu organisasi mencapai tujuannya. Sebuah organisasi birokrasi tentu tujuannya memberikan pelayanan public yang prima sesuai dengan tuntutan masyarakat. Dimensi *regulative* yang berisi perintah terhadap anggota organisasi untuk melakukan praktik praktik yang telah ditetapkan tersebut. Dimensi *normative* berisi anjuran yang tegas dengan mengatakan bahwa praktik praktik yang dikehendaki tersebut memang selayaknya dilakukan oleh birokrasi.

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.



2.1.4 JENIS JENIS PELAYANAN PUBLIK

Berdasarkan keputusan menteri pendayagunaan aparatur Negara nomor 63 tahun 2003 membedakan jenis pelayanan menjadi 3 kelompok yaitu:

1. Kelompok pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh public misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan/pengusahaan terhadap suatu barang dan sebagainya.
2. Kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jasa barang yang digunakan oleh public misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik dan air bersih
3. Kelompok pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

2.1.5 FAKTOR PENDUKUNG DAN PENGHAMBAT PELAYANAN PUBLIK

Pelayanan publik akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor. Menurut Kashmir (2006:3) faktor yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya, peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan yang dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Menurut moenir (2006:88), faktor pendukung pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Faktor kesadaran

Kesadaran adalah suatu proses berfikir melalui metode renungan, pertimbangan dan ketetapan hati dan keseimbangan jiwanya sebagai pangkal tolak untuk pembuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian adanya kesadaran yang dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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



Kehendak dalam lingkungan organisasi kerja tertuang dalam bentuk tugas, baik dalam bentuk tertulis maupun tidak tertulis, mengikat semua orang dalam organisasi kerja. Karena itu dengan adanya kesadaran pegawai atau petugas diharapkan mereka melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan.

2. Faktor aturan

Dalam organisasi kerja aturan dapat dibuat oleh manajemen sebagai pihak yang berwenang mengatur segala sesuatu yang ada diorganisasi kerja tersebut. Oleh karena itu setiap aturan pada akhirnya menyangkut langsung ataupun tidak langsung kepada seseorang, pertimbangan manusia sebagai subjek aturan ditujukan kepada hal hal yang penting salah satunya adalah kewenangan, kewenangan merupakan pembuat aturan haruslah membuat kewenangan untuk itu, kewenangan erat hubungannya dengan sahnya suatu peraturan atau tindakan yang diambil.

3. Faktor disiplin

Salah satu syarat agar dapat ditumbuhkan disiplin dalam lingkungan kerja ialah adanya pembagian pekerjaan yang tuntas sampai kepada pegawai atau petugas yang paling bawah, sehingga tiap orang tahu dengan sadar apa tugasnya, bagaimana melakukannya, kapan pekerjaan dimulai dan kapan selesai, seperti apa hasil kerja yang disyaratkan dan kepada siapa ia bertanggung jawabkan hasil pekerjaannya itu.

4. Faktor organisasi

Sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks. Dimana perwujudan organisasi lebih banyak pada peraturan dan mekanisme kerja yang harus mampu menghasilkan pelayanan. Yang dimaksud disini ialah mengorganisis fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan. Dimana sarana pendukung mekanisme kerja didalam organisasi tersebut ialah sistem metode yang berfungsi sebagai tata cara atau kerja agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan lancar dan berhasil dengan baik.

5. Faktor kemampuan keterampilan

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.



Kemampuan dengan sendirinya juga kata atau keadaan yang ditunjukkan pada sifat atau keadaan seseorang yang dapat melaksanakan tugas atau pekerjaan atas dasar ketentuan ketentuan yang ada. Keterampilan adalah kemampuan melaksanakan tugas/pekerjaan yang menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia.

Pada hakikatnya, kualitas pelayanan publik dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan (masyarakat) atas pelayanan yang sesungguhnya mereka inginkan. Apabila pelayanan dalam prakteknya yang diterima oleh masyarakat sama dengan harapan atau keinginan mereka, maka pelayanan tersebut dikatakan sudah memuaskan.

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan berbagai mamfaat, diantaranya hubungan antara masyarakat dan pemberi layanan menjadi harmonis, sehingga memberikan dasar yang baik terciptanya loyalitas masyarakat. Dari uraian diatas jelas menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur Negara sesungguhnya tidak lepas dari birokrasi dan tidak dapat lepas dari etika pelayanan birokrasi itu sendiri.

2.2 KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama srategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambingan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk tumbuh.

Menurut Moch Nur Alimi Zein,dkk (2023) Kualitas pelayanan public adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam kelompok barang, kelompok jasa, atau kelompok administrasi.

Menurut Amin Ibrahim (2008:22) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut.



Sedangkan menurut Gaspersz (2006:32) kualitas pelayanan adalah pelayanan berkesinambungan hari demi hari didorong menuju perbaikan. Hal ini sejalan dengan prinsip *“total quality manajemen”* yaitu perbaikan kualitas secara terus menerus (*continous quality improvement*). Pelayanan yang berkualitas dapat diwujudkan dengan beberapa faktor yang turut menentukan kualitas pelayanan tersebut.

Turunnya kualitas pelayanan itu akan berdampak pada citra organisasi public tersebut, karena masyarakat akan menerima pelayanan tersebut paling tidak akan menyampaikan buruknya pelayanan tersebut kepada pihak lain dan tentunya akan membentuk pendapat umum tentang organisasi tersebut, oleh karena itu untuk menjaga agar organisasi publik bercita baik dalam pandangan masyarakat, maka perlu dilakukan perbaikan kualitas pelayanan.

Gasperz (2006:19) menyebut ada beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas layanan/jasa, yaitu:

1. Ketepatan waktu pelayanan
2. Akurasi pelayanan yang berkaitan dengan rehabilitas pelayanan dan bebas dari kesalahan
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
4. Tanggung jawab yang berkaitan dengan penerima pesanan maupun penanganan keluhan.
5. Kelengkapan, menyangkut ketersediaan sarana pendukung
6. Kemudahan dalam memberikan pelayanan.
7. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi
8. Pelayanan pribadi, berkaitan fleksibility (penanganan permintaan khusus)
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan dan informassi.
10. Atribut, yaitu pendukung pelayanan lainnya, misalnya kebersihan lingkungan, fasilitas ruang tunggu, fasilitas hiburan, televise dan lain lain.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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



2.3 DIMENSI KUALITAS PELAYANAN

Setiap pelayanan akan menghasilkan beragam penialain yang datang nya dari pihak yang dilayani atau pelanggan. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik pula, tetapi apabila pelayanan yang diberikan tidak memberikan keputusan maka akan menimbulkan kekecewaan dan bisa memperburuk citra instansi pemberi layanan.

Menurut Fandy Tjipto (2008:25) ciri ciri pelayanan yang berkualitas yaitu:

- a. Ketepatan waktu pelayanan
- b. Akurasi pelayanan
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan
- e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dilakukan baik atau buruk, berkualitas atau tidak.

