



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.

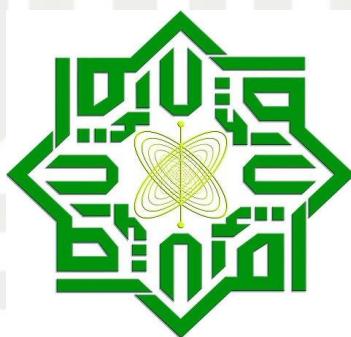
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
PADA KANTOR CAMAT SINABOI KABUPATEN ROKAN HILIR
SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu

Administrasi Negara (S1) Pada Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial

Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

OLEH :

DINDA ASRO ALFAYADH

NIM : 11870513886

UIN SUSKA RIAU

PROGRAM STUDI S1

ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM SULTAN SYARIF KASIM RIAU

2025



UIN SUSKA RIAU

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Siti Rahmah
NIM : 11870321197
Fakultas : Ekonomi Dan Ilmu Sosial
Jurusan : S1 Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh *Earning Management*, Risiko Keuangan Dan Pertumbuhan Perusahaan Terhadap Nilai Perusahaan Dengan *Good Corporate Governance* Sebagai Moderasi Pada Perusahaan Transportasi Dan Logistik Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode 2021-2023

Tanggal Ujian : Jum'at , 09 Mei 2025

DISETUJUI OLEH

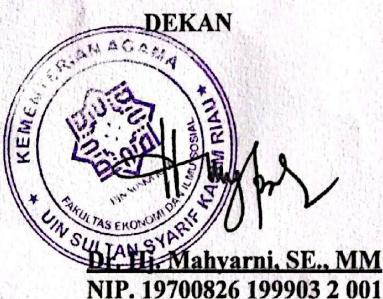
PEMBIMBING

Hidayati Nasrah, SE, M.Acc, Ak

NIP. 19841229 201101 2 010

KETUA JURUSAN

Faiza Muklis, SE, M.Si, Ak
NIP. 197411082000032004





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.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Siti Rahmah
NIM : 11870321197
Jurusan : S1 Akuntansi
Fakultas : Ekonomi Dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Pengaruh *Earning Management*, Risiko Keuangan Dan Pertumbuhan Perusahaan Terhadap Nilai Perusahaan Dengan *Good Corporate Governance* Sebagai Moderasi Pada Perusahaan Transportasi Dan Logistik Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode 2021-2023

Tanggal Ujian : Jum'at, 09 Mei 2025

Tim Pengaji

Ketua

Faiza Muklis, SE, M.Si, Ak

NIP. 19741108 200003 2 004

Pengaji 1

Dr. Jasmina syafei S.E, M.Ak,CA

NIP. 19750307 200701 2 019

Pengaji 2

Anna nurlita,S.E,M.Si

NIP. 19870715 202321 2 055

Sekretaris

Zikri Aidilla Syarli,SE, M.Ak

NIP. 19940523 202203 2 004

**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.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Dinda Asro Alfayadah

NIM : 11870513886

Tempat/Tgl. Lahir : Bagansiapiapi 22 April 2000

Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Prodi : Administrasi Negara

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

Analisis Kualitas Pelajaran Pada
Kantor Camat Sinaboi Kabupaten
Rokan Hilir

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, 14 Mei 2025

✓ Saya membuat pernyataan



Dinda Asro Alfayadah

NIM. 11870513886



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN

PADA KANTOR CAMAT SINABOI KABUPATEN ROKAN HILIR

OLEH :

DINDA ASRO ALFAYADH
NIM : 11870513886

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di kantor camat Sinaboi Kabupaten Rokan Hilir dengan mengacu pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Kantor camat sebagai ujung tombak pelayanan pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan merata kepada masyarakat. Namun, dalam pelaksanaannya, masih ditemukan berbagai kendala seperti keterbatasan sarana dan prasarana, kurang optimalnya kinerja pegawai, serta prosedur pelayanan yang belum sepenuhnya transparan dan cepat. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dengan data didapatkan bersumber dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil Penelitian bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan dan efektivitas pelayanan yang ada di Kantor Camat Kecamatan Sinaboi adalah sangat baik. Hal ini ditunjukkan dengan hasil wawancara kepada elemen masyarakat yang ada di Kecamatan Sinaboi Kabupaten Rokan Hilir. Kualitas pelayanan yang sangat baik yang mudah dan cepat. Masyarakat sangat menyukai pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Sinaboi yang sangat mendukung kemudahan pelayanan yang ada di Kantor Camat Sinaboi Kabupaten Rokan Hilir.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat

UIN SUSKA RIAU



UIN SUSKA RIAU

© Hak

Lik UIN Suska Riau
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.

ABSTRACT

SERVICE QUALITY ANALYSIS AT SINABOI DISTRICT OFFICE, ROKAN HILIR REGEN

OLEH :

DINDA ASRO ALFAYADH

NIM : 11870513886

This study aims to analyze the quality of public services at the Sinaboi District Office, Rokan Hilir Regency, based on the five service quality dimensions proposed by Parasuraman: tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. As the front line of government services, the district office is expected to provide effective, efficient, and equitable services to the public. However, in practice, several challenges remain, such as limited infrastructure and facilities, suboptimal employee performance, and service procedures that are not yet fully transparent or fast. This research uses a descriptive qualitative method, with data collected through observation, interviews, and documentation. The results show that, overall, the quality and effectiveness of services at the Sinaboi District Office are very good. This is supported by interview findings with members of the community in Sinaboi District, Rokan Hilir Regency. The services are considered very good, easy to access, and fast. The community highly appreciates the services provided by the Sinaboi District Office, which greatly supports the ease of public service delivery in the region.

Keywords: *Quality, Publik Service ,Community Satisfaction*

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.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

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

Penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk menempuh Ujian Akhir Prodi Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Camat Sinaboi Kabupaten Rokan Hilir”

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu gelar strata (S1) Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Dalam penulisan ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, baik berupa dukungan materil, jasa terutama do'a. Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang sedikit banyaknya telah berpengaruh terhadap skripsi ini, khususnya kepada kedua orang tua yang saya cintai karena Allah SWT, yang tidak pernah putus do'a, bantuan materil serta dukungannya yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Selain memberikan semangat, arahan, bimbingan, kasih sayang tanpa batas sehingga penulis menjadi semangat untuk menyelesaikan skripsi ini. Selain itu penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada :

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

1. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, Selaku Rektor UIN Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Ibu DR. Hj. Mahyarni, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial UIN Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos, M.Si. , selaku Ketua Prodi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial UIN Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Mashuri, MA selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial UIN Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibu Virna Museliza, SE, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi saya yang telah banyak membimbing dan membantu dalam proses penyusunan skripsi
6. Ibu Devi Deswimar, S.Sos , M.Si selaku dosen Penasehat Akademik (PA) Prodi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial UIN Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Kepada Pimpinan dan seluruh staff Kantor Camat Sinaboi Kabupaten Rokan Hilir.
8. Teristimewa Ayahanda Askar Dahlan, SE dan Ibunda Rosmimar, S.Pd serta kakak adik tersayang Ami, Ayu dan Zia yang telah memberikan doa restu, cinta, kasih sayang, perhatian dan dukungan
9. Kepada teman-teman seperjuangan ilmu administrasi negara angkatan 2018 yang tidak sempat penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas

**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.

setiap kebersamaan, persaudaraan, dan kekeluargaan yang kita miliki bersama.

Penulis menyadari bahwasanya skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna baik dari segi materi maupun teknik penulisan sebuah karya ilmiah. Untuk itu saran dan kritikan sangat diharapkan untuk kesempurnaan dimasa yang akan datang. Semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan Semoga segala dukungan, bantuan, dan partipasi yang diberikan kepada penulis, mendapatkan berkah dan balasan yang berlipat dari Allah Subhanahu Wata'ala.

Aamiin, Aamiin Ya Robbal Alamin.

Pekanbaru, 26 Februari 2025

Peneliti

DINDA ASRO ALFAYADH

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 karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan penelitian	9
1.4 Manfaat penelitian	9
1.5 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Konsep Pelayanan Publik	12
2.5 Standar Pelayanan Publik.....	13
2.6 Kualitas Pelayanan.....	14
2.7 Kepuasan Pelayanan Masyarakat	15
2.8 Indikator Kualitas Pelayanan	16
2.9 Karakteristik Kualitas Pelayanan.....	17
2.10. Prinsip kerja	18
2.11 Kecamatan	20
2.12 Pandangan Islam.....	21
2.13 Penelitian terdahulu	22
2.14 Defenisi Konsep	25
2.15 Konsep Operasional	25
2.16 Kerangka Pemikiran	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Jenis Penelitian	28
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	28
3.3 Responden	28
3.4 Teknik Pengumpulan Data	29
3.4. 1. Data Primer	29
3.4.1.1. Observasi.....	29


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau	
3.4.1.2. Dokumentasi	29
3.4.1.3. Wawancara	29
3.4.2. Data Sekunder	30
3.5 Analisis Data.....	30
BAB IV GAMBARAN UMUM.....	32
4.1. Sejarah	32
4.2. Visi dan Misi.....	32
4.3 Struktur dan Susunan Organisasi	33
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	46
5.1 Kualitas Pelayanan Pada Kantor Camat Sinaboi Kabupaten Rokan Hilir....	46
5.2 Hambatan Kualitas Pelayanan Pada Kantor Camat Sinaboi Kabupaten Rokan Hilir.....	57
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	58
6.1. Kesimpulan	58
6.2. Saran.....	59

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB I**PENDAHULUAN****1.1 Latar Belakang**

Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintah Daerah yang direvisi dengan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 dan Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 Tentang Perimbangan Keuangan daerah mengamanatkan pemberian otonomi yang luas, nyata, bertanggung jawab, dan dinamis. Dengan demikian, daerah diberikan kemandirian dalam menyelenggarakan pemerintahan daerahnya.

