



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

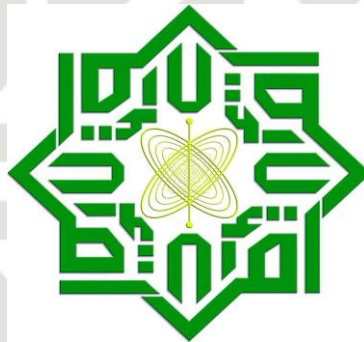
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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



**KINERJA APARATUR PEMERINTAH KELURAHAN DALAM  
PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN UNDANG - UNDANG  
REPUBLIK INDONESIA NOMOR 9 TAHUN 2015 TENTANG  
PEMERINTAHAN DAERAH DI KELURAHAN PERANAP KECAMATAN  
PERANAP KABUPATEN INDRAGIRI HULU**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas – Tugas dan Syarat – Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H) Pada Fakultas Syariah  
dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau**



Oleh :

**ILHAM GUSTIADI**

**NIM : 12020712177**

**UIN SUSKA RIAU**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM**

**FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

**2025 M/1446 H**



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

# PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul **“KINERJA nAPARATUR PEMERINTAH KELURAHAN DALAM PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN UNDANG - UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 9 TAHUN 2015 TENTANG PEMERINTAHAN DAERAH DI KELURAHAN PERANAP KECAMATAN PERANAP KABUPATEN INDRAGIRI HULU”**, yang ditulis oleh:

Nama : Ilham Gustiadi

NIM : 12020712177

Program Studi : Ilmu Hukum

Telah dimunaqasyahkan pada :

Hari/Tanggal : Kamis, 12 Juni 2025

Waktu : 07.30 WIB

Tempat : Ruang Peradilan Semu Fakultas Syariah dan Hukum

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, Juni 2025

**TIM PENGUJI MUNAQASYAH**

Ketua

**Dr.H. A. Zikri, S.Ag.,B. Ed., Dipl.Al,MH.C.M.ed**

Sekretaris

**Irfan Ridha, S.H., MH**

Penguji I

**Dr.Muslim, S. Ag.,S.H., M.Hum**

Penguji II

**Dr. Nurhidayat, SH., MH**

Mengetahui:

Dekan Fakultas Syariah dan hukum



**Dr. H. Maghfiroh, M.A.**

**NIP. 19741025 200312 1002**





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

## PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul **"KINERJA APARATUR PEMERINTAH KELURAHAN DALAM PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN UNDANG - UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 9 TAHUN 2015 TENTANG PEMERINTAHAN DAERAH DI KELURAHAN PERANAP KECAMATAN PERANAP KABUPATEN INDRAGIRI HULU"**, yang ditulis oleh:

Nama : Ilham Gustiadi

NIM : 12020712177

Program Studi : Ilmu Hukum

Telah dimunaqasyahkan pada :

Hari/Tanggal : Kamis, 12 Juni 2025

Waktu : 07.30 WIB

Tempat : Ruang Peradilan Semu Fakultas Syariah dan Hukum

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, Juni 2025

**TIM PENGUJI MUNAQASYAH**

Ketua

**Dr.H. A. Zikri, S.Ag.,B. Ed., Dipl.AI,MH.C.M.ed**

Sekretaris

**Irfan Ridha, S.H., MH**

Penguji I

**Dr.Muslim, S. Ag.,S.H., M.Hum**

Penguji II

**Dr. Nurhidayat, SH., MH**

Mengetahui:

Wakil Dekan I

Fakultas Syariah dan Hukum

**Dr. H. Akmal Abdul Munir, Lc.,MA**

NIP. 19711006 200212 1 003





## PENGESAHAN PEMBIMBING

Dosen Fakultas Syariah dan Hukum  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Pekanbaru, 26/5 · 2025

No : Nota Dinas  
Lamp :-  
Hal :Pengajuan Skripsi

Sdr.

Ilham Gustiadi

*Assalamu'alaikum. Wr. Wb*

Setelah membaca, memberikan petunjuk dan mengarahkan serta perbaikan seperlunya, maka selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Ilham Gustiadi yang berjudul **"KINERJA APARATUR PEMERINTAHAN KELURAHAN DALAM PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN UNDANG - UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 23 TAHUN 2014 KELURAHAN PERANAP KECAMATAN PERANAP KABUPATEN INDRAGIRI HULU"**, dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Hukum pada Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Harapan kami semoga dalam waktu dekat saudara yang tersebut diatas dapat dipanggil untuk diujikan dalam sidang munaqasyah di Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian harapan kami, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Pembimbing Skripsi I

Asril, SHL., SH., MH.

Pembimbing Skripsi II

Dr. Abu Samah, MH





1. H
2. Diarang mengemukakan 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 : Ilham Gustiadi

NIM : 12020712177

Tempat/ Tgl. Lahir : Taluk Kuantan, 05 Agustus 2002

Fakultas/Pascasarjana : Syariah dan Hukum

Prodi : Ilmu Hukum

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*: **KINERJA APARATUR PEMERINTAHAN KELURAHAN DALAM PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN UNDANG - UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 23 TAHUN 2014 KELURAHAN PERANAP KECAMATAN PERANAP KABUPATEN INDRAGIRI HULU**

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Skripsi 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 Skripsi saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan peraturan perundang-undangan.

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

Pekanbaru,  
Yang membuat pernyataan



**Ilham Gustiadi**  
**NIM.12020712177**



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**Iham Gustiadi (2025): Kinerja Aparatur Pemerintahan Kelurahan Dalam Pelayanan Publik Berdasarkan Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Pemerintahan Daerah DiKelurahan Peranap Kecamatan Peranap Kabupaten Indragiri Hulu**

Pelayanan publik merupakan salah satu tanggung jawab dari instansi pemerintah, baik itu di pusat, di daerah, maupun di desa. Pelaksanaan pelayanan publik ini merupakan salah satu fungsi pemerintah dalam melakukan kemudahan pada masyarakat dalam menggunakan hak dan kewajibannya.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum sosiologis. Penelitian hukum sosiologis adalah suatu metode penelitian hukum yang berfungsi untuk dapat melihat hukum dalam artian nyata serta meneliti bagaimana bekerjanya hukum di dalam suatu lingkungan masyarakat. Sumber data yang digunakan adalah data primer, data sekunder, dan teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Teknik analisis data menggunakan metode analisa kualitatif yaitu analisis yang menggunakan uraian kalimat, berdasarkan peraturan perundang- undangan, pandangan pakar hukum dan pendapat peneliti sendiri, sehingga akhirnya dapat menarik sebuah kesimpulan.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa Kinerja Aparatur Pemerintahan Kelurahan Peranap yang berlandaskan Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pemerintahan Daerah di Kelurahan Peranap dalam pelayanan publik belum berjalan dengan baik, karena kurang disiplinnya pegawai, dan kurang memadai sarana dan prasarana yang dimiliki oleh kantor kelurahan peranap.