Menurut Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2011:46) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi,yaitu:

- a. Tangible (berwujud)
- b. Reability (kehandalan)
- c. Responsiviness (ketangkapan)
- d. Assurance (jaminan)
- e. Empathy (empati)

Dalam PERMENPAN-RB RI Nomor 16 tahun 2014 tentang pedoman survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan

3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/tariff

Biaya tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayannya dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

6. Kompetensi pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

7. Perilaku pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat pelayanan

Maklumat pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.4 PENELITIAN TERDAHULU

1. Penelitian Sri Susanti (2014) dengan judul: “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kamat Gamping” hasil penelitian masyarakat bahwa kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan dicamat Gamping dilihat dari aspek bukti fisik, aspek keadaan, aspek daya tanggap, aspek jaminna, dan aspek empati. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik bidang administrasi

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 mengummumkan 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.

kependudukan dicamat gamping telah terlaksana cukup baik, karena masih ada aspek yang tidak terpenuhi dalam hasil kualitas pelayanan publiknya.

2. Peneliti Ahmad Taufik (2015) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Kabupaten Rokan Hilir Para Pengguna Jasa Keimigrasian”. Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan dikantor imigrasi kelas 1 khusus kabupaten rokan hilir para pengguna jasa keimigrasian menggunakan perhitungan statistic berdasar lima dimensi pelayanan publik. Berdasarkan perhitungan statistik kelima dimensi kualitas pelayanan dapat dirumuskan bahwa pelanggan masyarakat cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh kantor imigrasi kelas 1 khusus kabupaten rokan hilir.
3. Peneliti Lola Sugiono Putri (2016) dengan judul: “Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Urusan Keluarga (KUA) Camat Mandau”. Berdasarkan hasil penelitian mendapatkan fakta bahwa kualitas pelayannya pada kantor urusan keluarga (KUA) camat Mandau secara umum masuk dalam kategori “cukup baik kualitasnya”. Hal ini sesuai dengan hasil rekapitulasi jawaban responden secara keseluruhan sebesar 60,30% yang pada interval 41-6-%. Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat dengan mempunyai kepentingan pada organisasi itu sendiri dengan aturan pokok dan tata cara yang telah diterapkan.
4. Peneliti Gali Artha Cendana (2022) dengan judul : “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintahan Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang”. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Desa Jombok sudah memprioritaskan pelayanan sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan.
5. Peneliti Gerdha Ninda Mutiafera (2017) dengan judul : “Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sedayu Bantul”. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Kantor Kecamatan Sedayu belum melaksanakan secara baik mengenai kualitas pelayanan public dan belum sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan public. Hasil penelitian



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.

menunjukkan penyebab kurang maksimalnya kualitas pelayanan public di Kantor Kecamatan Sedayu ini dikarenakan fasilitas yang belum memadai sehingga para petugas pelayanan tidak bisa memberikan jaminan ketepatan waktu untuk menyelesaikan pelayanan.

6. Peneliti Moch Nur Alimi Zain (2023) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kepala Desa Rinding kabupaten Berau. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diketahui bahwa kantor kepala desa rinding telah mampu mengimplementasikan beberapa indikator pada dimensi tersebut. Namun masih terdapat kekurangan yaitu dari segi kenyamanan tempat dan kemampuan petugas.

2.5 DEFINISI KONSEP

Guna menghindari dari salahnya penafsiran mengenai konsep yang terdapat dalam penelitian ini, maka akan dijelaskan pula batasan terhadap konsep yang akan dioperasionalkan yang kemudia akan diuji melalui teknik pengukuran. Adapun konsep konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (UU No Tahun 2009)
2. Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam pemberian layanan.

2.6 PANDANGAN ISLAM TENTANG PELAYANNA PUBLIK

Dalam Al-Qur'an dijelaskan bahwa bagi seseorang yang memimpin suatu organisasi untuk kepentingan orang banyak hendaknya dia berbuat baik dan adil dalam memberikan pelayanan, karena setiap pemimpin nanti akan diminta pertanggung jawabannya diakhirat. Allah menganjurkan berbuat baiklah kepada

sesama seperti yang dijelaskan dalam Al-Qur'an surah An-Nisa' ayat 58 yang berbunyi:

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

“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum diantara manusia supaya kamu menerapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah member pengajaran yang sebaik baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat”.

Pada ayat diatas Allah SWT memerintahkan kepada kita untuk saling tolong menolong dalam melakukan kebaikan, karena Allah SWT melarang tolong menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Dalam didalam ayat diatas Allah SWT menyuruh kita agar bersikap adil dan jujur dalam penerapan hukum dan menjalankan pemerintahan.

2.7 KONSEP OPERASIONAL

Konsep operasional adalah konsep yang didasarkan atas sifat sifat yang didefinisikan yang dapat diamati, sehingga apa yang dilakukan peneliti terbuka untuk diuji kembali oleh orang lain.

Tabel 2.1

Indikator penelitian

Konsep	Indikator	Sub indikator
Kualitas Pelayanan Publik	1. Tangible (Berwujud)	- Penampilan petugas dalam melayani masyarakat - Kenyamanan tempat

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.

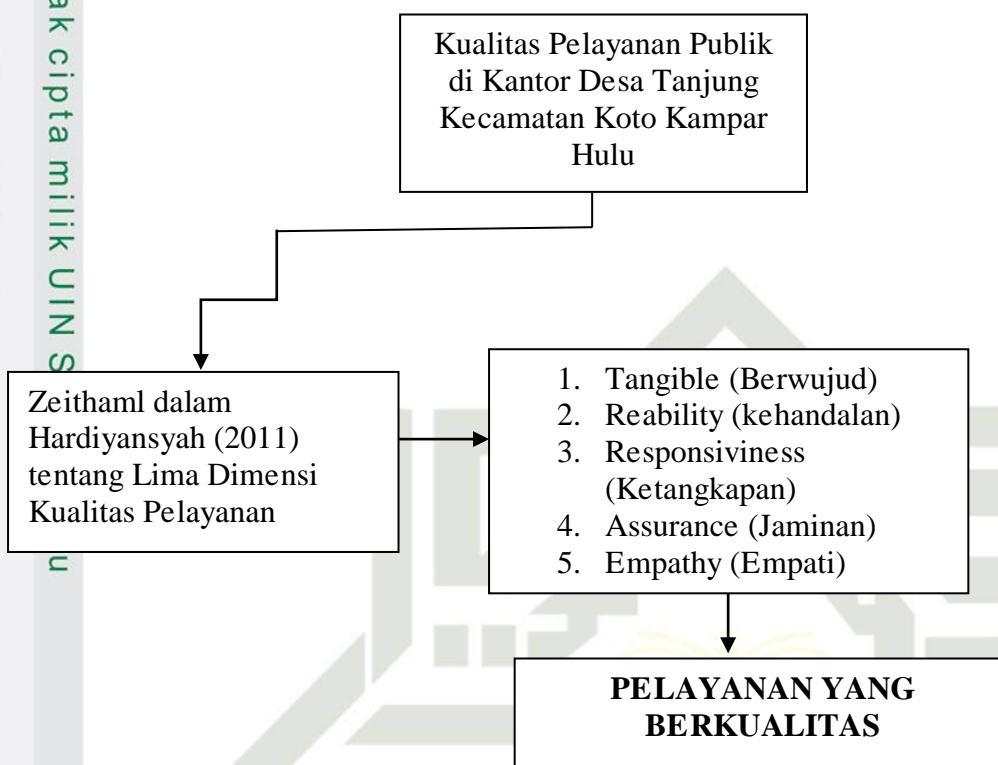
© Hak cipta milik UIN Suska Riau		melakukan pelayanan - Alat bantu dalam proses pelayanan
	2. Reability (Kehandalan)	- Kecermatan Petugas dalam melayani masyarakat - Kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
	3. Responsiviness (Ketanggapan)	- Merespon setiap pelanggan - Semua keluhan pelanggan direpson oleh petugas dengan baik
	4. Assurance (Jaminan)	- Memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan - Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
	5. Empathy (Empati)	- Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Sumber: Zeithaml dalam Hardiansyah, 2011

2.8 KERANGKA PEMIKIRAN

Kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori terhubung dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian analisis kualitas pelayanan publik pada kantor desa tanjung kecamatan koto Kampar hulu.