Kecamatan merupakan satuan dinas pemerintah yang berada langsung dibawah kabupaten, sehingga boleh dikatakan bahwa keberhasilan dalam melakukan pembangunan juga tergantung dari sejauh mana partisipasi masyarakat setempat beserta aparatur Pemerintahan kecamatan dalam perencanaan pembangunan tersebut. Selain sebagai pelaksana dan perencanaan program pelayanan masyarakat dalam urusan administrasi dan kependudukan yang menjadi wewenang dari pihak Kecamatan. Namun hingga saat ini pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat, terkadang masih sulit untuk diakses langsung oleh masyarakat dan prosedur yang terkadang berbeli-belah dan sering menyulitkan masyarakat ketika harus mengurus surat izin tertentu di Kecamatan, biaya yang tidak jelas serta terjadinya pemungutan liar (pungli), saat ini menjadi cerminan rendahnya kualitas pelayanan di Kecamatan Sinaboi. Selain itu ada juga kecendrungan ketidakadilan dalam pelayanan yang diberikan, dimana masyarakat yang tergolong miskin akan sulit untuk mendapat pelayanan yang baik dan berkualitas dari pihak pemerintah Kecamatan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Untuk mewujudkan tujuan organisasi atau lembaga, maka harus didukung oleh sumber daya manusia yang memiliki berkualitas, baik secara fisik maupun mental. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor produksi yang sangat penting disamping faktor-faktor produksi yang lainnya, oleh karena itu sumber daya manusia harus dikelola dengan baik dan benar.

Dalam intensi pemerintah, sumber daya manusia bisa disebut pegawai. Pegawai adalah faktor yang paling berpengaruh terhadap kelancaran dan keberhasilan pencapaian operasional sebuah lembaga pemerintah. Melihat pentingnya faktor sumber daya manusia didalam suatu instansi, maka pemimpin harus diperhatikan faktor ini sehingga dapat dimanfaatkan seoptimal mungkin agar dapat berdaya guna. Dalam mengatur pegawai dalam suatu perusahaan atau organisasi tidaklah semudah seperti mengatur benda-benda teknis lainnya, ini dikarenakan manusia mempunyai pikiran, kegiatan dan tujuan dalam mencapai taraf hidup yang dikehendakinya. Pegawai sangat perlu mendapatkan motivasi baik dari dalam maupun dari luar instansi tempatnya bekerja.

Dalam melaksanakan aktivitas pelayanannya, organisasi atau lembaga pemerintah membutuhkan sistem manajemen yang akan digunakan untuk pengambilan keputusan-keputusan dalam meningkatkan kinerja. Akan tetapi, karena sifat lembaga pemerintah berbeda dari sifat perusahaan yang bertujuan untuk menjaga kualitas dan efektifitas pelayanan terbaik untuk menghasilkan keuntungan maka sifat pemerintahan yang terjadi saat ini dikantor camat memberi pelayanan standar tanpa ada rasa tanggung jawab terhadap tugas pokok dan fungsinya sehingga menyebabkan kualitas dan efektifitas pelayanan yang belum

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.

baik. Dengan adanya sistem manajemen yang baik maka pemerintah pelayanan yang terbaik kepada masyarakat untuk tujuan yang dicita-citakan dipemerintahan Indonesia.

Bagian- bagian yang menunjukkan kemampuan pegawai yang kurang maksimal dapat diidentifikasi, diketahui sehingga dapat ditentukan strategi dalam meningkatkan kinerjanya. Faktor yang paling menarik dikaji atau diteliti dari indicator kualitas adalah kemampuan kerja pegawai. Kemampuan menunjukkan potensi seseorang untuk melakukan pekerjaan atau tugas. Potensi berkenaan dengan kemampuan fisik dan mental seseorang untuk melakukan tugas dan bukan apa yang akan dikerjakan orang tersebut. Kemampuan memainkan peran utama dalam prilaku dan prestasi individu.

Pada saat ini kesadaran masyarakat akan pentingnya kualitas pelayanan (Quality Service) yang diberikan oleh instansi pemerintah baik dalam bentuk jasa ataupun dalam bentuk barang semakin meningkat. Masyarakat dapat menilai baik tidaknya kualitas pelayanan yang mereka terima. Masyarakat menilai pelayanan tersebut dengan cara membandingkan pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang mereka harapkan. Birokrasi pemerintah menempati posisi yang penting dalam pelaksanaan pembangunan karena merupakan salah satu instrument penting yang akan menopang dan memperlancar usaha-usaha pembangunan. Berhasilnya pembangunan ini memerlukan sistem dan aparatur pelaksanaan yang mampu tanggap dan kreatif serta pengelolaan yang sesuai dengan prinsip-prinsip manajemen modern adalah memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Fenomena kualitas pelayanan yang ada di Kantor Camat Sinaboi Kabupaten Rokan Hilir menjadi perhatian. Keberadaan kantor camat dalam sebuah kecamatan merupakan kebutuhan vital dalam kehidupan bermasyarakat. Sejak berlakunya otonomi daerah, terjadi perubahan paradigma penyelenggaraan pemerintahan yang berdampak luas bagi lembaga pemerintah di tingkat pusat sampai tingkat daerah. Hal ini tercemin dalam penyelenggaraan pemerintahan yang otonom dan terdesentralisasi di bandingkan dengan paradigma lama yang dalam penyelenggaraan pemerintahannya terpusat dan dibawah kendali langsung dari pemerintahan pusat.

Kantor Camat Sinaboi Kabupaten Rokan Hilir merupakan unsur Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan Pemerintahan otonomi daerah dan pembantuan di kecamatan memenuhi kekurangan sarana dan prasarana yang memadai pada area kecamatan. Kantor Camat Sinaboi Kabupaten Rokan Hilir memiliki fungsi yakni, sebagai Pelaksana pelimpahan sebagian wewenang pemerintahan dari Bupati, Penyelenggaraan kegiatan pemerintahan, ketentraman dan ketertiban, penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan, Pengkoordinasian pembangunan yang meliputi pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum serta pemberdayaan masyarakat. Pada penerapannya Kantor Camat Sinaboy Kabupaten Rokan Hilir bekoordinasi baik secara langsung maupun tidak langsung dengan pihak-pihak terkait dalam rangka kelancaran penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kehidupan masyarakat. Dalam Pelaksanaan aktivitas kegiatan di Kantor Camat Sinaboi Kabupaten Rokan Hilir membagi struktur kerja seperti Camat sebagai pemimpin

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.

tertinggi yang mengordinir serta sebagai penanggung jawab segala kegiatan dan program kerja, sekretaris camat yang membantu pekerjaan camat, Staff keuangan yang membantu segala siklus keuangan, Kasubbag Umum dan Kepegawaian yang mengatur administrasi serta kepegawaian, serta seksi – seksi lainnya.

Dalam menunjang pelayanan kepada masyarakat yang baik, lebih efektif dan efisien. Kantor Camat Sinaboi kabupaten Rokan Hilir Dipimpin oleh Camat Syamsu Kamar, S.Sos. serta dibantu 28 orang pegawai seperti Kasubag, Kasi dan staf. Aktivitas pelayanan di kantor camat Sinaboi Kabupaten Rokan Hilir dimulai dari pukul 08:00 WIB sampai dengan pukul 16:00 WIB.

Berikut dibawah ini tabel jumlah pegawai yang ada di Kantor Camat Sinaboi yaitu :

Tabel 1.1. Jumlah Pegawai di Kantor Camat Sinaboi

No.	Jabatan	Jumlah
1.	Camat	1 Orang
2.	Sekretaris Camat	1 Orang
3.	Kasubbag Perencanaan Program dan Keuangan	1 Orang
4.	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	1 Orang
5.	Kasi Pelayanan Umum	1 Orang
6.	Kasi PKM	1 Orang
7.	Kasi Pembangunan	1 Orang
8.	Staff	22 Orang
	Total	29 Orang

Sumber : Kantor Camat Sinaboi, Tahun 2025

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Berdasarkan tabel diatas dengan jumlah pegawai 29 Orang, jumlah pegawai PNS 21 Orang dan Honorer 8 Orang, dengan Pendidikan S1 berjumlah 13 pegawai, Pendidikan SMA 10 pegawai dan Pendidikan SMP 10 pegawai, untuk membantu pelayanan penduduk Kecamatan Sinaboi yang terdiri dari 1.224 Laki-laki dan 1.105 Perempuan.

Adapun realisasi pelayanan pada Kantor camat Sinaboi kabupaten Rokan Hilir dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 1.2. Jenis Pelayanan di Kantor Camat Sinaboi

NO	JENIS PELAYANAN	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
1	Pelayanan Pemerintahan	<p>Melakukan pembinaan dan pengawasan tertib administrasi Pemerintahan Desa dan/atau Kelurahan;</p> <p>Memberikan bimbingan, supervisi, fasilitasi dan konsultasi pelaksanaan administrasi Desa dan/atau Kelurahan;</p> <p>Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap Kepala Desa dan/atau Lurah;</p> <p>Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap Perangkat Desa dan/atau Kelurahan;</p> <p>Melakukan evaluasi penyelenggaraan Pemerintahan Desa dan/ atau Kelurahan ;</p> <p>Melaporkan pelaksanaan pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan Pemerintahan Desa dan /atau Kelurahan;</p>
2	Pelayanan Pemberdayaan Masyarakat Desa	<p>Mendorong partisipasi masyarakat untuk ikut serta dalam pelaksanaan pembangunan lingkungan Kecamatan dalam forum musyawarah perencanaan pembangunan di Desa/Kelurahan dan Kecamatan;</p> <p>Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap keseluruhan unit kerja baik pemerintah maupun swasta yang mempunyai program kerja dan kegiatan pemberdayaan masyarakat diwilayah kerja Kecamatan;</p> <p>Melakukan evaluasi terhadap berbagai kegiatan pemberdayaan masyarakat diwilayah Kecamatan baik yang dilakukan oleh unit kerja pemerintah maupun swasta;</p>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak cipta

milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

		<p>Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan urusan kegiatan kesejahteraan sosial ;</p> <p>Melaporkan pelaksanaan tugas pemberdayaan masyarakat diwilayah kerja Kecamatan;</p> <p>Memberikan pelayanan kepada masyarakat yang meliputi pelayanan surat -surat keterangan, surat hutang pada bank, pendaftaran pembuatan KTP dan surat keterangan yang dibutuhkan oleh masyarakat;</p> <p>Penyelenggaraan pembinaan sarana dan prasarana pelayanan umum dan perizinan;</p> <p>Menginventarisir jenis pelayanan yang ada dan dibutuhkan oleh masyarakat untuk dijadikan acuan dalam rangka pelaksanaan pelayanan umum</p> <p>Menginventarisir segala permasalahan yang berhubungan dengan pelayanan umum dan menyusun rencana kebijakan pemecahannya Kecamatan Sinaboi</p> <p>Menyusun time schedule dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat dengan mencantumkan persyaratan yang dibutuhkan , waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan dan biaya yang dibutuhkan untuk mewujudkan transportasi yang lebih baik</p>
4	Pelayanan Pembangunan	<p>Melakukan pengumpulan data bidang ekonomi dan pembangunan ditingkat Kecamatan meliputi sumber daya alam (Pertanian, Perkebunan, Kehutanan, Perikanan, Kelautan dan Peternakan) binausaha (Industri, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil, Mikro dan Menengah, Budaya dan Pariwisata, Perhubungan dan Penanaman Modal) Pertambangan Energi dan Lingkungan Hidup</p> <p>Melakukan penyiapan bahan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah dibidang penyelenggaraan kegiatan ekonomi dan pembangunan di tingkat Kecamatan</p> <p>Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan kegiatan dibidang ekonomi dan pembangunan</p> <p>Menyiapkan bahan fasilitas, rekomendasi, dan perizinan di tingkat Kecamatan</p> <p>Melakukan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah dan/atau Instansi vertikal yang tugas dan fungsinya dibidang pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum ditingkat Kecamatan</p>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Melakukan koordinasi dengan pihak swasta dalam pelaksanaan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum ditingkat Kecamatan
Melakukan perencanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di tingkat Kecamatan
Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan pada masyarakat ditingkat Kecamatan
Melaporkan pelaksanaan tugas penyelenggaraan kegiatan dibidang ekonomi dan pembangunan

Sumber : Kantor Camat Sinaboi, Tahun 2022

Menurut paparan dari narasumber yang peneliti wawancarai pada observasi sebelumnya, Salah satu masyarakat Kecamatan Sinaboi Kabupaten Rokan Hilir yang tidak ingin desebutkan namanya mengatakan

“Belum terpenuhi semua kebutuhan masyarakat secara merata, permasalahan hukum baik di bidang adminitrasi pemerintahan atau pun lahan masyarakat, belum meratanya kedisiplinan pegawai, akses yang masih sulit ditempuh, serta kurangnya sarana dan prasana dapat menghambat kualitas pelayanan terhadap masyarakat Kantor Camat Sinaboi.” (Sinaboi : 31 Januari 2022)

Sehubungan dengan kurangnya kualitas pelayanan yang disebabkan oleh banyak faktor dan untuk mengetahui hambatan-hambatan pelayanan yang ada di kantor camat Sinaboi kabupaten Rokan Hilir dengan lebih mendalam, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul yaitu “ Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Camat Sinaboi Kabupaten Rokan Hilir”. Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi sejauh mana pelayanan di Kantor Camat Sinaboi berjalan sesuai harapan dan juga berguna untuk kantor camat Sinaboi mengetahui bagaimana strategi perbaikannya yang dapat dilakukan ke depan agar lebih optimal.

1.2 Rumusan masalah



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

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

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

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

- a. Bagaimana kualitas pelayanan pada kantor Camat Sinaboi Kabupaten Rokan Hilir?
- b. Apakah hambatan-hambatan yang dihadapi oleh pegawai kantor Camat Sinaboi dalam meningkatkan kualitas pelayanan?

1.3 Tujuan penelitian

Tujuan penelitian ini adalah

- a. Untuk menganalisis kualitas pelayanan pada kantor Camat Sinaboi Kabupaten Rokan Hilir.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis apa saja faktor-faktor penghambat kualitas pelayanan pada kantor Camat Sinaboi Kabupaten Rokan Hilir.

1.4 Manfaat penelitian

Penelitian ini berguna untuk

Bagi Peneliti untuk menambah pengetahuan dan penerapan serta pengembangan ilmu pengetahuan yang peneliti peroleh selama perkuliahan dan penelitian

Bagi Universitas dimana peneliti menimba ilmu adalah untuk memberikan sumbangan pemikiran tentang Analisis Kualitas Pelayanan pada Kantor Camat Sinaboi Kabupaten Rokan Hilir di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dan sebagai sumber atau penambah referensi bahan penelitian bagi pihak-pihak lain untuk melakukan penelitian selanjutnya.

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.

Bagi objek penelitian adalah untuk sebagai acuan agar dapat memperbaharui dan menjadi tolak ukur bagi instansi terkait.

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang diajukan dalam penelitian ini terdiri dari 6 (enam) bab dan masing-masing bab terdiri dari sub-sub bab, tujuan agar mudah dipahami. Sistematika penulisan pada penelitian ini disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini menguraikan mengenai Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menguraikan dan membahas mengenai teori-teori yang berhubungan dengan penelitian ini, pandangan Islam mengenai Kualitas Pelayanan, Kerangka Berpikir, Definisi Konsep, Konsep Operasional.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini merupakan bab yang berisikan tentang Lokasi Penelitian, Waktu Penelitian, Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Populasi, Sampel, Teknik Pengambilan Sampel dan Analisa Data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang Gambaran Umum Lokasi Penelitian, Visi dan Misi Kantor Camat, Kedudukan Tugas dan Fungsi Pokok Kantor Camat, dan Struktur Organisasi di Kantor Camat Sinaboi Kabupaten Rokan Hilir

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Pada bab ini Penulis akan membahas dan menjelaskan tentang hasil penelitian yang dilakukan Peneliti berdasarkan data dan fakta yang ditemukan dilapangan dengan menggunakan metode analisis yang telah ditentukan terkait Kualitas Pelayanan di kantor Camat Sinaboi Kabupaten Rokan Hilir

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini Penulis akan menyampaikan poin kesimpulan dan dilanjutkan dengan memberikan saran-saran tentang penelitian 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.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2013) pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan atau faktor material melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Konsep Pelayanan Publik pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010).

Menurut Hardiansyah (2011) pelayanan publik adalah untuk melayani keperluan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan dan tata cara yang ditentukan dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Pelayanan publik menurut Mahmudi (2010) merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya dalam pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan.

Sejalan dengan pendapat tersebut menurut Sampara Lukman yang dikutip oleh Sinambela (2014), pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

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****2.2 Standar Pelayanan Publik**

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Maka dari itu setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Hal ini berfungsi agar berbagai struktur birokrasi dipusat maupun daerah mampu memberikan kualitas pelayanan yang sama.

Berdasarkan pasal 21 Undang-undang No 25 Tahun 2009 adapun standar pelayanan publik meliputi :

- a. Dasar hukum, peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Persyaratan, syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- c. Sistem, mekanisme dan prosedur, tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan.
- d. Jangka waktu penyelesaian, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- e. Biaya/tarif, ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- f. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- g. Sarana dan prasarana, peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelengaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas bagi kelompok rentan.
- h. Kompetensi pelaksana, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
- i. Pengawasan internal, pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya.
- k. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
- l. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.
- m. Evaluasi kinerja pelaksanaan, penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai standar pelayanan.

2.3 Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (2010) Kualitas merupakan keseluruhan ciri dan sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan adalah

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.

upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampainnya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono, 2012).

Crosby, Lethimen dan Wykof dalam Waluyo (2010) mendefenisikan Kualitas pelayanan adalah penyesuaian terhadap perincian-perincian dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukan control terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan penggunaan jasa. Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2013) *Service Quality* atau kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. *Service Quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan.

Menurut Fandy Tjiptono (2017: 180) mendefinisikan kualitas pelayanan atau kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

2.4 Kepuasan Pelayanan Masyarakat

Harbani Pasolong (2010) mengatakan kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik itu dinilai sangat penting dikarenakan adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Dalam hal ini semakin baik kepemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas, maka akan semakin tinggi kepercayaan 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.

Sejalan dengan pendapat sebelumnya tadi kepuasan menurut Kotler (2014)

adalah perasaan senang atau rasa kecewanya seseorang yang muncul setelah ia membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk yang didapatkan dan harapan-harapannya.

Menurut Aswad et al, (2018:80) ada beberapa indikator yang dipakai dalam kepuasan pelanggan atau masyarakat, yaitu:

- a. Kinerja, yaitu ketika kinerja setingkat dengan ekspektasi yang diinginkan pelanggan.
- b. Harga, yaitu ketika perusahaan atau instansi meningkatkan kepuasan dengan cara menurunkan harga dan meningkatkan kualitas.
- c. Ekspektasi, yaitu perasaan pelanggan dari pengalaman sebelumnya atau informasi dari teman.

2.5 Indikator Kualitas Pelayanan

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2013), yaitu:

- a. *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan (instansi) dalam menunjukkan ekspresinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sara dan prasarana fisik perusahaan (instansi) dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
- b. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan (instansi) untuk memberikan pelayanan sesuai yang diijinkan secara akurat dan terpercaya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- c. *Responsiveness*, atau ketanggungan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan (masyarakat), dengan penyampain informasi yang jelas
- d. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan (instansi) untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan (instansi).
- e. *Emphaty*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan (masyarakat) dengan berupaya memahami keinginan pelanggan (masyarakat).