**Kata Kunci: Kinerja, Aparatur Kelurahan, Pelayanan Publik.**





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Alhamdulillah Penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Salawat dan salam penulis kirimkan kepada junjunga besar Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing kita kealam yang penuh kebahagiaan dan ilmu pengetahuan.

Skripsi yang berjudul: **Kinerja Aparatur Pemerintahan Kelurahan Dalam Pelayanan Publik Berdasarkan Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Pemerintahan Dae Di Kelurahan Peranap Kecamatan Peranap Kabupaten Indragiri Hulu.**

Disusun dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN SUSKA Riau).

Penulis menyadari dan merasakan sepenuhnya, bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih dan penghargaan yang tulus kepada yang terhormat:

1. Kepada kedua orang tua yakni Ayahanda tercinta Wasiman serta Ibunda tersayang Rosmawati dan Dodi Fernando, S.H., M.H (Abg), Roza sriwalinda, S.pd. (Kakak), Wanda Fauzi (Abg), Ogi julianda (Abg) yang sudah menjadi rumah terbaik bagi penulis, yang selalu memberikan doa, dukungan motivasi,



© Hak cipta: milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- 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.

nasehat, cinta, serta kasih sayang selama masa perkuliahan yang tak ternilai harganya.

2. Bapak Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti Ms, SE, M.Si, Ak, CA selaku Rektor Hj. Helmiati, M.Ag, Selaku Wakil Rektor I, Prof. Dr. H. Mas'ud Zein, M.Pd, Selaku wakil Rektor II, Prof. Edi Erwan, S.Pt., M.Sc., Ph.D, Selaku Wakil Rektor III, Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Syarif Kasim Riau beserta jajarannya.

3. Bapak Dr. Zulkifli, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum, Bapak Dr. H. Akmal Abdul Munir, Lc., M.A, Selaku Wakil Dekan I Bapak Dr. H. Mawardi, M.Si selaku Wakil Dekan II, Ibu Dr. Sofia Hardani, M.Ag Wakil Dekan dan III, dan seluruh jajarannya.

4. Bapak Dr. Muhammad Darwis, S.H.I., S.H., M.H. selaku Ketua Jurusan Ilmu Hukum serta Ibu Dr. Febri Handayani, S.H.I, S.H., M.H., selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Hukum UIN Suska Riau, serta seluruh dosen Fakultas Syariah dan hukum yang telah berbagi ilmu yang bermanfaat kepada penulis.

5. Bapak Dr. Hendri Sayuti, M.Ag Selaku Penasehat Akademis (PA) yang telah memberikan dukungan kepada penulis selama masa perkuliahan pada Jurusan Ilmu Hukum di Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

6. Bapak Dr. H. Ahmad Zikri, B.Ed, Dipl. Al, M.H, selaku Ketua Sidang Munaqasah, Bapak Irfan Ridha, S.H.M.H, Selaku sekretaris Sidang munaqasah, Bapak Dr. Muslim, S.Ag. S.H. M.Hum, selaku Dosen Penguji





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

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

Pertama Sidang Munaqasah Dan bapak Dr. Nur Hidayat, S.H., M.H, Selaku dosen penguji kedua Sidang Munaqasah.

7. Bapak Asril, S.H.I., S.H., M.H Selaku Pembimbing I yang telah memberi pentunjuk, membimbing, nasihat, kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini dengan baik.

8. Bapak Dr. Abu Samah, M.H. Selaku Pembimbing II yang telah memberi pentunjuk, membimbing, nasihat, kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini dengan baik.

9. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh pegawai tata usaha Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

10. Kepada Instansi terkait yaitu tempat penelitian penulis, yaitu pihak Kelurahan Peranap Kecamatan Peranap yang telah mengizinkan dan memberikan informasi serta memberikan kemudahan pada saat melakukan penelitian.

Harapan Penulis semoga Allah SWT menerima amal kebaikan mereka dan membalasnya dengan kebaikan yang jauh lebih baik di dunia maupun di akhirat kelak. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan dapat menambah khasanah ilmu Pengetahuan.

Pekanbaru, April, 2025

UIN SUSKA RIAU

**ILHAM GUSTIADI**

**12020712177**



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

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

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

**DAFTAR ISI**

<b>PENGESAHAN</b>	
<b>PEMBIMBING</b>	
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR IS .....</b>	<b>vi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Batasan Masalah.....	8
C. Rumusan Masalah .....	9
D. Tujuan Penelitian .....	9
E. Manfaat penelitian.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
A. Konsep Kinerja.....	11
B. Konsep Kelurahan.....	15
C. Konsep Pelayanan Publik.....	17
D. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.....	19
E. Penelitian Terdahulu .....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
A. Jenis Penelitian.....	24
B. Pendekatan Penelitian .....	24
C. Lokasi Penelitian.....	25
D. Data dan Sumber Data .....	25
E. Populasi dan Sample .....	27
F. Teknik Pengumpulan Data.....	28
G. Analisis Data .....	29
H. Sistematika Penulisan .....	30
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>32</b>