Gambar 2.1
Kerangka pemikiran



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 JENIS PENELITIAN

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah dengan analisis deskriptif kualitatif dengan pendekatan kualitatif yaitu penelitian menggambarkan subjek dan objek, baik seseorang, lembaga, masyarakat, dan lain sebagainya serta didasarkan hasil observasi dan wawancara mendalam yang peneliti lakukan serta memberikan argumentasi terhadap apa yang ditemukan di lapangan.

Didalam penelitian ini juga terdapat upaya mendeskripsikan informasi yang ada secara objek (sugiono dalam harbani paslong 2013:75).

3.2 LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN

Penelitian ini akan dilaksanakan di kantor desa tanjung kecamatan koto Kampar hulu setelah seminar proposal dan dinyatakan layak oleh tim penguji. Adapun waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret 2023 sampai selesai. Adapun alasan peneliti memilih lokasi tersebut karena aksesnya mudah dicapai sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan lancar. Peneliti juga sudah melakukan pra penelitian dengan berkunjung ke lokasi penelitian dan lokasi penelitian ini sesuai dengan karakter permasalahan yang saya angkat.

3.3 JENIS DAN SUMBER DATA

Data adalah sesuatu yang belum mempunyai arti bagi penerimanya dan masih memerlukan adanya suatu pengolahan. Data bisa berwujud suatu keadilan, sumber, suara, huruf, angka, bahasa maupun symbol symbol lainnya yang bisa kita gunakan sebagai bahan untuk melihat lingkungan, objek, kejadian maupun suatu konsep. Jenis dari penelitian ini adalah data kualitatif yang bersifat deskriptif.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Menurut sugiono (2008:14) data kualitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat dan gambar

Sumber data yang peneliti kumpulkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.3.1 Data sekunder

Data ini diperoleh melalui kegiatan penelaahan terhadap bahan-bahan baik buku maupun informasi yang berhubungan dengan masalah penulis teliti dimana data ini banyak diperoleh melalui studi pustaka.

3.3.2 Data primer

Data ini diperoleh dari melalui kegiatan yang dilaksanakan pada lokasi penelitian melalui penyebaran daftar pertanyaan yang telah dibuat sebelumnya, serta melalui dokumen dan observasi.

3.3.3 Informan penelitian

Subjek penelitian atau responden adalah orang yang diminta untuk memberikan keterangan suatu fakta atau pendapat. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Arikunto (2004:145) subjek penelitian adalah subjek yang dituju untuk diteliti oleh peneliti. Jadi subjek penelitian itu merupakan sumber informasi yang digali untuk mengungkapkan fakta-fakta di lapangan.

Dari penjelasan tersebut maka penentu subjek penelitian digunakan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan secara jelas dan mendalam. Dalam penyusunan penelitian ini, penulis menggunakan unit analisis individu dan organisasi sebagai satuan yang diperhitungkan dalam subjek penelitian ini.

Adapun informan dalam penelitian ini meliputi:

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



Tabel 3.1
Informan penelitian

NO	INFORMAN PENELITIAN	JUMLAH INFORMAN PENELITIAN
1	Kepala Desa	1
2	Sekretaris Desa	1
3	Staf pelayanan umum	2
4	Masyarakat	5
	Jumlah	9 orang

sumber: Data Olahan Peneliti 2023

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan 3 (tiga) cara yaitu:

1. Wawancara

Pengumpulan data melalui metode ini penulis lakukan secara langsung kepada pegawai kantor desa tanjung kecamatan koto Kampar hulu dengan melakukan Tanya jawab.

2. Observasi

Penulis melakukan observasi langsung ke lapangan untuk mengetahui komdisi sebenarnya dilapangan.

3. Dokumentasi

Yaitu fakta yang tersimpan dalam bentuk dokumentasi, surat menyurat, berkas, laporan atau file, yang sifat utamanya tidak terbatas pada ruang dan waktu sehingga memberikan peluang kepada peneliti untuk mengetahui hal hal yang pernah terjadi diwaktu silam.

3.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari awal wawancara, catatan lapangan dan bahan bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain (Sugiono, 2013:244).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Untuk memberikan jawaban terhadap permasalahan yang ada agar sesuai dengan tujuan penelitian maka periode analisis yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif yaitu metode yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan, analisis data bersifat induktif dan hasil lebih menekankan makna dari pada generalisasi).

Dalam penelitian kualitatif sebagaimana yang dimaksud diatas, data yang sudah diperbolehkan dalam penelitian dikumpulkan kemudian dikelompokkan untuk dijadikan sebagai bahan masukan yang akan digunakan sebagai bahan bukti dalam pelaksanaan penulisan ilmiah. Selanjutnya dilakukan konfirmasi terhadap informan lainnya untuk memperoleh data yang valid. Setelah data tersebut diolah, selanjutnya dilakukan pembahasan terhadap data yang bersifat kualitatif dalam bentuk deskriptif dengan menganalisa secara seksama.

Informasi yang didapatkan disajikan dalam bentuk teks dengan sebaik mungkin, tanpa adanya penambahan dari fakta yang ada. Hal tersebut bertujuan untuk dapat menyajikan data dengan tepat dan benar sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Selanjutnya analisis data dilakukan secara induktif, yaitu penganalisaan dengan cara menarik kesimpulan atas data yang berhasil dikumpulkan dari bentuk umum atau penalaran untuk mencapai kesimpulan mengenai semua unsur unsur penelitian yang tidak diperiksa/ diteliti dalam penelitian mengenai kualitas pelayanan di Kantor Desa Tanjung Kecamatan Koto Kampar Hulu. Data yang diperoleh juga dapat dikembangkan dengan mengacu pada kerangka pemikiran dan teori teori pendukung yang relevan dengan penelitian, guna memperoleh suatu kesimpulan yang sesuai dengan tujuan 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.



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 TEMPAT PENELITIAN

4.1 GEOGRAFIS

Desa Tanjung termasuk desa yang tertua di kecamatan XIII Koto Kampar dan Desa Tanjung sudah ada sebelum keberadaan kerajaan muara takus. Sejarah juga mengatakan pembangunan candi muara takus juga melibatkan masyarakat desa tanjung, dapat disimpulkan berdirinya Desa Tanjung sebelum abad ke-7 sebelum tahun 600 M.

Sekarang Kecamatan XIII Koto Kampar dimekarkan menjadi 2 (dua) kecamatan, yaitu Kecamatan XIII Koto Kampar dan Koto Kampar Hulu, yang diresmikan oleh Bupati Kampar Drs. Burhanuddin Husin, MM pada hari Jum'at Tanggal 11 Juni 2010 dengan ibukota Koto Kampar Hulu yaitu Desa Tanjung.