2.6 Karakteristik Kualitas Pelayanan

Karakteristik Kualitas Layanan Karakteristik pokok jasa dapat dibedakan menjadi empat kelompok yaitu sebagai berikut: (Tjiptono, 2004: 22)

- a. *Intangibility* Jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, dicium sebelum dibeli. Jasa mengandung unsur experience quality dan credence quality yang tinggi.
- b. *Experience quality* adalah karakteristik-karakteristik yang hanya dapat dinilai pelanggan setelah pembelian, misalnya kualitas, efisiensi, dan kesopanan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- c. Credence quality merupakan aspek-aspek yang sulit dievaluasi, bahkan setelah pembelian dilakukan. Misalnya sebagian besar orang sulit menilai peningkatan kemampuan berbahasa Inggrisnya setelah mengikuti kursus bahasa Inggris selama periode tertentu

2.7 Prinsip kerja

Menurut komarudin (2013:44 42) ada beberapa prinsip kerja yaitu :

- a. Rencana, artinya merencanakan sesuatu dengan tepat, berarti harus menyelesaikan:
 - 1) Pekerjaan apakah yang diselesaikan?
 - 2) Bagaimanakah melaksanakannya?
 - 3) Kapankah anda selesaikan?
 - 4) Dimana anda selesaikan?
 - 5) Berapakah kecepatan melaksanakannya?
- b. Jadwal, artinya pekerjaan haruslah dijadwalkan. Suatu jadwal yang efektif harus:
 - 1) Pasti
 - 2) Selaras dengan jadwal-jadwal lainnya
 - 3) Sulit tercapai namun mungkin tercapai
 - 4) Anda pegang dan teguh
- c. Pelaksanaan, artinya rencana tersebut diselesaikan dengan:
 - 1) Terampil
 - 2) Cepat
 - 3) Tanpa usaha yang tidak perlu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- 4) Tanpa penundaan yang tidak perlu
- d. Pengukuran, artinya pekerjaan yang akan dilaksanakan harus diukur
 - 1) Berdasarkan potensi
 - 2) Berdasarkan laporan yang telah lalu
 - 3) Berdasarkan laporan orang lain yang telah lalu
 - 4) Berdasarkan kuantitas
 - 5) Berdasarkan kualitas
- e. Kontraprestasi, artinya andai kata tugas yang dikerjakan telah selesai dengan efektif maka selayaknya mendapat balas jasa berupa:
 - 1) Syarat kerja yang baik
 - 2) Kesehatan yang baik
 - 3) Kebahagiaan
 - 4) Pengembangan diri
 - 5) Uang

Berdasarkan pada uraian di atas maka dapat diambil kesimpulan faktor yang berpengaruh dalam efektivitas kerja suatu organisasi adalah faktor manusia sebagai para pekerjanya. Keterkaitan manusia pada organisasi yang dibentuknya tidak lain untuk memberi tatanan fasilitas internal dan iklim organisasi untuk mendapat mencapai sasaran yang dikehendaki. Bila masing-masing individu dalam organisasi memiliki komitmen yang tinggi dalam menyelesaikan pekerjaan maka kondisi ini akan membantu dalam pencapaian efektivitas organisasi.

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

2.8 Kecamatan

Manusia dalam kehidupan sehari-hari tidak pernah lepas dari yang namanya organisasi. Hal ini didasarkan pada hakekat manusia sebagai makhluk sosial yang saling berinteraksi antar sesamanya. Sebagaimana yang dikemukakan John D. Miliet dalam Sutarto (20012:25), berpendapat Organisasi adalah orang-orang yang berkerja sama, dan dengan demikian ini mengandung ciri-ciri hubungan-hubungan manusia yang timbul dalam aktifitas kelompok.

Mengingat kecamatan adalah wilayah administrasi pemerintahan dalam rangka pelaksanaan asas dekonsentrasi, pembentukan kecamatan ditetapkan dengan keputusan Menteri Dalam Negeri.

Pada pasal 4 PP Nomor 19 tahun 2008 dikemukakan mengenai syarat administrasi pembentukan kecamatan meliputi:

- a. Batas usia penyelenggaraan pemerintahan dimulai minimal 5 (lima) tahun.
- b. Batas usia penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan yang akan dibentuk menjadi kecamatan minimal 5 (lima) tahun.
- c. Keputusan Badan Pemusyawaratan Desa (BPD) atau nama lainnya untuk desa dan forum komunikasi kelurahan diseluruh wilayah kecamatan baik yang menjadi calon cakupan wilayah baru maupun kecamatan induk tentang persetujuan pembentukan kecamatan.
- d. Keputusan kepala desa atau nama lain untuk desa dan keputusan lurah atau nama lain untuk kelurahan diseluruh wilayah kecamatan baik yang menjadi calon cakupan wilayah kecamatan baru maupun kecamatan induk tentang persetujuan pembentukan kecamatan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- e. Rekomendasi Gubernur

2.9 Pandangan Islam

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti

يَتَائِهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفَقُوا مِنْ طِبَّاتِ مَا كَسَبُتُمْ وَمِمَّا
أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيْمِمُوا الْخَيْثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ
بِعَاجِزِيهِ إِلَّا أَنْ تُقْمِضُوا فِيهِ وَأَعْلَمُو أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

٢٦٧

dijelaskan dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267:

Yang artinya : ““Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”. Tentu saja hasil usaha manusia bermacam-macam, bahkan dari hari ke hari dapat muncul usaha-usaha baru yang belum dikenal sebelumnya, seperti usaha jasa dengan keanekaragamannya.

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.

2.10 Penelitian terdahulu

Dalam penyelesaian Penelitian ini, Penulis berpacu pada beberapa penelitian terdahulu guna sebagai referensi dalam penulisan karya tulis ilmiah ini. Adapun beberapa penelitian terdahulu tersebut:

**Tabel. 2.1.
Penelitian Terdahulu**

No Riau	Nama Peneliti	Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Ahmad Taufik (2015)	Analisis kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi kelas I khusus Kabupaten Rokan Hilir para pengguna Jasa Imigrasi	Hasil penelitian menyatakan bahwa Kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi kelas I Khusus Kabupaten Rokan Hilir para pengguna Jasa Keimigrasian menggunakan perhitungan statistic berdasarkan lima dimensi pelayanan dapat dirumuskan bahwa pelanggan menyatakan cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh kantor imigrasi kelas	Ruang Lingkup Penelitian yaitu tentang Kualitas Pelayanan	Jenis Penelitian Kuantitatif dengan metode analisis menggunakan perhitungan statistic berdasarkan lima dimensi pelayanan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

		I Khusus Kabupaten Rokan Hilir			
2	Tasril (2016)	Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Rimba Melintang Rokan Hilir	Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas pelayanan publik mayoritas responden menjawab tidak setuju (tidak baik) terhadap pelayanan publik pada kantor Camat Rimba melintang Kabupaten Rokan Hilir.	Kualitas Pelayanan	Analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif
3	Sutri Sulistiyowati, dkk. (2022)	Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado saling berhubungan atau berpengaruh.	Pelayanan Publik	Lokasi Penelitian berbeda

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

4	Purba benni (2022)	Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Merdeka Kabupaten Karo	Kualitas pelayanan dan kinerja yang dihasilkan oleh pegawai kantor kecamatan Merdeka tergolong optimal dan baik dilihat dari hasil wawancara terhadap masyarakat	Analisis Kualitas Pelayanan dan teknik pengumpulan data sama yaitu melalui dokumentasi, observasi dan wawancara	Lokasi penelitian yang berbeda
5	Hulzannah Mifta, dkk (2024)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir	Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir dianggap baik dan diterima oleh masyarakat yang telah mengurus surat menyurat administrasi di Instansi tersebut, dan dibuktikan dengan adanya datadata baik itu dalam pengujian Validitas dan Reliabilitas yang menunjukkan bahwa pernyataan Kualitas	Kualitas Pelayanan Publik	Metode yang digunakan pada penelitian mixed method (campuran) yang melibatkan pengumpulan data kuantitatif dan kualitatif.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

		Pelayanan Publik dikatakan valid dan berpengaruh besar terhadap masyarakat.	
--	--	---	--

2.11 Defenisi Konsep**a. Kualitas**

Kualitas pelayanan adalah penyesuaian terhadap perincian-perincian dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukan control terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan penggunaan jasa

b. Kecamatan adalah wilayah administrasi pemerintahan dalam rangka pelaksanaan asas dekonsentrasi, pembentukan kecamatan ditetapkan dengan keputusan Menteri Dalam Negeri.**2.12 Konsep Operasional**

Konsep operasional adalah unsur yang memberikan bagaimana cara mengukur suatu variabel sehingga pengukuran tersebut dapat diketahui indikator-indikator apa saja sebagai pendukung untuk dianalisis dari variabel tersebut. Adapun Konsep Operasional dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Tabel.2.2
Konsep Operasional

Judul	Indikator	Sub Indikator
Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Camat Sinaboy Kabupaten Rokan Hilir	1. Tangible 2. Reability 3. Responsiveness 4. Assurance 5. Emphaty	a. Menunjukkan ekspresinya kepada pihak eksternal, penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik instansi dan keadan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan. a. Memberikan pelayanan sesuai yang diijinkan secara akurat dan terpercaya a. Kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat b. Penyampaian informasi yang jelas a. Pengetahuan, kesopansantunan dan para pegawai instansi b. Menumbuhkan rasa percaya masyarakat kepada instansi a. Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada masyarakat b. Berupaya memahami keinginan Masyarakat

Sumber : Parasuraman dalam Lupiyoadi (2013)

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.

2.13 Kerangka Pemikiran

Adapun Kerangka Pemikiran yang disusun berdasarkan Teori yang peneliti temukan adalah sebagai berikut :

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR CAMAT SINABOI KABUPATEN ROKAN HILIR

KUALITAS PELAYANAN

*Tangible, Reability,
Responsiveness,
Assurance, Emphaty.*

(Lupiyoadi (2013))

Terselenggaranya Kualitas Pelayanan yang optimal kepada masyarakat
Kecamatan Sinaboi Kabupaten Rokan Hilir

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 III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan metode kualitatif, metode penelitian kualitatif adalah metode yang fokus pada pengamatan yang mendalam. Oleh karenanya, penggunaan metode kualitatif dalam penelitian dapat menghasilkan kajian atau suatu fenomena yang lebih komprehensif. Penelitian kualitatif yang memperhatikan humanisme atau individu manusia, prilaku manusia merupakan jawaban atas kesadaran bahwa semua akibat dari perbuatan manusia terpengaruh aspek-aspek internal individu. Aspek internal tersebut seperti kepercayaan, pandangan politik, dan latar belakang sosial individu yang bersangkutan.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi Penelitian dilakukan di Kabupaten Rokan Hilir pada Kantor Camat Sinaboi. Penelitian dilakukan pada tahun 2022-2025. Alasan peneliti melakukan penelitian ditempat ini adalah karena fenomena yang akan diteliti terlihat menarik ditempat ini.