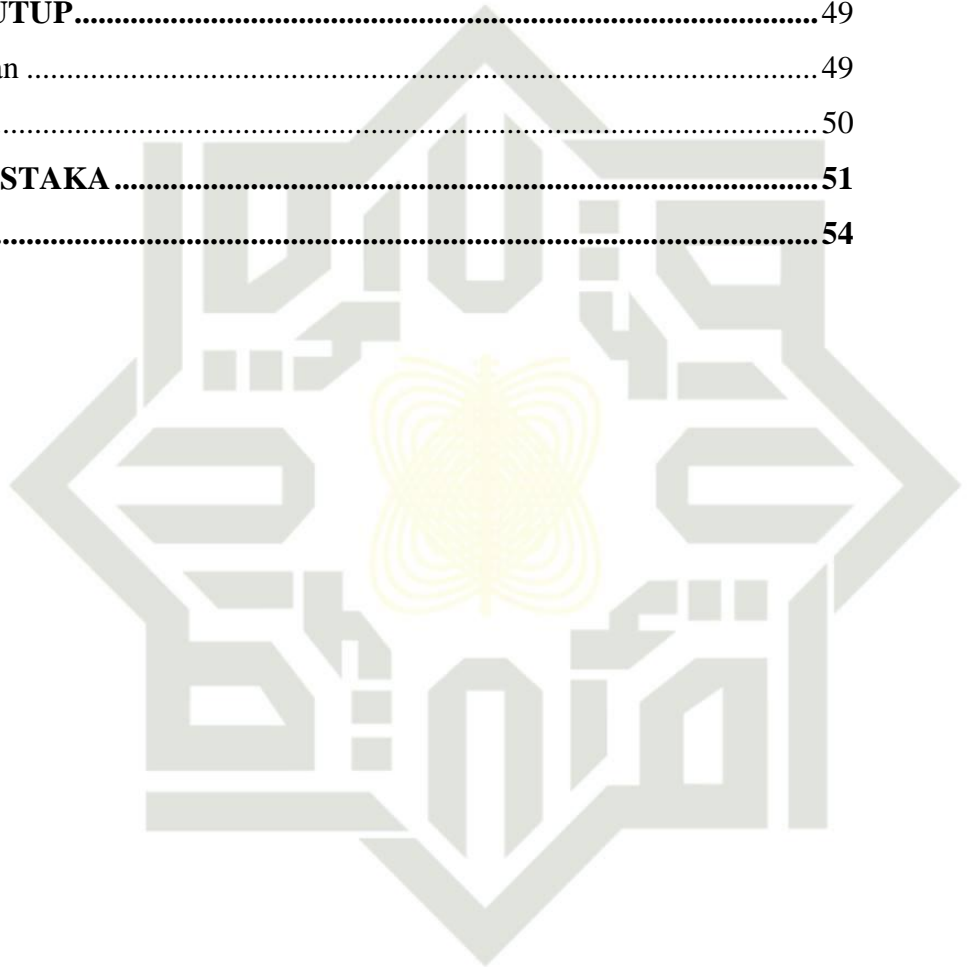




**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 Kinerja Aparatur Pemerintahan dalam Pelayanan Publik Pada Pembuatan Surat Izin Tinggal Sementara di Lingkungan Kelurahan Peranap.....	32
B Faktor Penghambat dalam Kinerja Aparatur Pemerintahan dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Peranap Kecamatan Peranap Kabupaten Indragiri Hulu .....	41
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>49</b>
A. Kesimpulan .....	49
B. Saran.....	50
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>51</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>54</b>



UIN SUSKA RIAU



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Kinerja suatu organisasi sangat penting, oleh karena terlihatnya kinerja dengan tingkat pencapaian hasil, maka dapat diketahui hasil pekerjaan yang berorientasi dengan tugas dan wewenang yang diberikan dilaksanakan secara nyata dan maksimal. Kinerja suatu organisasi yang telah dilaksanakan dengan tingkat pencapaian hasil tertentu, harus disesuaikan pula dengan visi dan misi organisasi yang telah ditetapkan sebagai landasan untuk melakukan tugas yang diemban. Artinya kinerja atau *Performance* merupakan tingkat pencapaian hasil. Kelurahan sebagai organisasi pemerintahan yang terdepan dan paling dekat dengan kebutuhan maupun hubungannya dengan masyarakat, yang menjadi tombak keberhasilan pembangunan. Kelurahan akan terlibat langsung dalam perencanaan dan pengendalian pembangunan serta pelayanan. Dengan demikian kelurahan harus mampu menjadi tempat bagi masyarakat untuk diselesaikan atau meneruskan aspirasi dan keinginan tersebut kepada pihak yang berkompeten untuk ditindak lanjuti.<sup>1</sup>

Layanan Publik dapat didefinisikan sebagai penyediaan layanan atau bisa disebut dengan melayani keperluan masyarakat yang memiliki kepentingan dalam organisasi sesuai dengan aturan dan prosedur yang ditetapkan. Pelayanan Publik merupakan kegiatan seseorang atau sekelompok

<sup>1</sup> Edi Darmawi, Analisis Kinerja Aparatur Pemerintah dalam Perspektif Good Governance *Jurnal penelitian Sosial dan Politik* Volume 3 No.2, h. 1.





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

orang yang disertai faktor-faktor dasar dari sistem, prosedur dan metode tertentu untuk memenuhi hak kepentingan orang lain. Tujuan pelayanan publik antara lain mempersiapkan layanan publik sesuai kehendak atau kebutuhan publik, dan menyatakan pilihan dan cara akses yang disediakan oleh pemerintah kepada publik dengan tepat.<sup>2</sup> Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Secara normatif, undang-undang ini berisi aturan prinsip tata pemerintahan yang baik, menurut keektifan fungsional dari fungsi itu sendiri. Layanan publik yang efektif oleh pemerintah atau koordinasi dapat meningkatkan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, menjadi bijak dalam penggunaan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan dalam pemerintahan dan administrasi publik.

Sejak diberlakukannya otonomi daerah, pelayanan publik menjadi ramai diperbincangkan karena pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan otonomi daerah. Apabila

<sup>2</sup> Hutayanan, John Fresly. *Faktor Pengaruh Kebijakan Keterbukaan Informasi Dan Kinerja Pelayanan Publik* (Studi Pada Pemerintah Provinsi DKI Jakarta). Yogyakarta: CV Budi Utama, 20191, h.1.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah menjadi baik atau berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil. Di samping sudah menjadi keharusan bagi pemerintah pusat sampai pada pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.<sup>3</sup> Pelayanan publik menjadi tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata karena masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan dengan kualitas pelayanan yang diterima, selain itu, kualitas layanan adalah kepentingan banyak orang dan dapat langsung dirasakan dari semua kalangan masyarakat. Konsep kualitas menjadi ukuran keberhasilan organisasi bukan saja pada organisasi bisnis, tetapi juga pada organisasi atau institusi pemerintah sebagai lembaga penyedia pelayanan publik. Pemerintah dituntut untuk senantiasa melakukan survei mengenai keinginan dan penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Terlebih, kualitas merupakan bahasan penting dalam penyelenggaraan Pelayanan.<sup>4</sup>

Kualitas pelayanan publik ditentukan oleh seberapa baik sikap dan perilaku penyelenggara negara atau instansi pemerintah dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya kepada masyarakat serta tingkat kepuasan masyarakat yang ditandai dengan membaiknya kesejahteraan

<sup>3</sup> Sellang, Kamaruddin dkk. *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya*. CV. Penerbit Qiara Media, 2019.