Desa Tanjung (Kantor Desa Tanjung) berjarak 2 Km dari Kantor Kecamatan Koto Kampar Hulu, dan jarak dengan ibukota Kabupaten 60 Km, sedangkan jarak dengan ibukota Provinsi 120 Km.

Desa Tanjung pada awalnya bernama Ujung Tanjung yang diberi nama oleh Datuk Godang Cincin. Menurut sejarah dialah pendiri Desa Tanjung (sebelum abad ke-7) karena:

1. Desa Tanjung dikelilingi oleh sungai kampar (daratan yang menonjol kesungai)
2. Adanya sebatang bunga tanjung ditengah tengah Desa Tanjung yang diperkirakan sudah ada semenjak adanya Desa Tanjung.

Dan karena adanya revolusi oleh masyarakat sering disebut dengan nama Tanjung sehingga nama tersebut melekat sampai sekarang. Desa tanjung memiliki luas wilayah 30 Km x 25 Km, sedangkan yang dijadikan area pemukiman 4 Km x 3 Km. adapun suhu udara berkisar 21 C” sampai 34 C” dengan curah hujan 2000 mm sampai 3000 mm per Tahun.



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.

Topografi Desa Tanjung datar dan bergelombang hingga berbukit dan produktivitas tanahnya termasuk tinggi sehingga banyak tanaman yang bisa tumbuh subur.

Ditinjau dari batas wilayah Desa Tanjung berbatasan dengan:

1. Sebelah utara berbatasan dengan Desa Pongkai dan Desa Tabing
2. Sebelah Timur berbatasan dengan Desa Gunung Bungsu dan Desa Muara Takus.
3. Sebelah Selatan berbatasan dengan Desa Muara Takus dan Kabupaten 50 Kota (Sumatera Barat).
4. Sebelah Barat berbatasan dengan Desa Tabing dan Nagari Muara Paiti Kabupaten 50 Kota (Sumatera Barat)

Dalam struktur sehari-hari mengenai kewilayahan, disamping wilayah administratif pemerintahan desa, Desa Tanjung juga dikenal dengan Hukum Adat, yang mempunyai wilayah yang dikenal dengan Tanah Ulayat yang dikuasai oleh Ninik Mamak untuk kepentingan Cucu Kemenakan.

Adapun Ulayat Desa Tanjung Secara umum berbatasan dengan:

1. Sebelah utara berbatasan dengan Ulayat Ninik Mamak Desa Tabing dan Gunung Malelo
2. Sebelah Timur berbatasan dengan Ulayat Ninik Mamak Desa Muara Takus.
3. Sebelah Selatan berbatasan dengan tanah Ulayat Ninik Mamak Desa Muara Takus dan Kagarian Ninik Mamak Gunung Malintang di Kabupaten 50 Kota (Sumatera Barat).
4. Sebelah Barat berbatasan dengan Ulayat Ninik Mamak Desa Tabing dan Nagari Muara Paiti Kabupaten 50 Kota (Sumatera Barat)

Desa Tanjung (Kantor Desa Tanjung) berjarak 2 Km dari Kantor Kecamatan Koto Kampar Hulu, dan jarak dengan ibukota Kabupaten 60 Km, sedangkan jarak dengan ibukota Provinsi 120 Km. . Desa Tanjung memiliki luas wilayah 8 Km x 9 Km, (72.000 Ha) sedangkan yang dijadikan area pemukiman 1 Km x 1.5 Km (1.500 Ha). adapun suhu udara berkisar 21 C” sampai 34 C” dengan curah hujan 2000 mm sampai 3000 mm per Tahun.



Topografi Desa Tanjung datar dan bergelombang hingga berbukit dan produktivitas tanahnya termasuk tinggi sehingga banyak tanaman yang bisa tumbuh dengan subur.

4.2 Demografis

Demografis (Kependudukan Penduduk) Desa Tanjung saat ini dengan jumlah penduduk **5.359** Jiwa dan jumlah Kepala Keluarga (KK) **1.603** KK dengan kualifikasi sebagai berikut:

A. Menurut Jenis Kelamin

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH
	Laki-laki	2.767
	Perempuan	2.592
	Jumlah	5.359

B. Menurut Suku

NO	SUKU	JUMLAH
1.	Melayu/ Penduduk Asli	5.168
2.	Minang	98
3.	Batak	31
	Jawa	42
	Lainnya	20
	Jumlah	5.359

C. Menurut Jumlah Pemilih (Pemilu)

NO	PEMILIHAN	JUMLAH PEMILIH
	Pemilihan Kepala Desa	3.011
	Pemilihan Umum (Legislatif)	3.011
3	Pemilihan Bupati	3.011

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

D. Menurut Mata Pencarian

NO	JENIS MATA PENCARIAN	JUMLAH
	Petani	2.755
	Pedagang	376
	Buruh/Jasa	270
	Pegawai Negeri Sipil	120
	Pegawai Swasta	87
	TNI/POLRI	38
	Belum Bekerja	1.619
	Lainnya	94
	JUMLAH	5.359

E. Agama dan Pendidikan

NO	AGAMA	JUMLAH
1.	Islam	5.359
2.	Kristen/katholik/protestan	-
3.	Hindu	-
	Budha	-
	JUMLAH	5.359

F. Menurut Jenis Potensi dan Luas Lahan Produksi Tanah Pertanian

NO	JENIS POTENSI	LUAS LAHAN (Ha.)	YANG PRODUKSI	KETERANGAN
	Perkebunan karet	4.500	225	-
	Perkebunan Gambir	1.500	1000	-
	Perkebunan Jeruk	150	-	-
	Persawahan	250	50	-
	Palawija	200	55	Cabe, Sayur

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

10.	Kolam dan Keramba	12	6	-
11.	Hutan Produksi	2.500	-	Tebang Liar
12.	Lahan Tidur	800	250	Diusulkan
13.	Galian C (Sirtu)	350	0	-
14.	Industri Rumah Tangga	7 unit	5	-
15.	Batubara	0	0	-
16.	Sawit	750	425	-

G. Jumlah Sarana Rumah Ibadah

NO	SARANA IBADAH	JUMLAH
1.	Mesjid	4
2.	Musholla	14
	Jumlah	18

H. Sarana Objek Wisata

NO	OBJEK WISATA	JUMLAH
1.	Air Terjun Putri Kayangan	1
2.	Air Terjun Panisan	1
3.	Air Terjun Batu Hidung Sungai Kopu	1
4.	Pulau Diambai (Lokasi Perkemahan dan balimau kasai)	1
5.	Pulau Petai (hamparan batu dan pasir)	1
6.	Gua Tanah Berdengung	1
	JUMLAH	6

I. Jumlah Organisasi Keagamaan

NO	ORGANISASI	JUMLAH
1.	Taman Pendidikan Al-Qurán	14
2.	Lembaga Pengembangan Tilawatil Qurán (LPTQ)	1
3.	Ikatan Remaja Mesjid	1
4.	Wirid Pengajian/ Yasinan Kaum Ibu	11
5.	Maje lis Taklim	4
6.	Wirid Zikir dan Marhaban	3
7.	Lembaga Didikan Subuh	1
	JUMLAH	34