3.3 Informan

Tabel 3.1. Informan Penelitian

NOMOR	KETERANGAN	JUMLAH
1	Camat	1 Orang
2	Sekcam	1 Orang
3	Bendahara	1 Orang
4	Masyarakat Kepenghuluhan Sungai Nyamuk	2 Orang
5	Masyarakat Kepenghuluhan Darussalam	2 Orang
6	Masyarakat Kepenghuluhan Sinaboi	2 Orang
	TOTAL	9 Orang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan sebagai berikut:

3.4. 1. Data Primer

3.4.1.1. Observasi

Observasi (pengamatan) adalah suatu cara pengamatan yang sistematis dan selektif terhadap suatu interaksi atau fenomena yang sedang terjadi. Teknik ini dilakukan dengan mengamati dan mencatat secara secara langsung dilokasi penelitian atas objek yang diteliti untuk mendapatkan data yang akurat dan relevan sesuai dengan peneliti butuhkan seperti fasilitas, kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh Pegawai Kecamatan Sinaboi.

3.4.1.2. Dokumentasi

Pedoman dokumentasi adalah daftar yang berisikan patokan patokan atau panduan dalam menelusuri sebuah dokumentasi. Teknik ini digunakan untuk memperoleh informasi tentang visi misi, tugas pokok, fungsi dan struktur Kantor Camat Sinaboi Kabupaten Rokan Hilir.

3.4.1.3. Wawancara

Wawancara ialah proses komunikasi atau interaksi untuk mengumpulkan data atau infomasi dengan cara tanya jawab antara peneliti dengan informan atau subjek penelitian. Dengan kemajuan teknologi informasi seperti ini, wawancara bisa saja dilakukan tanpa tatap muka, yakni melalui media telekomunikasi. Pada hakikatnya wawancara merupakan kegiatan untuk memperoleh informasi secara mandalam tentang sebuah isu atau tema yang diangkat dalam penelitian. Atau

merupakan proses pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang telah diperoleh lewat teknik yang lain sebelumnya. Pada penelitian ini wawancara digunakan untuk mengambil data Analisis di Kantor Camat Sinaboi.

3.4.2. Data Sekunder

Mencari data sekunder yang dapat diperoleh dari berbagai sumber, baik dari literatur, artikel, data lembaga dan lain-lain yang dianggap relevan dengan penelitian.

3.5 Analisis Data

Analisis data merupakan pemecahan masalah dengan mengolah data secara manual ataupun sistem komputer untuk ditarik kesimpulan (Notoatmodjo, 2018). Proses analisis data dilakukan setelah proses pengolahan data selesai. Berikut analisis data penelitian yaitu:

Teknik Analisis Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik dengan menggunakan analisis deskriptif. Analisis deskriptif merupakan suatu metode analisis statistic yang bertujuan untuk memberikan deskripsi atau gambaran mengenai subjek penelitian berdasarkan data variable yang diperoleh dari kelompok subjek tertentu.

Analisis statistik deskriptif adalah statistic yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau mengambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Analisis ini hanya berupa akumulasi data dasar dalam bentuk deskripsi semata dalam arti tidak mencari atau menerangkan



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



BAB IV

GAMBARAN UMUM

4.1 Sejarah Singkat Kecamatan Sinaboi

Sinaboi merupakan bagian dari Kecamatan Rokan Hilir, yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang No. 53 Tahun 1999, dan ibukotanya adalah Ujung Tanjun. Kecamatan Sinaboi di Rokan Hilir memiliki sejarah yang berkaitan erat dengan kehadiran dan pengaruh etnis Tionghoa. Sinaboi, yang dulunya disebut "Sinaboy" atau "Cinaboy", adalah daerah yang dihuni oleh mayoritas penduduk keturunan Tionghoa, yang telah menetap di sana selama lebih dari 80 tahun. Pulau Sinaboi dan sekitarnya dihuni oleh penduduk keturunan Tionghoa, yang telah menetap di sana sejak lama. Keberadaan kelenteng di tepi pantai yang dikelilingi pohon-pohon berkayu di Sinaboi menjadi bukti kuat tentang sejarah dan budaya etnis Tionghoa di wilayah tersebut.

4.2 Visi dan Misi

4.2.1. Visi

Menuju Rokan Hilir yang maju, religious dan berbudaya berbasis infrastruktur dan perekonomian yang handal.

4.2.2. Misi

- a. Mewujudkan Aksesibilitas dan Konektivitas Infrastruktur antar Wilayah untuk Mewujudkan Pemerataan Pembangunan di Rokan Hilir;

**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.

- b. Menyiapkan Sumber Daya Manusia yang Unggul, Berbudaya dan Berdaya Saing dengan Berbasis Nilai-nilai Religi;
- c. Meningkatkan Mutu dan Layanan Dsara yang berkualitas kepada Masyarakat Rokan Hilir;
- d. Memajukan Sektor Ekonomi Kerakyatan Berbasis Potensi Lokal Daerah Kabupaten Rokan Hilir (Pertanian, peternakan, Kelautan, Perikanan, Pariwisata dan Ekonomi Kreatif) yang terencana dan Berkelanjutan;
- e. Menciptakan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik, Efektif dan Efisien Berbasis Teknologi.

4.3. Struktur dan Susunan Organisasi

Susunan Organisasi Kantor Camat Sinaboi Kabupaten Rokan Hilir terdiri dari

a. Camat

1. Kedudukan, Tugas dan Wewenang :
 - a) Kecamatan merupakan unsur Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan Pemerintahan otonomi daerah dan pembantuan di Kecamatan;
 - b) Kecamatan sebagaimana dipimpin oleh Camat.
2. Camat mempunyai fungsi:
 - a) Pelaksana pelimpahan sebagian wewenang pemerintahan dari Bupati;

**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.

- b) Penyelenggaraan kegiatan pemerintahan, ketentraman dan ketertiban, penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan;
- c) Pembinaan penyelenggaraan pemerintahan kepenghuluan dan/atau kelurahan;
- d) Pengkoordinasian pembangunan yang meliputi pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum serta pemberdayaan masyarakat;
- e) Pengelolaan urusan dan program kesekretariatan kecamatan;
- f) Perumuskan program kegiatan kecamatan berdasarkan hasil evaluasi kegiatan tahun lalu sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku dan sumber data yang tersedia sebagai pedoman pelaksanaan tugas;
- g) Penjabarkan perintah atasan melalui pengkajian permasalahan dan peraturan perundang-undangan agar pelaksanaan tugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan kebijakan atasan;
- h) Pengarahan tugas bawahan sesuai dengan bidang tugasnya dengan memberikan petunjuk dan bimbingan baik secara lisan maupun tertulis guna kelancaran pelaksanaan tugas;
- i) Pelaksanaan sebagian tugas bupati di kecamatan dalam bentuk pelimpahan wewenang pemerintahan dalam rangka mempercepat proses pelaksanaan tugas dan pelayanan kepada masyarakat;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- j) Pelaksanaan koordinasi baik secara langsung maupun tidak langsung dengan pihak-pihak terkait dalam rangka kelancaran penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kehidupan masyarakat;
- k) Penyusunan usulan-usulan dan masukan dari pemerintahan kelurahan dan desa sebagai bahan penyusunan program pembangunan di kecamatan;
- l) Pengadaan pembinaan dan penyuluhan terhadap pemerintahan desa/lembaga kemasyarakatan desa dan warga masyarakat dalam upaya memberdayakan masyarakat dan meningkatkan kemandirian desa dan warga sehingga tercipta kehidupan yang aman, tenteram, tertib dan sejahtera;
- m) Pemberian pelayanan penyelenggaraan pemerintahan sesuai dengan kewenangan yang diberikan yang diperlukan warga masyarakat dan pelayanan di bidang pertanahan;
- n) Penetapan keputusan, instruksi, surat edaran dan naskah dinas lainnya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan umum di kecamatan;
- o) Penginventarisasi dan memecahkan permasalahan yang muncul baik masalah pemerintahan maupun kemasyarakatan agar terwujud rasa aman dan tenteram bagi masyarakat;
- p) Pembantu meningkatkan perolehan sumber-sumber pendapatan asli daerah untuk kelancaran pelaksanaan pembangunan;

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

- q) Pengevaluasi pelaksanaan kegiatan pemerintahan di kecamatan dengan cara mengukur pencapaian program dan kegiatan yang telah disusun untuk bahan langkah-langkah tindak lanjut atau bahan laporan kepada bupati;
- r) Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan secara berkala melalui sistem penilaian yang tersedia sebagai cerminan penampilan kerja;
- s) Penyampaian laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai dasar pengambilan kebijakan;
- t) penyampaian saran dan pertimbangan kepada atasan secara lisan maupun tertulis sebagai bahan masukan guna kelancaran pelaksanaan tugas pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.

b. Sekretaris Kecamatan

1. Kedudukan:
 - a) Sekretariat adalah unsur staf yang dipimpin oleh seorang Sekretaris berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Camat;
 - b) Sekretariat Kecamatan mempunyai tugas menyelenggarakan urusan, Administrasi Umum, Perlengkapan, Kerumah tanggaan, Kelembagaan, Kehumasan, Kepegawaian, Keuangandan Urusan Program;
2. Mempunyai Fungsi:

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

- a) Pengelolaan Administrasi dan Urusan Umum;
- b) Pelaksanaan Urusan Kerumah tanggaan dan Perlengkapan;
- c) Pelaksanaan Urusan Organisasi, Tata Laksana dan Kehumasan;
- d) Pelaksanaan Urusan Kepegawaian;
- e) Pelaksanaan Urusan Keuangan;
- f) Pelaksanaan Urusan Program;
- g) Pelayanan Teknis Administratif kepada Camat dan semua satuan unit kerja i tingkat Kecamatan;
- h) Pelaksanaan Tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan tugas dan fungsinya;

c. Kasubag Keuangan**1. Kedudukan:**

Sub Bag Keuangan adalah unsur staf yang dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris.