<sup>4</sup> Sancoko, B. Pengaruh Remunasi Terhadap Kualitas pelayanan Publik, Vol.1 No.3, (2010): h.1-3



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

masyarakat dari waktu ke waktu.<sup>5</sup> Perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik diharapkan dapat memperbaiki citra pemerintah alam pandangan masyarakat karena dengan kualitas pelayanan publik yang semakin baik, kepuasan dan kepercayaan masyarakat dapat dibangun dan pemerintah dapat meningkatkan legitimasi yang kuat di mata publik.<sup>6</sup>

Berdasarkan amanat pasal 18 Undang-undang Dasar Nomor 9 Tahun 2015 tentang pemerintahan daerah mengatakan bahwa penyelenggara pemerintahan daerah memprioritaskan pelaksanaan urusan pemerintahan adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.<sup>7</sup> Hal tersebut didukung oleh kinerja aparat yang baik sehingga berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang baik dari aparatur pemerintah, Pemerintah membuat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparat Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengatakan bahwa pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan sesuai ketentuan Perundang-undangan.<sup>8</sup>

<sup>5</sup> Ratna Sari Dewi “Proyeksi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik 2020”, OMBUDSMAN, <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--proyeksi-peningkatan-kualitas-pelayanan-publik-2020>, Diakses pada tanggal 10 Januari 2024

<sup>6</sup> Mukarom Zaenal, dan Muhibudin Wijaya Laksana. *Manajemen Kinerja Pelayanan Publik*. Jawa Barat: CV Pustaka Setia, 2016.

<sup>7</sup> Undang-Undang Dasar Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Pemerintah Daerah

<sup>8</sup> Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparat Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Namun kebijakan ini tidak akan bisa dicapai secara maksimal apabila aparatur pemerintah tidak bekerja secara optimal, oleh karena itu, kebijakan yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan harus meningkatkan kualitas pelayanan harus diimbangkan dengan upaya optimalisasi kinerja aparatur dan melakukannya secara konsisten dengan memperhatikan segala kebutuhan dan harapan masyarakat.<sup>9</sup>

Terciptanya kualitas pelayanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna pelayanan sebagai salah satu wujud dari implementasi kebijakan otonomi daerah maka indeks kepuasan pelayanan salah satu strategi untuk mengatasi adanya masalah dalam usaha meningkatkan kinerja aparatur publik. Untuk itu diperlukan perhatian khusus dan mendalam terhadap pelayanan yang diberikan. Apakah pemerintah daerah telah memberikan kepuasan pelanggan atau sebaliknya.<sup>10</sup>

Tuntutan publik untuk layanan publik yang berkualitas membutuhkan perbaikan dan peningkatan yang berkelanjutan. Tinggi tingkat keluhan dari masyarakat pengguna layanan menunjukkan bahwa sebagai organisasi publik pemerintah belum sepenuhnya mampu

Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

<sup>9</sup> Fahmi Rezha, dkk Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perakaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok), Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol 1, No.5,(2016) Hal. 981

<sup>10</sup> Shaleh, dkk , ( Makasar: 2018). Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai. : Aksara

Timur





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

menciptakan sistem layanan yang dapat diterima. Hal ini diyakini berpengaruh dalam mengurangi kepercayaan publik terhadap organisasi publik. Tingkat kepercayaan publik terhadap organisasi publik di Indonesia mulai turun. Lebih lanjut dikatakan bahwa sebagian besar organisasi publik masih ada fungsi regulasi yang lebih dominan dari pada fungsi layanan yang berkesinambungan. Hal tersebut diduga karena kinerja organisasi/instansi pemerintahan rendah. Oleh karena itu, pokok inti masalahnya adalah kinerja organisasi pemerintah yang rendah dalam memberikan layanan kepada publik.<sup>11</sup>

Kinerja yang harus dimiliki oleh aparatur pemerintahan kelurahan menurut UU No. 32 tahun 2004 ialah pelaksanaan kegiatan pemerintahan kelurahan, pelayanan kepada masyarakat, penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, dan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum. Kelurahan pernap merupakan salah satu Instansi yang ada di Kecamatan pernap Kabupaten Indragiri hulu Instansi ini memiliki wewenang dan tanggung jawab dalam Pelayanan Publik. Didalam pasal 18 Undang-undang Dasar Nomor 9 Tahun 2015 dinyatakan pelayanan yang berkualitas diperlukan kinerja aparat yang maksimal dalam memberikan pelayanan. Namun, berdasarkan Observasi lapangan atau ruang lingkup kelurahan pernap calon peneliti melihat dan mencermati yang ada di Kantor Kelurahan pernap ditemukan kendala kinerja dalam

<sup>11</sup> Hutahayan, dkk. "Faktor Pengaruh Kebijakan Keterbukaan Informasi Dan Kinerja Pelayanan Publik" Cv Budi Utama ( Studi Pada Pemerintah Provinsi DKI Jakarta), 2019, 22.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

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

pemberian pelayanan kepada masyarakat terutama pada standar pelayanannya yaitu kurangnya kejelasan waktu penyelesaian dalam pemberian layanan dan keterlambatan pegawai serta proses yang berbelit-belit dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan tidak mencapai standar pelayanan yang baik. Masyarakat yang berhasil saya temui atas Nama Ricky aditya salah satu masyarakat menyatakan bahwa beliau telah menerima pelayanan pada pelayanan administrasi, pengurusan Surat Keterangan surat izin tinggal sementara, Tidak Mampu menunggu lama, aparat kelurahan datang terlambat atau pulang lebih awal dari waktu yang ditentukan, hal ini terlihat ketika datang ke kantor kelurahan namun pemberi pelayanan belum datang atau sudah tidak ada di tempat dan tentu tidak sesuai dengan peraturan Bupati Indragiri hulu Nomor 8 Tahun 2017 tentang Kode Etik dan prilaku ASN dilingkungan pemerintah Kabupaten Indragiri Hulu. Berdasrkan hal tersebut disampaikan bahwa jam masuk, istirahat dan pulang kantor : Hari Senin dan Kamis masuk pada jam 07.30 WIB, istirahat jam 12.00 – 12.30 WIB, dan pulang jam 16.00 WIB. Hari Selasa dan Rabu masuk pada jam 08.00 WIB, istirahat pada jam 12.00 – 12.30 WIB, pulang jam 16.00 WIB. Hari jumat masuk jam 08.00 WIB, istirahat 11.30 – 13.00 WIB, dan pulang pada jam 16.00 WIB. Hal tersebut berdampak pada kinerja aparat dalam memberikan pelayanan dan kepercayaan masyarakat akan ikut berkurang dalam 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.