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

J. Jumlah Sarana Pendidikan

NO	NAMA SARANA PENDIDIKAN	KETERANGAN	JUMLAH
	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Negeri	1
	MA Rahmatul Hidayah	Yayasan	1
	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Negeri	1
	MTS Rahmatul Hidayah	Yayasan	1
	Sekolah Dasar (SD)	Negeri	3
	Madrasah Diniyah Awaliyah (MDA)	Swasta	3
	TK DWI KARYA	Yayasan	1
	PAUD PERMATA IBU	Yayasan	1
	Taman Pendidikan Al-Qurán (TPA)	swadaya	14
	JUMLAH		24

K. Keadaan Penduduk Menurut Tingkat Pendidikan

NO	TINGKAT PENDIDIKAN	JUMLAH
1	Tamatan SD	2.436
2	Tamatan SMP sederajat	676
3	Tamatan SMA Sederajat	474
4	Tamatan Perguruan tinggi	155
5	Tidak Sekolah/ Tidak Tamat SD	168
6	Belum Sekolah	1.450
	JUMLAH	5.359

4. Pemerintahan Desa

A. Daftar Nama Pemerintahan Desa

NO	NAMA	JABATAN
	Nasrullah, S.Sos	Kepala Desa
	MHD Yamin, S.TP	Sekretaris Desa
	Abdul Rahman	Kasi Pemerintahan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

	Pitriadi	Kasi Kesejahteraan
	Melly Dwi Putri	Kasi Pelayanan
	Ario Susanto	PJ. Kaur Keuangan
	Fitra Hayati	Kaur Perencanaan
	Sri Wahyuni	Kaur Tata Usaha dan Umum
	Lila Anggraini	STAF KPMD
	Junira Viona Disa	STAF Kantor

B. Daftar Nama Kepala Dusun

NO	NAMA	JABATAN
1	Hadisman	Kepala Dusun I
2	Edi Siswarianto	Kepala Dusun II
3	Jamahar	Kepala Dusun III
4	Idamra	Kepala Dusun IV
5	Hardianto	Kepala Dusun V
	Zainal	Kepala Dusun VI
	Ario Susanto	Kepala Dusun VII

C. Daftar Nama Anggota BPD

NO	NAMA	JABATAN	PERWAKILAM
	Zainur	Ketua	Dusun VII
	Kasmi	Wakil Ketua	Dusun IV
	Asrul	Sekretaris	Dusun II
	Syukri	Anggota	Dusun I
	Alisman	Anggota	Dusun III

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

	Irpandi	Anggota	Dusun V
	Erwan	Anggota	Dusun VI
	Ajis . S	Anggota	Tokoh Agama/ Dusun V
	Ira Maya Sopa	Anggota	Perempuan

D. Daftar nama RT dan RW di Wilayah Desa Tanjung

NO	NAMA	JABATAN	JABATAN	DUSUN
	Muhammad Rizal	Ketua RW 01		I
	Mhd. Hidayat		Ketua RT 01	I
	Pikri		Ketua RT 02	I
4	Iwal	Ketua RW 02		I
5	Marlena		Ketua RT 01	I
6	Gita Elmas Tuti		Ketua RT 02	I
7	Asparaini	Ketua RW 01		II
8	Misra. A		Ketua RT 01	II
9	Egi Ade Putra		Ketua RT 02	II
10	Ali Yuzar	Ketua RW 02		II
11	M.Rasip		Ketua RT 01	II
12	Irwan		Ketua RT 02	II
13	Lukman		Ketua RT 03	II
14	Munandar	Ketua RW 01		III
15	Sirol Ahmad		Ketua RT 01	III
16	Mardi		Ketua RT 02	III
17	Yandri	Ketua RW 02		III
18	Candra Eka Putra			III
19	Piko			III
20	Zulpadli			IV
21	Idris		Ketua RT 01	IV
22	Nikson		Ketua RT 02	IV
23	Bayhaqi Fitra		Ketua RT 03	IV
24	Mahyudin Sukri		Ketua RT 04	IV
25	Abasri Su gianto	Ketua RW 02		IV



- 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.

26	Mahtul Ihsan		Ketua RT 01	IV
27	Piko Wardo		Ketua RT 02	IV
28	Masri Elprandana		Ketua RT 03	IV
29	Joni Asri		Ketua RT 04	IV
30	Icon	Ketua RW 01		V
31	Faisal		Ketua RT 01	V
32	Dedi Afrikal		Ketua RT 02	V
33	Herman Bin Maran		Ketua RT 03	V
34	M.zet		Ketua RT 04	V
35	Mulyanto	Ketua RW 02		V
36	Fauzul Azmi		Ketua RT 01	V
37	Sestra Wendi		Ketua RT 02	V
38	Rendi Yansaputra		Ketua RT 03	V
39	Yaumil		Ketua RT 04	V
40	Nurhasan	Ketua RW 01		VI
41	Adri Hendrawan		Ketua RT 01	VI
42	Rabaiki		Ketua RT 02	VI
43	Anas Malik		Ketua RT 03	VI
44	Dedi.L	Ketua RW 02		VI
45	Hamdi		Ketua RT 01	VI
45	Rasib		Ketua RT 02	VI
46	Hartoni	Ketua RW 01		VII
48	Dedi Domo		Ketua RT 01	VII
49	Idris.J		Ketua RT 02	VII
50	Iswadi	Ketua RW 02		VII
51	Elvi Yusnita		Ketua RT	VII
52	Leni Nalurita		Ketua RT 02	VII

E. Daftar Nama Anggota LPM

NO	NAMA	JABATAN	PENDIDIKAN
	Abdal, M.Ag	Ketua	SLTA
	Zamri Gudal	Sekretaris	SLTA
	Masri.N	Bendahara	S 2
	Indra Sakti	Seksi	D 3

**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.

		pembangunan/ekonomi	
	Alisyibro Malisi	Seksi agama/adat/budaya	SLTA
	Iyos Andika Putra	Seksi pendidikan/kesehatan	SD
	Amri Yunal	Seksi pemuda/olahraga	SLTA

F. Daftar Nama Pemangku Adat

NO	NAMA	GELAR	SUKU	KETERANGAN
1.	Iyon Supri	Dt. Naro	Domo	Pucuk Adat
2.	Kahar	Dt. Penghulu besar	Melayu	Penguasa Ulayat
3.	Ezizon	Dt. Padoko besar	Domo	Ninik 4 Suku
4.	Desto Antoni	Dt. Mangkuto	Pitopang	Ninik 4 Suku
5.	Katon, S.HI	Dt. Sajelo	Domo	Ninik 4 Suku
6.	Syamsudianar	Dt. Majo besar	Peliang	Ninik 4 Suku
7.	Heriyanto	Dt. Kuto majo	Domo	Ninik Mamak
8.	Basir	Dt. Jalelo	Melayu	Ninik Mamak
9.	Masnur, SH	Dt. Jo penghulu	Pitopang	Ninik Mamak
10.	Syukri	Dt. Lakmano	Melayu	Ninik Mamak
11.	Erwan	Dt. Jalelo	Pitopang	Ninik Mamak
12.	H.Rais	Dt. Samajo	Domo	Ninik Mamak
13.	Sunar	Dt. Sindo	Peliang	Ninik Mamak
14.	Maruncun	Dt. Kuajo	Peliang	Ninik Mamak
15.	H. Armos	Dt. jonanti	Domo	Ninik Mamak