2. Subbag Keuangan mempunyai itugas :

- a) Menghimpun data dan menyiapkan bahan dalam rangka penyusunan anggaran keuangan ;
- b) Melakukan pengelolaan keuangan termasuk pembayaran gaji pegawai dan hak-haknya ;
- c) Menyusun laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pengelolaan keuangan ;
- d) Melakukan verifikasi pengelolaan anggaran keuangan belanja

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

kantor;

- e) Melakukan pengelolaan urusan rumah tangga dan perlengkapan ;
- f) Merencanakan kebutuhan sarana dan prasarana kantor;
- g) Melakukan pengelolaan inventarisasi dan pemeliharaan barang-barang kantor ;
- h) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris sesuai dengan tugas dan fungsinya.

c. Kasubbag Umum Dan Kepegawaian**1. Kedudukan:**

Sub Bag Umum dan Kepegawaian adalah unsur staf yang dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada Sekretaris.

2. Sub Bag Umum dan Kepegawaian mempunyaitugas :

- a) Melakukan pengelolaan urusan surat menyurat, pengetikan, pengadaan dan tatausaha kearsipan;
- b) Melakukan pengurusan administrasi perjalanan dinas dan tugas-tugas kehumasan dan keprotokolan;
- c) Melakukan pengelolaan urusan organisasi dan tatalaksana;
- d) Melakukan urusan kepegawaian ;
- e) Mengumpulkan, menginventarisir dan pensistematisasikan data dalam rangka perumusan dan penyusunan program;
- f) Menyusun program dan rencana kegiatan ;
- g) Mengolah, memelihara dan menyajikan data kegiatan;

**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.

- h) Menyiapkan bahan dalam rangka menyusun rencana program serta bahan-bahan rapat koordinasi ;
- i) Mempelajari dan menganalisa realisasi hasil kegiatan dan permasalahan dengan memperhatikan program dan rencana kerja;
- j) Melaksanakan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan program dan hasil- hasilnya;
- k) Menyusun hasil evaluasi pelaksanaan kegiatan dan permasalahan sebagai bahan penyusunan program berikutnya ;
- l) Menyusun laporan berkala tentang pelaksanaan program dan kegiatan kantor ;
- m) Menyiapkan bahan publikasi program dan hasil-hasilnya bagi masyarakat luas;
- n) Membuat mengkoordinasikan penyusunan Rencana Strategis dan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi;
- o) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris Kecamatan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

d. Seksi Pemerintahan**1. Kedudukan:**

Seksi Tata Pemerintahan adalah unsur pelaksana teknis operasional kewilayahan yang dipimpin oleh Kepala Seksi berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab Kepada Camat melalui Sekretaris.

2. Seksi Tata Pemerintahan mempunyai tugas:

- a) Melakukan penyiapan bahan koordinasi dengan Satuan Kerja

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

Perangkat Daerah dan Instansi Vertikal dibidang penyelenggaraan kegiatan Pemerintahan;

- b) Melakukan penyiapan bahan koordinasi dan sinkronisasi perencanaan dengan satuan kerja perangkat daerah dan instansi vertikal dibidang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan ;
- c) Melakukan evaluasi dan melaporkan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan ditingkat Kecamatan;
- d) Melakukan pembinaan dan pengawasan tertib administrasi Pemerintahan Desa dan/atau Kelurahan;
- e) Memberikan bimbingan, supervisi, fasilitasi dan konsultasi pelaksanaan administrasi Desa dan/atau Kelurahan;
- f) Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap Kepala Desa dan/atau Lurah;
- g) Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap Perangkat Desa dan/atau Kelurahan;
- h) Melakukan evaluasi penyelenggaraan Pemerintahan Desa dan/ atau Kelurahan ;
- i) Melaporkan pelaksanaan pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan Pemerintahan Desa dan /atau Kelurahan;
- j) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan tugas dan fungsinya.

e. Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa**1. Kedudukan:**

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.

Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa adalah unsur pelaksana teknis operasional kewilayahan yang dipimpin oleh seorang Kepala Seksi berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab Kepada Camat melalui Sekretaris.

2. Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa mempunyai tugas.
 - a) Mendorong partisipasi masyarakat untuk ikut serta dalam pelaksanaan pembangunan lingkungan Kecamatan dalam forum musyawarah perencanaan pembangunan di Desa/Kelurahan dan Kecamatan;
 - b) Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap keseluruhan unit kerja baik pemerintah maupun swasta yang mempunyai program kerja dan kegiatan pemberdayaan masyarakat diwilayah kerja Kecamatan;
 - c) Melakukan evaluasi terhadap berbagai kegiatan pemberdayaan masyarakat diwilayah Kecamatan baik yang dilakukan oleh unit kerja pemerintah maupun swasta;
 - d) Melakukan tugas-tugas lain di bidang pemberdayaan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
 - e) Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan urusan kegiatan kesejahteraan sosial ;
 - f) Melaporkan pelaksanaan tugas pemberdayaan masyarakat diwilayah kerja Kecamatan;
 - g) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai



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

dengan tugas dan fungsinya.

f. Seksi Pelayanan Umum

1. Kedudukan:

Seksi Pelayanan Umum adalah unsur pelaksana teknis operasional Pelayanan umum yang dipimpin oleh seorang Kepala Seksi berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab Kepada Camat melalui Sekretaris.

2. Seksi Pelayanan Umum mempunyai tugas:

- a) Merumuskan, mengkoordinasikan dan melaksanakan pelayanan urusan Pelayanan umum.;
- b) Memberikan pelayanan kepada masyarakat yang meliputi pelayanan surat -surat keterangan, surat hutang pada bank, pendaftaran pembuatan KTP dan surat keterangan yang dibutuhkan oleh masyarakat;
- c) Penyelenggaraan pembinaan sarana dan prasarana pelayanan umum dan perizinan;
- d) Menginventarisir jenis pelayanan yang ada dan dibutuhkan oleh masyarakat untuk dijadikan acuan dalam rangka pelaksanaan pelayanan umum.;;
- e) Menginventarisir segala permasalahan yang berhubungan dengan pelayanan umum dan menyusun rencana kebijakan pemecahannya Kecamatan Sinaboi;
- f) Menyusun *time schedule* dalam rangka pemberian pelayanan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

kepada masyarakat dengan mencantumkan persyaratan yang dibutuhkan , waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan dan biaya yang dibutuhkan untuk mewujudkan transportasi yang lebih baik;

g) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan tugas dan fungsinya.

g. Seksi Pembangunan**1. Kedudukan:**

Seksi Pembangunan adalah unsur pelaksana teknis operasional kewilayahan yang dipimpin oleh seorang Kepala Seksi berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab Kepada Camat melalui Sekretaris .

2. Seksi Pembangunan mempunyai tugas:

- a) Melakukan pengumpulan data bidang ekonomi dan pembangunan ditingkat Kecamatan meliputi sumber daya alam (Pertanian, Perkebunan, Kehutanan, Perikanan, Kelautan dan Peternakan) binausaha (Industri, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil, Mikro dan Menengah, Budaya dan Pariwisata, Perhubungan dan Penanaman Modal) Pertambangan Energi dan Lingkungan Hidup;
- b) Melakukan penyiapan bahan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah dibidang penyelenggaraan kegiatan ekonomi dan pembangunan di tingkat Kecamatan ;
- c) Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan kegiatan dibidang ekonomi dan pembangunan;

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

- d) Menyiapkan bahan fasilitas, rekomendasi, dan perizinan di tingkat Kecamatan;
- e) Melakukan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah dan/atau Instansivertikal yang tugas dan fungsinya dibidang pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum ditingkat Kecamatan ;
- f) Melakukan koordinasi dengan pihak swasta dalam pelaksanaan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum ditingkat Kecamatan;
- g) Melakukan perencanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di tingkat Kecamatan ;
- h) Melakukan percepatan pencapaian standard pelayanan minimal diwilayahnya ;
- i) Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan pada masyarakat ditingkat Kecamatan ;
- j) Melaporkan pelaksanaan tugas penyelenggaraan kegiatan dibidang ekonomidan pembangunan;
- k) Melaksanakan tugas–tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan tugas dan fungsinya.

h. Bendahara Kecamatan Sinaboi.

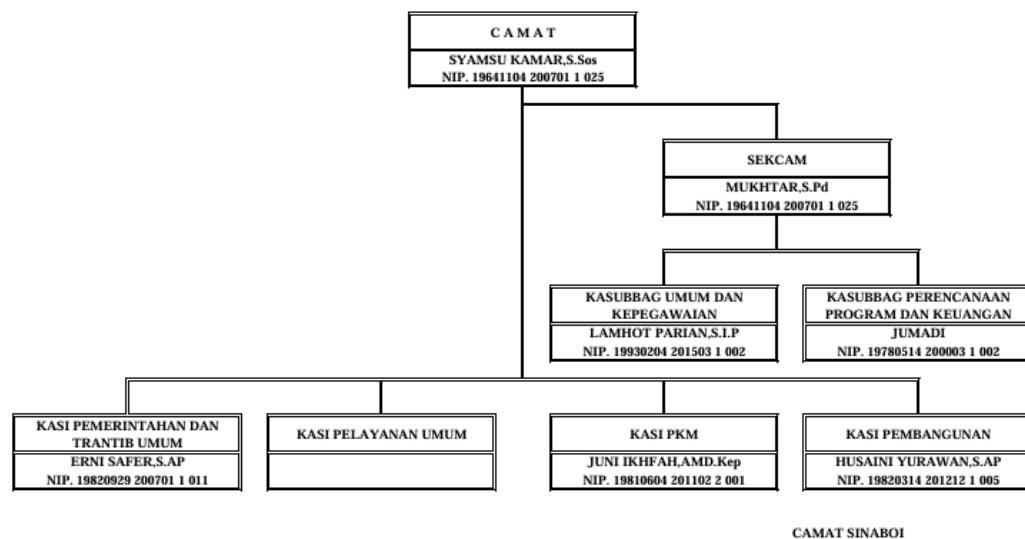
1. Membantu Menyusun Rencana Kegiatan dan Anggaran (RKA) Rancangan Kegiatan Anggaran, DPA (Dokumen Pelaksanaan

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.