Berdasarkan hal tersebut, maka calon peneliti tertarik mengadakan penelitian dengan judul: “ **KINERJA APARATUR PEMERINTAH KELURAHAN DALAM PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN UNDANG - UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 9 TAHUN 2015 TENTANG PEMERINTAHAN DAERAH DI KELURAHAN PERANAP KECAMATAN PERANAP KABUPATEN INDRAGIRI HULU “**

**B. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah ditemukan dan mengingat ruang lingkup yang cukup luas, Penulis berpendapat bahwa masalah penelitian yang diangkat harus dibatasi. Hal ini dilakukan agar penelitian ini dapat dilakukan dengan lebih fokus, dan mendalam. Oleh sebab itu, penulis membatasi masalah yang berkaitan dengan efektivitas tentang permasalahan yang terjadi di lingkungan Kantor Kelurahan Peranap Kecamatan Peranap Kabupaten Indragiri Hulu. Berdasarkan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Dasar Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Pemerintah Daerah.

**C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah penelitian maka pertanyaan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut :



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

1. Bagaimana Kinerja aparatur Pemerintahan daalam Pelayanan Publik pada pembuatan surat izin tinggal sementara di lingkungan Kelurahan Peranap.
2. Apa saja menjadi faktor penghambat dalam Kinerja Aparatur Pemerintah dalam Pelayanan Publik di kelurahan Peranap Kecamatan Peranap Kabupaeten Indragiri Hulu.

**D. Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui Kinerja aparatur Pemerintahan dalam Pelayanan Publik pada pembuatan surat izin tinggal sementara di lingkungan Kelurahan Peranap. Dan untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam Pelayanan Publik pada pembuatan surat izin tinggal sementara di lingkungan Kelurahan Peranap.

**E. Manfaat Penelitian**

Penelitian mengenai kinerja aparatur pemerintahan dalam pelayanan public di kantor Kelurahan Peranap Kecamatan Peranap Kabupaten Indragiri hulu memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

Dapat digunakan sebagai alat kontribusi dan nilai tamah dalam pengembangan disiplin ilmu pemerintahan.

2. Manfaat Teoritis

Dapat menjadi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai Kinerja Dalam Pelayanan Publik di Instansi Pemerintahan.

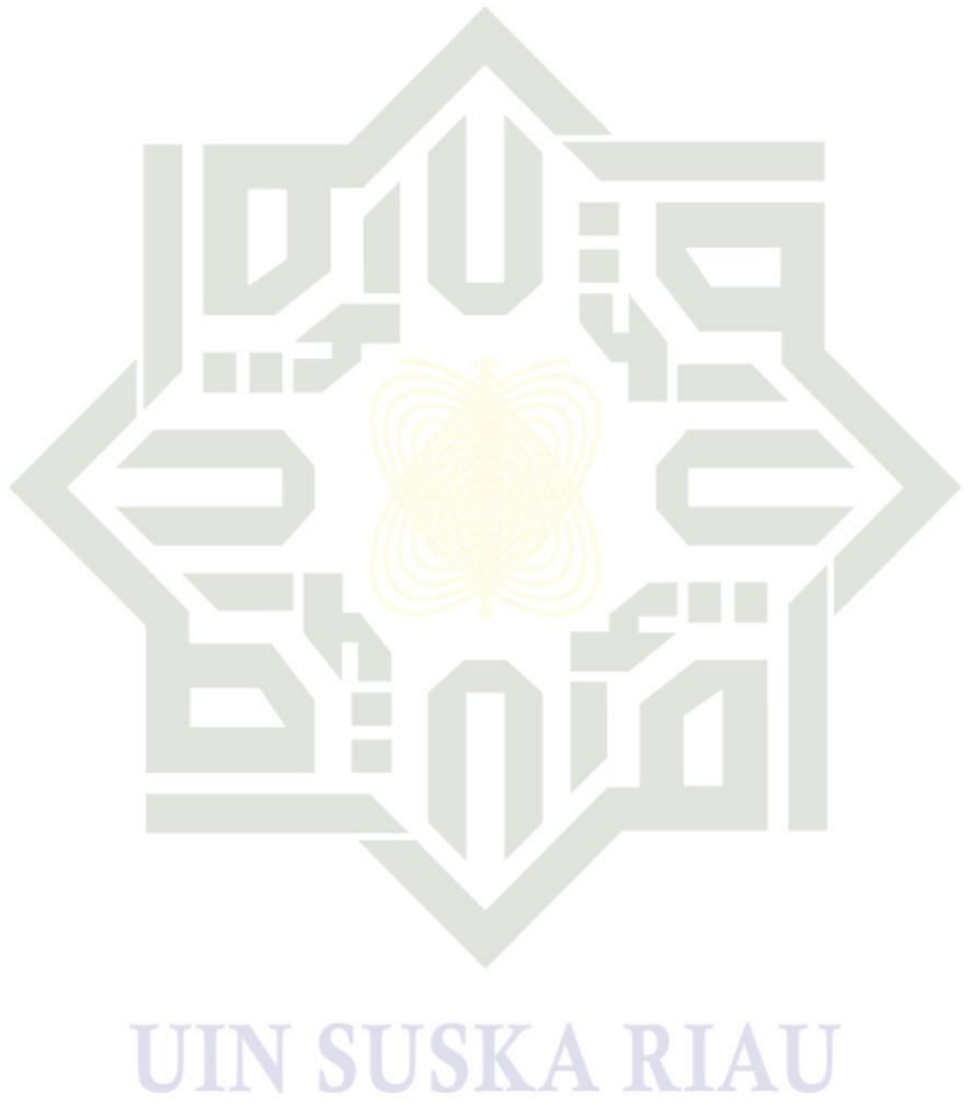


**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

3. Manfaat Praktis

Memberikan saran atau masukan sebagai pertimbangan dalam memecahkan masalah bagi pihak aparatatur pemerintah terkait pelayanan publik.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Konsep Kinerja

Kinerja suatu organisasi sangat penting, oleh karena terlihatnya kinerja dengan tingkat pencapaian hasil, maka dapat diketahui hasil pekerjaan yang berorientasi dengan tugas dan wewenang yang diberikan dilaksanakan secara nyata dan maksimal. Kinerja suatu organisasi yang telah dilaksanakan dengan tingkat pencapaian hasil tertentu, harus disesuaikan pula dengan visi dan misi organisasi yang telah ditetapkan sebagai landasan untuk melakukan tugas yang diemban. Artinya kinerja atau Performance merupakan tingkat pencapaian hasil.