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

G. Daftar Nama pimpinan Syara'

NO	NAMA	GELAR
	Al Faizal	Imam (Pucuk Syara')
	Ajis.S	Bilal
	Ode Werman	Khatib

4.4 VISI DAN MISI

A. VISI

Visi Pemerintahan Desa Tanjung adalah:

TERWUJUDNYA PEMERINTAHAN YANG CAKAP

C CERDAS

A : AMANAH

K : KESEJAHTERAAN

A : ADIL

P : PRESTASI

INDIKATOR VISI

1. Mencerdaskan kehidupan masyarakat
2. Amanah (dipercaya oleh masyarakat)
3. Mensejahterakan masyarakat
4. Menciptakan rasa keadilan di masyarakat
5. Menciptakan pemerintahan yang berprestasi

B. MISI

1. Melaksanakan pemerintahan yang efektif dan efisien dalam membangun dan mencerdaskan kehidupan bangsa
2. Melaksanakan pemerintahan yang amanah (dapat dipercaya oleh masyarakat)
3. Melaksanakan pemerintah yang mensejahterakan masyarakat
4. Melaksanakan pemerintahan yang menciptakan rasa keadilan di masyarakat
5. Melaksanakan pemerintahan yang berpres

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



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

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah di uraikan sebelumnya mengenai Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Tanjung Kecamatan Koto Kampar Hulu dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Tanjung Kecamatan Koto Kampar Hulu belum melaksanakan secara baik terkait kenyamanan tempat, ketersediaan sarana dan prasarana, kedisiplinan petugas, belum tersedianya SOP yang jelas, proses pelayanan yang belum tepat waktu. Petugas Kantor Desa Tanjung sudah melayani masyarakat dengan ramah dan sopan, akan tetapi Petugas Masih mendahulukan kepentingan pribadinya daripada pengguna layanan
2. Hambatan hambatan yang di alami oleh petugas Kantor Desa Tanjung Kecamatan Koto Kampar Hulu dalam melakukan pelayanan adalah kurangnya fasilitas seperti alat bantu (computer dan printer) yang ada Di Kantor Desa Tanjung Kecamatan Koto Kampar Hulu sehingga petugas Kantor Desa Tanjung Kecamatan Koto Kampar Hulu kesulitan menyelesaikan tugas tugas pelayanan yang ada di Kantor Desa Tanjung Kecamatan Koto Kampar Hulu.

6.2 Saran

Berdasarkan penelitian ini maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Perlu adanya peningkatan kualitas kinerja petugas mengingat keterbatasan jumlah petugas. Peningkatan kualitas petugas yang ada berupa pelatihan dan training-training secara berkala sesuai dengan bagian masing masing.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan prosedur yang jelas, mudah dan sederhana dalam proses pembuatan surat menyurat.

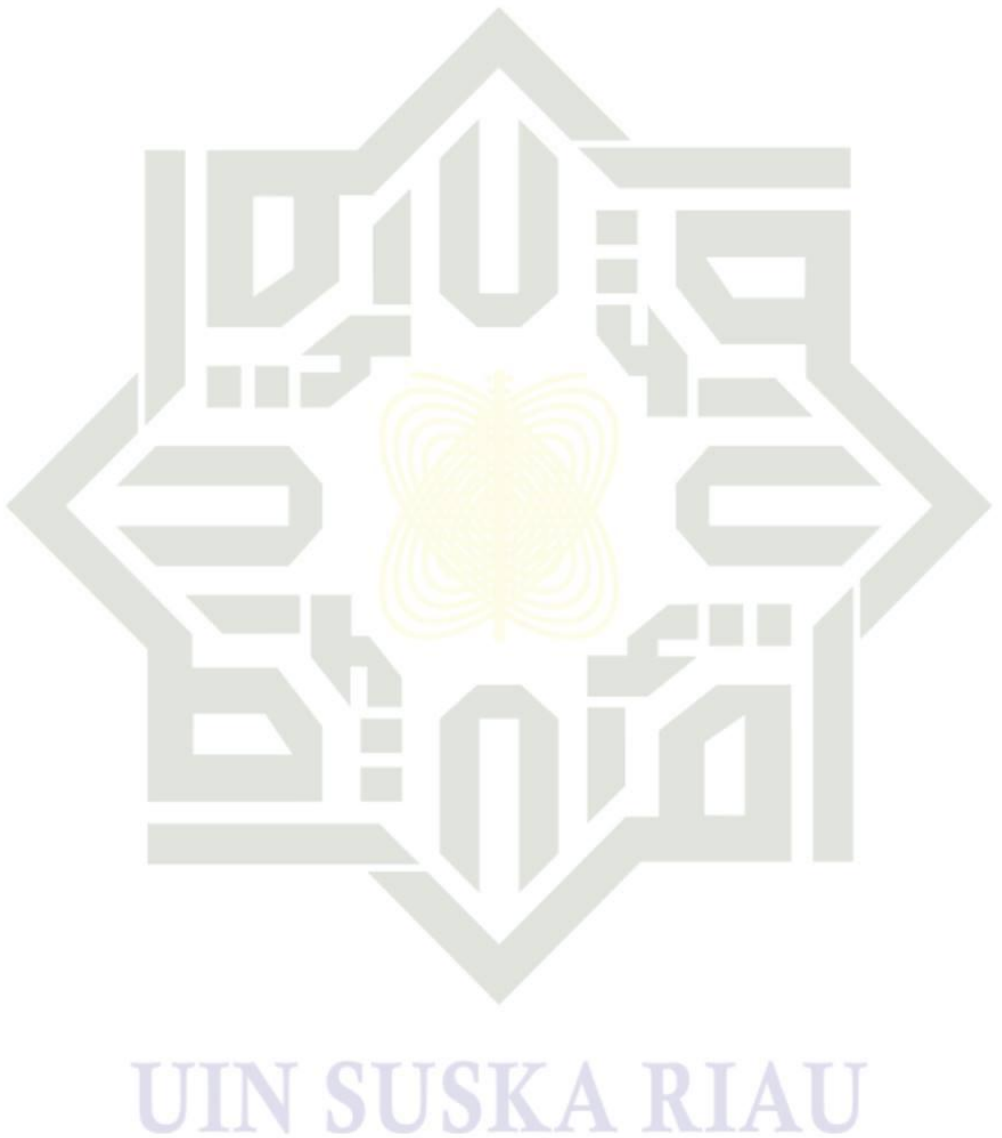
3. Untuk infrastruktur yang belum memadai yang belum terselesaikan sampai sekarang yaitu belum adanya ruang tunggu, computer/printer dan papan informasi untuk menunjang kebutuhan pengguna layanan karna ini merupakan fasilitas yang amat begitu penting bagi para pengguna layanan/ masyarakat.

© 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.





DAFTAR PUSTAKA

Q.S. An-Nisa' 58

Buku

Agus Dwiyanto. 2009. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gajah Mada University.

Arikunto. 2004. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan*. Jakarta. Rineka Cipta.

Gaspersz, Vincent. 2006. *Total quality management*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.

Hajar, Siti. 2021. *Pemerintahan Desa dan Kualitas Pelayanan Publik*. Medan: Umsu Press.

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta. Gava Media.

Ibrahim Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung. Alfabeta.

Kahmir. 2005. *Etika Costumer Service*. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada.