Anggaran) atau DPPA (Dokumen Pelaksanaan Perubahan Anggaran sesuai dengan ketentuan yang berlaku;

2. Meyiapkan Proses Pencairan Dana dan Pengelolaan Administrasi Keuangan untuk kelancaran pelaksanaan kegiatan di Kecamatan;
3. Menyusun dan Menyampaikan Laporan Pertanggungjawaban Keuangan;
4. Menyusun Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Kecamatan, menyiapkan bahan penyusunan Laporan Keterangan Pertanggungjawaban (LKPJ) dan Laporan Pertanggungjawaban yang lain sesuai dengan indicator-indikator yang telah ditetapkan.



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.

BAB VI

PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan kepada beberapa elemen di Kecamatan Sinaboi Kabupaten Rokan Hilir, yaitu Camat, Seretaris Kecamatan, Bendahara Kecamatan hingga masyarakat Kecamatan Sinaboi. Hasil yang penulis dapatkan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan yang ada di Kantor Camat Kecamatan Sinaboi adalah sangat baik. Hal ini ditunjukkan dengan hasil wawancara kepada elemen masyarakat yang ada di Kecamatan Sinaboi Kabupaten Rokan Hilir dengan indikator *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy*.

Kualitas pelayanan yang sangat baik, mudah dan cepat. Masyarakat sangat menyukai pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Kecamatan Sinaboi yang sangat mendukung kemudahan pelayanan yang ada di Kantor Camat Sinaboi Kabupaten Rokan Hilir.

Dengan tingkat kepuasan masyarakat menunjukkan adanya kualitas yang baik pada pelayanan yang mudah dan cepat pada pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Camat Kecamatan Sinaboi Kabupaten Rokan Hilir, sehingga masyarakat sangat puas dan secara keseluruhan terpenuhi seluruh kebutuhan yang masyarakat inginkan. Dengan demikian penulis tidak menemui adanya hambatan yang mendalam dan tidak perlu adanya perbaikan yang meluas untuk



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

meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Sinaboi Kabupaten Rokan Hilir.

6.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas. Maka penelitian ini dapat diberikan saran, yaitu :

1. Pegawai kantor Camat Sinaboi Kabupaten Rokan Hilir dapat memberikan layanan kualitas yang lebih baik lagi dan lebih meningkatkan kemampuan dalam menggunakan sistem di computer “SI KONCANG” dan memberikan sosialisasi kepada masyarakat yang belum bisa menggunakan layanan digital SI KONCANG tersebut.
2. Saran untuk penelitian selanjutnya, dari hasil penelitian ini terdapat banyak kelemahan baik itu dari jumlah responden yang sedikit, tempo waktu, sumber daya manusia yang belum memadai serta metode penelitian yang lebih baik lagi oleh karena itu perlu adanya penelitian lanjutan yang berfokus pada Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Sinaboi Kabupaten Rokan Hilir.

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

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Quran Terjemahan. 2015. Departemen Agama RI. Bandung: CV Darus Sunnah.
- Amsyah, Zulkifli. 2003. *Manajemen Kearsipan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- AS. Moenir, 2001, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta
- Devung, G. Simon. 1988. *Pengantar Ilmu administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Depdikbud.
- Gitosudarmo, Indriyo dan Mulyono, Agus. 1996. *Prinsip Dasar Manajemen*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiansyah, 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (edisi revisi)*. Yogyakarta: Gava Media
- Komaruddin, 1993. *Manajemen Kantor (Teori dan Praktek)*. Bandung: Trigenda Karya.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran. Jilid 1 dan 2*. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Lupiyoadi,R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat
- Mahmudi.2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik. Edisi Kedua*. UPP STIM YKPN: Yogyakarta.
- Pasolong, H. 2010, *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Siswanto, Bedjo, 1990. *Manajemen Modern (Konsep dan Aplikasi)*. Sinar Baru, Bandung.
- Sedarmayanti, 2007, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Refika Aditama, Bandung
- Siagian, P Sondang, 2000, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sinambela, L.P. 2010, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.

- 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.
- Sinambela, Lukman, 2014, *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Syamsi, Ibnu, 1988, *Pokok-pokok Organisasi dan Manajemen*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sutarto, 2006, *Dasar-dasar Organisasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Tjiptono, 2006, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: BPFE.
- Waluyo, 2007, *Manajemen Publik* (Konsep, Aplikasi, Dan Implementasi) Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah. Bandung: Mandarmaju.
- Tasril, 2016, Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Rimba Melintang Kabupaten Rokan Hilir. *Jurnal Ekonomi dan bisnis*, 13 (2).
- Purba, benni (2022). Analisis Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Merdeka Kabupaten Karo. *SKAYLANDSEA PROFESIONAL Jurnal Ekonomi, bisnis dan teknologi*, 2(2).
- Hulzannah, Mifta (2024), Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah*.

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



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



- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PATEN

KECAMATAN SE – KABUPATEN ROKAN HILIR

No	KEGIATAN	PETUGAS	KETERANGAN	Waktu
1	Pemohon mendaftar kepada Piket	Customer Service (CS)	Mengisi Buku Tamu	10 Menit
2	Pemohon menyerahkan Dokumen Persyaratan ke loket sesuai Klasifikasi Perizinan yang dibutuhkan	Front Office (FO) 1	1. FO memverifikasi kelengkapan persyaratan izin yang dibutuhkan 2. Jika syarat sudah lengkap Membuat Nomor formulir izin pada Map berkas Izin Pemohon 3. Berkas izin diteruskan Ke Back Office (BO)	20 Menit
3	Cetak Formulir Izin	Back Office (BO)	1. BO 1 Mencetak Formulir Izin dan 2. BO 2 Memverifikasi Formulir Izin yang sudah di cetak. 3. Formulir Izin diteruskan Kepada KASI yang bersangkutan dan SEKCAM.	30 Menit
4	Paraf dan Penandatanganan Formulir Izin	1. KASI yang bersangkutan 2. SEKCAM	Formulir diteruskan ke Front Office (FO) 2 untuk di Stempel dan diserahkan diserahkan Kepada Pemohon.	30 Menit
5	Pengambilan Formulir Izin oleh Pemohon	Front Office (FO) 2	Formulir Izin diambil oleh Pemohon di Loket Pengambilan Formulir Izin	10 Menit

jauan suatu masalah.

Syarif Kasim Riau

STANDAR PELAYANAN NON PERIZINAN PATEN PADA KECAMATAN SE-KABUPATEN ROKAN HILIR

NO	PERIZINAN 2	PERSYARATAN 3	WAKTU 4	BESAR BIAYA 5	SIFAT 6	KETERANGAN 7
						Proses dilanjutkan oleh yang bersangkutan ke Pemerintah Kabupaten
1	Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	1. Surat permohonan bermaterai Rp. 6000 2. Mengisi Formulir 3. Fotocopy KTP 4. Fotocopy Tanda Buktii Hak Atas Tanah 5. Surat pengantar dari Kelurahan/Desa 6. Denah Lokasi 7. Pas Foto warna 3x4 sebanyak 3 lembar 8. Fotocopy PBB 9. Gambar Bangunan 10. Perhitungan Konstruksi Bangunan (3 lantai) Instalasi listrik, air dan telepon 11. Fotocopy Bukti setoran PBB	1 (satu) hari	GRATIS		
2	Surat Rekomendasi Izin tempat Usaha (SITU) > 50 m ²	1. Surat permohonan bermaterai Rp. 6000 2. Mengisi Formulir 3. Fotocopy KTP 4. Fotocopy Tanda Buktii Hak Atas Tanah 5. Surat pengantar dari Kelurahan/Desa 6. Denah Lokasi 7. Pas Foto warna 3x4 sebanyak 3 lembar 8. Fotocopy PBB 9. Gambar Bangunan 10. Perhitungan Konstruksi Bangunan (3 lantai) Instalasi listrik, air dan telepon 11. Fotocopy Bukti setoran PBB	1 (satu) hari	GRATIS	Proses dilanjutkan oleh yang bersangkutan ke Pemerintah Kabupaten	

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.



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

NO	PERIZINAN 2	PERSYARATAN 3	WAKTU 4	BESAR BIAYA 5	SIFAT 6	KETERANGAN 7
1						
3	Surat Rekomendasi Izin gangguan (HO) dengan intensitas gangguan sedang dan besar	1. Surat permohonan bermaterai Rp. 6000 2. Surat Rekomendasi lurah 3. Fotocopy KTP 4. Fotocopy Surat Keterangan tanah/ surat perjanjian sewa tanah 5. Pas foto warna 3 x 4 sebanyak 4 lembar 6. Surat Pernyataan 7. Fotocopy Bukti setoran PBB	1 (satu) hari	GRATIS	Proses dilanjutkan oleh yang bersangkutan ke Pemerintah Kabupaten	
4	Surat Rekomendasi Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	1. Surat permohonan bermaterai Rp. 6000 2. Surat Rekomendasi lurah 3. Fotocopy KTP 4. Fotocopy/Surat Keterangan tanah/ surat perjanjian sewa tanah 5. Pas foto warna 3 x 4 sebanyak 4 lembar 6. Surat Pernyataan 7. Fotocopy Bukti setoran PBB	1 (satu) hari	GRATIS	Proses dilanjutkan oleh yang bersangkutan ke Pemerintah Kabupaten	
5	Surat Rekomendasi Izin Usaha Industri (IUI) / Tanda Daftar Industri (TDI)	1. Surat permohonan bermaterai Rp. 6000 2. Surat Rekomendasi lurah 3. Fotocopy KTP 4. Fotocopy Surat Keterangan tanah/ surat perjanjian sewa tanah 5. Pas foto warna 3 x 4 sebanyak 4 lembar 6. Surat Pernyataan 7. Fotocopy Bukti setoran PBB	1 (satu) hari	GRATIS	Proses dilanjutkan oleh yang bersangkutan ke Pemerintah Kabupaten	