Kelurahan sebagai organisasi pemerintahan yang terdepan dan paling dekat dengan kebutuhan maupun hubungannya dengan masyarakat, yang menjadi tombak keberhasilan pembangunan. Kelurahan akan terlibat langsung dalam perencanaan dan pengendalian pembangunan serta pelayanan. Dengan demikian kelurahan harus mampu menjadi tempat bagi masyarakat untuk diselesaikan atau meneruskan aspirasi dan keinginan tersebut kepada pihak yang berkompeten untuk ditindak lanjuti.<sup>12</sup>

Administrasi dalam arti luas adalah seluruh proses kerja sama antara dua orang atau lebih dalam mencapai tujuan dengan memanfaatkan sarana dan prasarana tertentu secara berdaya guna dan berhasil guna. Sianipar,

<sup>12</sup> Edi Darmawi, S.Sos., M.Si “Analisi kinerja Aparatur Pemerintah dalam Persepektif governance”, *Jurnal penelitian Sosial dan Politik*, Volume 3 No.2, (2014), h. 1.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

mengatakan bahwa pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan atau mengurus keperluan seseorang atau kelompok orang. Melayani adalah meladeni/membantu mengurus keperluan atau kebutuhan seseorang sejak diajukan permintaan sampai penyampaian atau penyerahannya. Dapat kita ketahui Bersama bahwa, pengertian dari kelurahan merupakan gabungan dari beberapa Rukun Warga yang membentuk suatu daerah teritorial Bersama demi melancarkan perekonomian maupun hubungan antarmasyarakat sendiri. Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten/kota di bawah kecamatan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada camat. Kelurahan mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Camat serta melaksanakan tugas pemerintahan lainnya sesuai ketentuan perundangan yang berlaku. Hubungan kerja kecamatan dengan kelurahan bersifat hierarki. Pembentukan kelurahan ditujukan untuk meningkatkan kemampuan penyelenggaraan pemerintahan kelurahan secara berdayaguna, berhasil guna dan pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan tingkat perkembangan dan kemajuan.<sup>13</sup>

Secara *Etimologis* kata kinerja dapat disamakan artinya dengan kata *performance* yang berasal dari bahasa inggris. *Performance* atau kinerja pada umumnya diberikan batasan sebagai kesuksesan seseorang di dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya

<sup>13</sup> Roswita Siki, "Kinerja Pemerintah Kelurahan dalam pelayanan Adminitrasi", *Jurnal Politik*. Vol 1 No 1. (2014): h.12-20



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

Menurut Prawirosentono performance adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan dan sesuai dengan moral atau etika. Bernadin dan Russel seperti kutipan oleh Ruky mendefinisikan performance sebagai catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dan fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu.

Dari uraian tersebut diatas, dapat diketahui bahwa yang dimaksud dengan kinerja, performance atau prestasi kerja adalah penampilan kerja maupun hasil yang dicapai oleh seorang baik barang/produk maupun berupa jasa yang biasanya digunakan sebagai dasar penilaian atas diri karyawan atau organisasi kerja yang bersangkutan yang mencerminkan pengetahuan karyawan tentang pekerjaannya itu. Semakin tinggi kualitas dan kuantitas hasil kerjanya maka semakin tinggi pula kinerjanya.

Kinerja pada hakikatnya adalah bentuk perwujudan kerja seseorang pada suatu unit organisasi di mana dia bekerja. Agar tidak terjadi perbedaan dalam pemberian definisi kinerja, maka diajukan beberapa definisi kinerja oleh beberapa ahli. Hidayat menyatakan hasil kerja yang dicapai oleh suatu instansi dalam menjalankan tugasnya dalam kurun waktu tertentu, akan tercapai peningkatan kinerja yang efektif dan efisien, apabila:

1. Keluaran (output) adalah sesuatu yang dicapai dari suatu kegiatan yang berupa fisik atau pun non fisik yang diharapkan dapat dirasakan langsung oleh 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.

2. Hasil adalah mengukur pencapaian atau hasil yang terjadi karena pemberian layanan yakni segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah (efek langsung).
3. Kaitan usaha dengan pencapaian adalah ukuran efisiensi yang mengaitkan usaha dengan keluaran pelayanan. Berdasarkan pengertian di atas, maka mengukur sumber daya yang digunakan atau biaya per unit keluaran, dan memberikan informasi tentang keluaran di tingkat tertentu dari penggunaan sumber daya, menunjukkan efesiensi relatif Kinerja atau performance, merupakan prestasi yang dicapai oleh seorang karyawan tersebut dapat menggunakan segenap kemampuan pengetahuan, bagi tenaga kerja atau karyawan yang berbasis kompetensi, kinerjanya diukur berdasarkan kemampuan, skill, dan attitude-nya pada setiap saat melaksanakan tugasnya. Kemampuan ditinjau dan penguasaan teori dan kemampuan praktis, misalnya lancar berbahasa asing, mampu mengoperasikan komputer dan lain sebagainya.<sup>14</sup>

Suwarto mengemukakan bahwa kemampuan kerja seseorang sangat ditentukan sekali oleh pendidikan dan pelatihan yang diperoleh, serta pengalaman terlibat dalam pekerjaannya. Menurutnya, pendidikan pada dasarnya akan menghasilkan pengetahuan, pelatihan akan menghasilkan keterampilan, sedangkan pengalaman akan menghasilkan ketangkasan dalam bekerja. Dari pendapat tersebut, dapat dikatakan bahwa dengan adanya pelatihan, pendidikan, dan pengalaman pihak instansi pegawai bekerja akan menerima sebuah laporan dari unit-unit bidang manajemen yang ada tentang perkembangan kerja dari para pegawai yang diberikan penilaian. Dimana, pendidikan dan pelatihan akan meningkatkan pengetahuan akan bidang pekerjaan yang dilaksanakan, sedangkan pengalaman akan meningkatkan wawasan para

<sup>14</sup> Fauzi, dkk. Manajemen Kinerja. Surabaya: Airlangga University Press. 2020.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

pegawai dalam menyelesaikan tugas yang diberikan.<sup>15</sup>

### B. Konsep Kelurahan

Kelurahan adalah pembagian wilayah di Indonesia setelah kecamatan. Kelurahan merupakan wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kota. Kelurahan dipimpin oleh seorang lurah yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil. Kelurahan merupakan unit pemerintahan terkecil setingkat dengan desa. Berbeda dengan desa, kelurahan memiliki hak yang lebih terbatas dalam mengatur wilayahnya.

Kelurahan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota yang berkedudukan di wilayah kecamatan. Kelurahan sebagaimana dimaksud dipimpin oleh lurah yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada bupati/walikota melalui camat. Lurah sebagaimana diangkat oleh bupati/wali kota atas usul camat dari Pegawai Negeri Sipil (PNS).