Mahmudi. 2005 *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta. UPP AMP YKPN.

Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara.

Sugiono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung. Alfabeta.

Peraturan Perundang-Undangan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003

- 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.

Peraturan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Jurnal

Bazarah, Jamil. Dkk. 2021. *Konsep pelayanan publik di indonesia*. Vol. 22. No. 2

Susanti, Sri. 2014. *Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kantor camat gamping*.

Taufik, Ahmad. 2015. *Analisis kualitas pelayanan publik di kantor imigrasi kelas I khusus kabupaten rokan hilir*

Sutiono putri, lola. 2016. *Analisis kualitas pelayanan pada kantor urusan keluarga (KUA) pada kantor camat mandau*.

Alhyar.2023. *kualitas Pelayanan Publik: Suatu tinjauan mengenai kepuasan masyarakat*.Vol.5.No.2

Arha Cendana, Gali. 2022. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintahan Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang*. Vol.10. No. 4

Amnah,siti. 2022. *Kualitas pelayanan public pada kantor badan pertahanan nasional (BPN) Kabupaten pangkajene*. Vol.5. No.4

Gedha Ninda Mutiafera (2017) dengan judul : “*Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sedayu Bantul*”



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.

Alhayah,Siti. 2023. *The role of the village government in improving the quality of community public services at the baluglor village heade's office*

Nihayah,Ulin,dkk. 2023 *efforts to improve the quality of public service through information digitalization in sidomulyo village.*

Kahfi, Muhammad misbachul,dkk. 2023 *improving the quality of public services in kudu jaya village, curug sub-district, tangggerang distric*

Suswanti, Ganessa Eka,dkk. 2023 *the quality of public services in the purwanegara village office, north purwokerto sub-district , banyumas regency*

Zain, Moch Nur Alimi,dkk. 2023 *analysis of the public services quality at the rinding village head office, berau regency.*

DOKUMENTASI



Kantor Desa Tanjung Kecamatan Koto Kampar Hulu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Ruang tunggu tampak dalam



Ruang tunggu tampak luar

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Tempat arsip surat



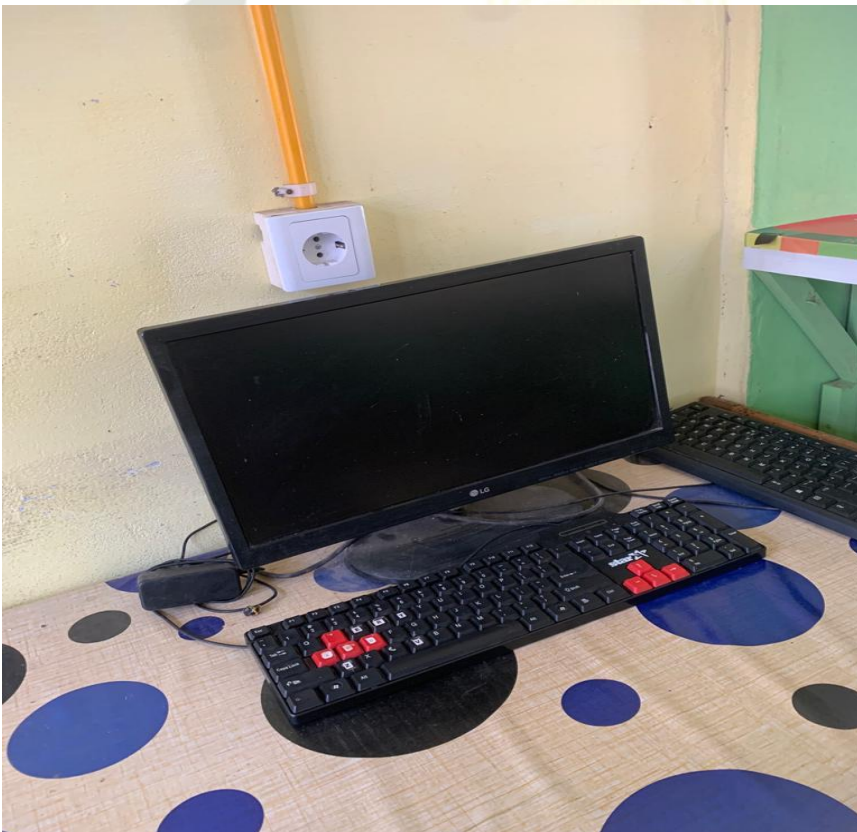
Tempat arsip surat

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.



komputer dan printer di kantor desa tanjung



Komputer di Kantor ke 2 di kantor desa tanjung

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



Wawancara dengan Sekretaris Desa Tanjung Kecamatan Koto Kampar Hulu



Wawancara dengan Kasi Pelayanan Kantor Desa Tanjung Kecamatan Koto Kampar Hulu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Masyarakat yang sedang melakukan pelayanan



Masyarakat yang sedang melakukan pelayanan

Jurnal internasional

- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
1. Moch nur alimi zain judul analisis kualitas pelayanan public pada kantor kepala desa rinding kabupaten berau
 2. Siti alfiyah judul peran pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan public masyarakat di kantor kepala desa baluglor
 3. Ulin nihayah upaya peningkatan kualitas pelayanan public melalui digitalisasi informasi di desa sidomulyo
 4. Muhammad misbachul kahfi peningkatkan kualitas pelayanan public didesa kudu jaya kecamatan curug kabupaten tanggerang
 5. Ganesa eka suswanti kualitas pelayanan public di kantor desa purwanegara kecamatan purwokerto utara kabupaten banyumas

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.



**PEMERINTAH KABUPATEN KAMPAR
KECAMATAN KOTO KAMPAR HULU
DESA TANJUNG**

JL. PASAR TANJUNG No. 01

Kode Pos 28453

SURAT IZIN MELAKSANAKAN PENELITIAN

Nomor : 070/TJ-KTKH/2023/289

Sebelum Desa Tanjung Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar, Setelah membaca Surat dari Dekan UIN Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Nomor : 04/F.VII./PP.00.9/3288/2023 Tanggal 10 Maret 2023, dengan ini memberikan Izin kepada

Nama : **NURFAIZAH**
 NIM : 11970523516
 Semester : IX (Sembilan) / 2023
 Program Studi : ADMINISTRASI NEGARA
 Fakultas : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 Lokasi Penelitian : DESA TANJUNG KECAMATAN KOTO KAMPAR HULU

untuk melaksanakan kegiatan Prariset guna mendapatkan data yang berhubungan dengan penelitian.

dengan ketentuan sebagai berikut :

- Tidak melakukan penelitian dan pengumpulan data yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan atau yang tidak ada hubungannya dengan kegiatan Prariset.

Demikian Rekomendasi ini dikeluarkan, agar dapat dipergunakan sebagai mana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat membantu kelancaran kegiatan penelitian ini, terma kasih.

Dikeluarkan di : T A N J U N G
 Pada Tanggal : 30 OKTOBER 2023



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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Diindungi Undang-Undang

yang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya.