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

NO	PERIZINAN		PERSYARATAN		WAKTU	BESAR BIAYA	SIFAT	KETERANGAN
	1	2	3	4				
6	Surat Rekomendasi Izin Hotel		1. Surat permohonan bermaterai Rp. 6000 2. Surat Rekomendasi lurah 3. Fotocopy KTP 4. Fotocopy Surat Keterangan tanah/ surat perjanjian sewa tanah 5. Pas foto warna 3 x 4 sebanyak 4 lembar 6. Surat Pernyataan 7. Fotocopy Bukti setoran PBB		1 (satu) hari	GRATIS		Proses dilanjutkan oleh yang bersangkutan ke Pemerintah Kabupaten
7	Surat Rekomendasi Izin Perkemahan		1. Surat permohonan bermaterai Rp. 6000 2. Surat Rekomendasi lurah 3. Fotocopy KTP 4. Fotocopy Surat Keterangan tanah/ surat perjanjian sewa tanah 5. Pas foto warna 3 x 4 sebanyak 4 lembar 6. Surat Pernyataan 7. Fotocopy Bukti setoran PBB		1 (satu) hari	GRATIS		Proses dilanjutkan oleh yang bersangkutan ke Pemerintah Kabupaten
8	Surat Rekomendasi Izin Restoran		1. Surat permohonan bermaterai Rp. 6000 2. Surat Rekomendasi lurah 3. Fotocopy KTP 4. Fotocopy Surat Keterangan tanah/ surat perjanjian sewa tanah 5. Pas foto warna 3 x 4 sebanyak 4 lembar 6. Surat Pernyataan 7. Fotocopy Bukti setoran PBB		1 (satu) hari	GRATIS		Proses dilanjutkan oleh yang bersangkutan ke Pemerintah Kabupaten

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

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

NO	PERIZINAN	PERSYARATAN	WAKTU	BESAR BIAYA	SIFAT	KETERANGAN						
						1	2	3	4	5	6	7
9	Surat Rekomendasi Izin Tempat Hiburan dan rekreasi	1. Surat permohonan bermaterai Rp. 6000 2. Surat Rekomendasi lurah 3. Fotocopy KTP 4. Fotocopy Surat Keterangan tanah/ surat perjanjian sewa tanah 5. Pas foto warna 3 x 4 sebanyak 4 lembar 6. Surat Pernyataan 7. Fotocopy Bukti setoran PBB	1 (satu) hari	GRATIS		Proses dilanjutkan oleh yang bersangkutan ke Pemerintah Kabupaten						
10	Surat Rekomendasi Izin Usaha Perdagangan (SIUP) > 50 Jt.	1. Surat permohonan bermaterai Rp. 6000 2. Surat Rekomendasi lurah 3. Fotocopy KTP 4. Fotocopy Surat Keterangan tanah/ surat perjanjian sewa tanah 5. Pas foto warna 3 x 4 sebanyak 4 lembar 6. Surat Pernyataan 7. Fotocopy Bukti setoran PBB	1 (satu) hari	GRATIS		Proses dilanjutkan oleh yang bersangkutan ke Pemerintah Kabupaten						
11	Surat Rekomendasi Tanda Daftar Gudang (TDG)	1. Surat permohonan bermaterai Rp. 6000 2. Surat Rekomendasi lurah 3. Fotocopy KTP 4. Fotocopy Surat Keterangan tanah/ surat perjanjian sewa tanah 5. Pas foto warna 3 x 4 sebanyak 4 lembar 6. Surat Pernyataan 7. Fotocopy Bukti setoran PBB	1 (satu) hari	GRATIS		Proses dilanjutkan oleh yang bersangkutan ke Pemerintah Kabupaten						



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.

NO	PERIZINAN	PERSYARATAN	WAKTU	BESAR BIAYA	SIFAT	KETERANGAN			
						1	2	3	4
12	Surat Rekomendasi Permohonan Izin Operasional Sekolah Swasta	1. Surat Permohonan Pendiri dari yayasan 2. Fotocopy Akta Yayasan 3. Susunan Pengurus Yayasan 4. Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga 5. Fotocopy Akta kepemilikan Tanah 6. Fotocopy PBB 7. Denah sekolah 8. Daftar Susunan Guru 9. Fotocopy Ijazah Guru, Kepsek dan Karyawan 10. Surat Pengangkatan Kepsek, Guru dan Karyawan 11. Daftar fasilitas sarana dan prasarana sekolah 12. Daftar Murid 13. Rekomendasi dari Lurah setempat 14. Fotocopy Bukti setoran PBB	1 (satu) hari	GRATIS		Proses dilanjutkan oleh yang bersangkutan ke Pemerintah Kabupaten			
13	Merekendasikan Riset	1. Surat Permohonan 2. Fotocopy KTP 3. Rekomendasi dari Kantor Kesatuan Bangsa Politik dan Perlindungan Masyarakat. 4. Fotocopy Bukti setoran PBB	1 (satu) hari	GRATIS	Final Di Kecamatan				



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.

NO	PERIZINAN	PERSYARATAN	WAKTU	BESAR BIAYA	SIFAT	KETERANGAN
1	2	3	4	5	6	7
14	Surat Rekomendasi Izin penggunaan spectrum frekvensi radio	1. Surat permohonan bermaterai Rp. 6000 2. Rekomendasi Izin Penyiaran Radio dari Lurah 3. Data perangkat yang digunakan 4. Konfigurasj Antena (Bentuk Antena) 5. Spesifikasi Pemanca 6. Rencana Alokasi Frekvensi 7. Jenis Siaran 8. Struktur Organisasi 9. Daftar susunan Siaran 10. Akta Pendirian 11. Fotocopy KTP 12. Fotocopy Bukti setoran PBB	1 (satu) hari	GRATIS	Proses dilanjutkan oleh yang bersangkutan ke Pemerintah Kabupaten	
15	Surat Rekomendasi Pemberhentian Kepala Desa/ Penghulu	1. Surat keterangan Meninggal Dunia 2. Permohonan Permintaan Mengundurkan diri 3. Berakhirnya masa Jabatan 4. Bertempat tinggal di luar wilayah desa yang bersangkutan 5. Laporan dari masyarakat secara resmi 6. Fotocopy Bukti setoran PBB	1 (satu) hari	GRATIS	Proses dilanjutkan oleh yang bersangkutan ke Pemerintah Kabupaten	



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.

NO	PERIZINAN	PERSYARATAN	WAKTU	BESAR BIAYA	SIFAT	KETERANGAN
1	2	3	4	5	6	7
16	Surat Rekomendasi Pengangkatan kepala Desa/ Penghulu	<p>1. Pernyataan Bertakwa kepada Tuhan YME</p> <p>2. Pernyataan Setia dan Taat Terhadap Pancasila dan UUD 1945</p> <p>3. Fotocopy Ijazah yang dimiliki</p> <p>4. Fotocopy KTP</p> <p>5. Fotocopy Kartu Keluarga</p> <p>6. Fotocopy Akta Kelahiran</p> <p>7. Surat Keterangan Sehat Jasmani, Rohani dan bebas Narkotika</p> <p>8. Surat keterangan Tidak Pernah dihukum</p> <p>9. Daftar Riwayat Hidup</p> <p>10. Pas Foto 4 x 6 (1 Lembar)</p> <p>11. Surat Pernyataan Sanggup bertempat tinggal di Desa yang bersangkutan</p> <p>12. Fotocopy Bukti setoran PBB</p>	1 (satu) hari	GRATIS		Proses dilanjutkan oleh yang bersangkutan ke Pemerintahan Kabupaten
17	Surat Rekomendasi Penetapan Lokasi TPA	<p>1. Surat Usulan dari Masyarakat setempat</p> <p>2. Berita Acara pembahasan TPA</p> <p>3. Lahan yang tersedia</p> <p>4. Surat keterangan dari Kelurahan/ Desa</p> <p>5. Fotocopy Bukti setoran PBB</p>	1 (satu) hari	GRATIS	Final Di Kecamatan	

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

NO	PERIZINAN	PERSYARATAN	WAKTU	BESAR BIAYA	SIFAT	KETERANGAN
						1
1	2	3	4	5	6	7
18	Surat Rekomendasi lokasi pelaksanaan proyek pembangunan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan 2. Fotocopy KTP 3. Fotocopy Surat Tanah 4. Denah Lokasi 5. Fotocopy Bukti setoran PBB 	1 (satu) hari	GRATIS	Final Di Kecamatan	
19	Surat Rekomendasi izin Pendaftaran lembaga Swadaya Masyarakat yang bergerak dalam bidang sosial	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan 2. Memiliki AD/ ART 3. Fotocopy Akta Notaris 4. Rekomendasi dari Lurah/ Kepala Desa 5. Rekomendasi dari Dinas Sosial setempat 6. Memiliki program kerja yang jelas 7. Daftar/ data lengkap anak asuh/ klien yang akan sedang disantuni 8. Daftar susunan Pengurus lengkap dan alamatnya 9. Fotocopy Bukti setoran PBB 	1 (satu) hari	GRATIS	Final Di Kecamatan	
20	Surat Rekomendasi izin kursus/ Keterampilan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan 2. Fotocopy KTP 3. Denah Lokasi 4. Daftar fasilitas Sarana dan Prasarana yang dimiliki 5. Daftar susunan Pengelola dan Tenaga Pendidik 6. Program dan Kurikulum Kursus yang digunakan 7. Nama lembaga Kursus 8. Nama Penanggung Jawab Pendidikan dan Tenaga Pendidik 9. Bukti Kepemilikan Sertifikat/ Hak Milik/ Hak pakai/ Hak guna/ Surat perjanjian Sewa menyewa 10. Pas Foto 11. Rekomendasi dari Lurah/ Kepala desa 12. Fotocopy Bukti setoran PBB 	1 (satu) hari	GRATIS	Proses dilanjutkan oleh yang bersangkutan ke Pemerintah Kabupaten	