Pasal 1 ayat (5) Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan, mengartikan kelurahan sebagai wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten/kota dalam wilayah kerja kecamatan. Dapat dikatakan bahwa daerah kabupaten/kota dalam wilayah kerja Kecamatan. Dapat dikatakan bahwa kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten/kota di wilayah kerja kecamatan.

<sup>15</sup> Suwanto "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai" *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*. Vol 2 No 1, (2016): h. 1-12.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

Kelurahan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota yang berkedudukan di wilayah kecamatan. Kelurahan sebagaimana dimaksud dipimpin oleh lurah yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada bupati/walikota melalui camat. Lurah sebagaimana diangkat oleh bupati/wali kota atas usul camat dari Pegawai Negeri Sipil (PNS).

Pasal 7 Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang kelurahan menegaskan bahwa, dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, lurah melakukan koordinasi dengan camat dan instansi vertikal yang berada di wilayah kerjanya. Maka, semua kewenangan dan tugas yang akan dilakukan harus berdasarkan kordinasikan dengan organisasi vertikal di atasnya, yaitu tugas dari bupati/walikota melalui camat.<sup>16</sup>

Adapun fungsi-fungsi dalam penyelengaran Kelurahan yaitu:

- a. pelaksanaan kegiatan pemerintahan kelurahan
- b. pelaksanaan program dan kegiatan peberdayaan masyarakat
- c. penyelenggaraan pelayanan masyarakat di wilayah kelurahan
- d. penyelenggaraan dan pembinaan ketentraman dan ketertiban wilayah
- e. pelaksanaan pemeliharaan prasana dan fasilitasi peningkatan pertumbuhan ekonomi masyarakat di wilayah kelurahan.
- f. Penyusunan dan sinkronisasi usulan program dan kegiatan pembangunan dan kemasyarakatan
- g. Pembinaan lembaga sosial kemasyarakatan dan swadaya gotong royong masyarakat
- h. Pembinaan lembaga sosial kemasyarakatan dan swadaya gotong royong masyarakat.

<sup>16</sup> Nugroho, Setyo. Demokrasi dan Tata Pemerintahan Dalam Konsep Desa dan Kelurahan", *Jurnal cita Hukum*, Vol. 1 No.1 (2013): h.12



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

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

- i. Pelaksanaan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan/pimpinan sesuai dengan peraturan yang berlaku.<sup>17</sup>

**C. Konsep Pelayanan Publik**

Kualitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai landasan awal bagi terwujudnya peningkatan dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat dan secara umum dapat menjadi suatu nilai timbulnya sebuah rasa kepercayaan dalam pola hubungan antara pemerintah dan masyarakat, sehingga pemerintah berkewajiban harus memberikan jaminan pelayanan yang berkaitan dengan proses kegiatan pelayanan publik agar setiap masyarakat dapat memperoleh mutu pelayanan yang maksimal sehingga dapat timbulnya rasa kenyamanan bagi masyarakat dalam proses kepengurusan administrasi.

Pelayanan publik juga termasuk dalam unsur penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) yaitu berkaitan dengan keterbukaan dan pertanggung jawaban aparatur pemerintah dalam hal memberikan sebuah pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat sehingga pemerintah seharusnya menjalankan fungsi-fungsinya dalam memberikan pelayanan publik secara maksimal sesuai prinsip-prinsip *good governance*. Berkaitan dengan pemerintahan maka fungsi pemerintah yakni menjalankan memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, oleh sebab itu pemerintah dalam fungsinya tidak terlepas dari harus adanya

---

<sup>17</sup> Daniel Filterianto Robial, "Peran Pemerintah Kelurahan dalam mewujudkan Kepemerintahan yang baik" *Jurnal Ilmu Politik*. Vol 12. No.1 (2015) : h.1-9

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

kualitas pelayanan publik yang harus diberikan dan juga dituntut untuk selalu memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat secara maksimal.<sup>18</sup>

Pratiwi menemukan bahwa sepuluh dimensi yang ada dapat dirangkum menjadi 5 dimensi pokok menentukan kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut yaitu :

- a. Bukti Langsung (*tangibles*), adalah bukti konkret kemampuan suatu organisasi untuk menampilkan yang terbaik bagi penerima pelayanan. Baik dari fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan harapan terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik dan lain sebagainya
- c. Daya tanggap (*responsive*), yaitu memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah di mengerti.
- d. Jaminan (*assurance*), yaitu jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun pegawai, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya penerima pelayanan.
- e. Empati, yaitu memberikan perhatian tulus dan bersikap pribadi kepada penerima pelayanan. Hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan penerima pelagh yanan secara akurat dan spesifik.<sup>19</sup>

<sup>18</sup> Deden Achmad,dkk, “Kualitas pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Lajangiru Kecamatan Ujung Padang Kota Makasar”, Volume 3, Nomor 4,(2022) h. 1089-1090.

<sup>19</sup> Pratiwi. Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Vol 3 No 1, (2017): h.2-7

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Menurut John Whitmore Kinerja adalah pelaksanaan fungsi-fungsi yang dituntut dari seseorang, “kinerja adalah suatu perbuatan, suatu prestasi, suatu pameran umum ketrampilan”. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam erumusan perencanaan strategis (*strategic planning*) suatu organisasi.

Kinerja adalah penilaian terhadap hasil kinerja dengan standar kinerja yang diharapkan dengan meliputi kualitas, kuantitas waktu dan tingkat manfaat (efektif) menjalankan tugas pokok dan fungsinya sebagai karyawan. Kinerja adalah kumpulan aktifitas kerja yang maju dan mendorong setiap individu untuk mengaktualisasikan aktifitasnya secara optimal untuk menghasilkan kerja optimal, dan menjadi standar penilaian bagi pimpinan.<sup>20</sup>

Menurut Mahmudi dalam Sellang, Kamaruddin mengemukakan bahwa kinerja merupakan suatu konstruk multidimensional yang mencakup banyak faktor yang mempengaruhinya. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah :

- a. Personal/individual, meliputi: pengetahuan, keterampilan (skill), kemampuan, kepercayaan diri, motivasi, dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu.

<sup>20</sup> Fadli Sandewa, “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai di Kabupaten Banggai Kepulauan”, *Jurnal Ilmiah Clean Government* Vol. 1, No. 1, Desember (2017), h. 98-99.