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

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



**PEMERINTAH KABUPATEN KAMPAR
KECAMATAN KOTO KAMPAR HULU
DESA TANJUNG**

JL. PASAR TANJUNG No. 01

Kode Pos 28453

SURAT IZIN MELAKSANAKAN RISET

Nomor : 070/TJ-KTKH/2023/288

Kepala Desa Tanjung Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar, setelah membaca Rekomendasi dari Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Nomor : 5502/Un.04/F VII.3/PP.00 9/3376/2023 Tanggal 16 Juni 2023, dengan ini memberikan izin kepada :

Nama	: NURFAIZAH
NIM / KTP	: 11970523516
Universitas	: UIN SUSKA RIAU
Program Studi	: ADMINISTRASI NEGARA
Konsentrasi	: FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
Jejang	: S1
Lokasi Penelitian	: DESA TANJUNG KECAMATAN KOTO KAMPAR HULU
Judul Penelitian	: ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA TANJUNG KECAMATAN KOTO KAMPAR HULU

untuk melaksanakan kegiatan Riset / Penelitian dan Pengumpulan data untuk bahan skripsi.

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan penelitian dan pengumpulan data yang menyimpang dari ketentuan proposal yang telah ditetapkan atau yang tidak ada hubungannya dengan kegiatan Riset dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan kegiatan penelitian atau pengumpulan data ini berlangsung selama 2 (Dua) Bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dikeluarkan.

Demikian Rekomendasi ini dikeluarkan, agar dapat dipergunakan sebagai mana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat membantu kelancaran kegiatan penelitiannya, terma kasih.

Dikeluarkan di : T A N J U N G

Pada Tanggal : 9 OKTOBER 2023

KEPALA DESA TANJUNG



NASRULLAH, S.Sos

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

Hak cipta dilindungi undang-undang

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

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

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

B-3376/Un.04/F.VII/PP.00.9/06/2023

Pekanbaru, 16 Juni 2023 M

Biasa

27 Zulqaidah 1444 H

Izin Riset

Kepada
Yth. Kepala Desa Tanjung
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 : Nurfaizah
NIM. : 11970523516
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VIII (Delapan)

bermaksud mengadakan **Riset** dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul: **"Analisis Kualitas Pelayanan Publik dikantor Desa Tanjung d ikecamatan Koto Kampar Hulu"** Untuk itu kami mohon kiranya Saudara berkenan memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.

Dekan,



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



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

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

B-3288/Un.04/F.VII/PP.00.9/06/2023

Pekanbaru, 13 Juni 2023 M

Biasa

24 Zulqaidah 1444 H

Pra Riset

Kepada
Yth. Kepala Desa Tanjung
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 : Nurfaizah
NIM. : 11970523516
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VIII (Delapan)

bermaksud mengadakan **Pra Riset** dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul:
“**analisis kualitas pelayanan publik dikantor Desa Tanjung Kecamatan Koto
Kampar Hulu**”. Untuk itu kami mohon kiranya Saudara berkenan memberikan
bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.



Dekan,
Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM
NIP. 19700826 199903 2 001

UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Peraturan

ak Cipta Ditinjau Undang-Undang

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

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

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

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



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

كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية

FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

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

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang
1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
2. Dilarang mengutip hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
3. Dilarang tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
4. 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

B-5236/F.VII.1/PP.00.9/9/2023

Pekanbaru, 18 September 2023 M

Biasa

3 Rabiul Awwal 1445 H

Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth. **Irdayanti, S.IP, MA**
Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
UIN Sultan Syarif Kasim Riau
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :


N a m a : Nurfaizah
N I M : 11970523516
J u r u s a n : Administrasi Negara
S e m e s t e r : IX (Sembilan)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/ menyusun skripsi dengan judul: **"ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA TANJUNG KECAMATAN KOTO KAMPAR HULU"**. Sehubungan dengan itu kami menunjuk Saudara sebagai pembimbing dalam menyelesaikan skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

an. Dekan
Wakil Dekan Bid. Akademik dan
Pengembangan Lembaga,

UIN SUSKA RIAU


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

Dembusan
Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau



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

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Dilarang mengutip, menyalin, atau menjiplak 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.

: B-5236/F.VII.1/PP.00.9/9/2023
 : Biasa
 : -
 : **Bimbingan Skripsi**

Pekanbaru, 18 September 2023 M
 3 Rabiul Awwal 1445 H

Kepada
 Yth. **Irdayanti, S.IP, MA**
 Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
 UIN Sultan Syarif Kasim Riau
 Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.
 Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

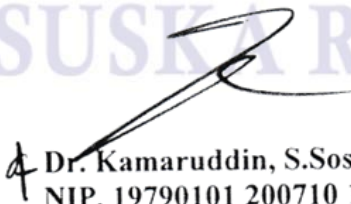
N a m a : Nurfaizah
 NIM : 11970523516
 Jurusan : Administrasi Negara
 Semester : IX (Sembilan)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/ menyusun skripsi dengan judul: **"ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA TANJUNG KECAMATAN KOTO KAMPAR HULU"**. Sehubungan dengan itu kami menunjuk Saudara sebagai pembimbing dalam menyelesaikan skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

an. Dekan
 Wakil Dekan Bid. Akademik dan
 Pengembangan Lembaga.

UIN SUSKA RIAU


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

Tembusan :
 Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau



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

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

B-1187/Un.04/F.VII.I/PP.00.9/1/2023

Pekanbaru, 2 Januari 2023

Biasa

Penunjukkan Dosen Pembimbing Proposal

Kepada

Yth. Irdayanti, S.IP., M.Si
 Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
 UIN Sultan Syarif Kasim Riau
 Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

N a m a	: Nurfaizah
NIM	: 11970523516
Prodi	: Administrasi Negara S1
Semester	: VIII (Delapan)

Dengan ini kami menunjuk Saudara sebagai Dosen Konsultasi dalam menyelesaikan Proposal Penelitian mahasiswa tersebut diatas dengan Judul :
 "ANALISIS PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PEKANBARU"

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terimakasih.

Wakil Dekan,
 Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga



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

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Diarahkan untuk seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 b. Berlanjut untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 Diarahkan untuk merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 Diarahkan mengumumkannya 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.



RIWAYAT HIDUP PENULIS

Nurfaizah adalah putri dari pasangan suami istri Zulkiflis Pilit dan Maryam, sebagai putri tunggal yang lahir di Tanjung, Pada tanggal 03 Maret 2001. Saat ini beralamat di Padat Karya Dusun VI Desa Tanjung Kecamatan Koto Kampar Hulu, Kabupaten Kampar, Provinsi Riau. Jenjang pendidikan yang pertama kali ditempuh oleh penulis adalah Pendidikan Sekolah Dasar di SD 002 Desa Tanjung, Kemudian penulis melanjutkan studinya di SMPN 1 Koto Kampar Hulu, kemudian melanjutkan pendidikan SMAN 1 Koto Kampar Hulu. Setelah itu, penulis melanjutkan studi ke Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial, Program Studi Administrasi Negara.

Pada semester VI (enam) penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Bukit Gajah, Kecamatan Ukui Pelalawan dan Program Kerja lapangan (PKL) di Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (DPMPSTSP) Pekanbaru. Serta berkat do'a, kerja keras serta dukungan penuh dari keluarga tercinta, dan teman-teman serta bimbingan dosen Irdyanti, S.IP.,MA dosen-dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul:

“Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Tanjung Kecamatan Koto Kampar Hulu”

Dan alhamdulillah atas anugerah hidayah dan Rahmat Allah SWT, akhirnya penulis dapat meraih dan menyanggah gelar Sarjana Hukum (S.Sos.).