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

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

- b. Faktor kepemimpinan, meliputi kualitas dalam memberikan dorongan, semangat, arahan dan dukungan yang diberikan manajer dan team leader.
- c. Faktor tim, meliputi kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kekompakan dan keeratan anggota tim.
- d. Faktor sistem, meliputi sistem kerja, fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi, dan kultur kinerja dalam organisasi.
- e. Faktor kontekstual (*situasional*), meliputi tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.

Mangkunegara dalam Sellang, Kamaruddin mengemukakan bahwa faktor yang mempengaruhi pencapaian kerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*);

- a. Faktor kemampuan; secara *psikologis*, kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan; kemampuan potensi dan kemampuan *reality*. Artinya pegawai memiliki pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu, pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.
- b. Faktor motivasi, motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi ini merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja).
- c. Karakteristik pekerja, menyangkut bagaimana perbedaan diantara individu dalam suatu lingkungan kerja terpengaruhi terhadap proses pencapaian tujuan organisasi.<sup>21</sup>

<sup>21</sup> Hutaeruk,dkk, "Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Aparatur Sipil Negara Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru". *Jurnal Ilmiah Skylandsea* Volume, 1 No. 1,(2018) 145.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

1. Jukriadi, (2013), Pelaksanaan Kinerja Badan Permusyawaratan Desa (BPD) Di Desa Padang Sawah Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005.<sup>22</sup>

Masalah dalam penelitian ini ialah Bagaimana kinerja Badan Permusyawaratan Desa di Desa Padang Sawah Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar dan apa faktor-faktor penghambat Badan Permusyawaratan Desa dalam melaksanakan kinerjanya. Kemudian jenis penelitian ini ialah penelitian sosiologis dengan menggunakan alat pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan angket. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja Badan Permusyawaratan Desa (BPD) Desa Padang Sawah, Dari enam kewenangan yang dimiliki oleh Badan Permusyawaratan Desa yang terlaksana hanya dua kewenangan saja yaitu mengusulkan dan pengangkatan kepala desa dan membentuk panitia pemilihan kepala desa sementara empat kewenangan lainnya belum terlaksana, yaitu Membahas rancangan peraturan desa bersama kepala desa, Melaksanakan pengawasan terhadap pelaksanaan peraturan desa dan peraturan kepala desa, Menggali, menampung, menghimpun, merumuskan dan menyalurkan aspirasi masyarakat, dan Menyusun tata tertib BPD.

---

<sup>22</sup> Jukriadi, *Pelaksanaan Kinerja Badan Permusyawaratan Desa (BPD) Di DESA Padang Sawah Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005*, (Skripsi: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 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. Ratna Dewi, (2017) Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bengkalis.<sup>23</sup>

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik dan faktor penghambat kinerja pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bengkalis, Dari penelitian ini diperoleh bahwa kinerja pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bengkalis di kategorikan kurang baik. Hal ini terlihat dari SKP cukup baik terdiri dari kualitas dan biaya sedangkan kuantitas dan waktu kurang baik. Dalam Perilaku Kerja dikategorikan kurang baik. Terlihat dari integritas, komitmen, disiplin kerjasama sedangkan orientasi pelayanan dan kepemimpinan baik.

3. Fajar Ahmad, (2019), Pelaksanaan Pelayanan Publik Berdasarkan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Studi di Kantor Camat Kecamatan Bangkinang Kabupaten Kampar).<sup>24</sup>

Latar belakang masalah dari penelitian ini adanya keluhan dari masyarakat terhadap Pelayanan Publik di kantor Camat Kecamatan Bangkinang terkait pelayanan administrasi yang masih lamban dan berbelit-belit. Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009

<sup>23</sup> Ratna Dewi, *Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Bengkalis*, (Skripsi: Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau, 2017).

<sup>24</sup> Fajar Ahmad, *Pelaksanaan Pelayanan Publik Berdasarkan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Studi Di Kantor Camat Kecamatan Bangkinang Kabupaten Kampar)*, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2019.





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

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

Tentang Pelayanan Publik, mengingikan Asas-asas pelayanan Publik semestinya transparansi, keterbukaan, mudah dan cepat serta tidak mempersulit masyarakat. Dari hasil penelitian ini Menggambarkan bahwa Pelayanan Publik berkenaan dengan pelayanan administrasi di Kantor Camat Kecamatan Bangkinang dalam pelaksanaannya meliputi manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik, prosedur pelayanan, persyaratan teknis dan administratif pelayanan, rincian biaya pelayanan, waktu pelayanan, dan informasi pelayanan. Adapun yang menjadi faktor penghambat dalam kinerja pegawai kantor Camat terhadap pelayanan publik kurangnya perhatian terkait kualitas layanan pegawai kepada masyarakat, dan tidaknya transparansi. Khususnya di kantor camat kecamatan Bangkinang, yaitu minimnya alat perlengkapan, dan ketidak disiplinnya sebagian pegawai dalam menjalankan tugas. Kesimpulan dari penelitian ini adalah pelayanan administrasi di kantor camat kecamatan bangkinang belum optimal, masih ada kendala-kendala yang belum teratasi oleh pegawai kantor camat kecamatan Bangkinang, serta adanya faktor ketidak dispilannya pegawai dalam menjalankan tugas dan minimnya alat perlengkapan.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

#### A. Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian hukum sosiologis. Penulis akan melakukan penelitian dengan cara mengumpulkan informasi di lapangan. Penelitian empiris digunakan untuk mengetahui serta menganalisa sudah sejauh mana peraturan hukum dan perundang-undangan berjalan secara efektif di lapangan.<sup>25</sup> Penelitian hukum empiris disebut sebagai penelitian yang mengkaji hukum dalam realitas dan kenyataan dalam masyarakat di lapangan dan data yang digunakan adalah data primer.

Penelitian ini bermaksud untuk mendapatkan gambaran tentang Kinerja aparatur pemerintah kelurahan dalam pelayanan Publik Kelurahan Peranap Kecamatan Peranap Kabupaten Indragiri Hulu. Teknik Pengumpulan data dalam Penelitian ini, menggunakan teknik pengumpulan data melalui tahapan mulai dari observasi, kepustakaan, wawancara dan Dokumentasi.

#### B. Pendekatan Penelitian

Dalam pelaksanaannya penelitian ini akan disusun secara efektifitas menggunakan pendekatan sosiologis dengan membandingkan data studi kepustakaan dan studi lapangan. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana Pelayanan Publik di Kelurahan Peranap Kecamatan Peranap Kabupaten Indragiri Hulu sebagai lokasi penelitian.

<sup>25</sup> Ronny Hanitjo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Ghalia Indonesia, 1990, h. 52.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Sesuai dengan masalah yang ditemukan maka, lokasi penelitian yang dipilih oleh penulis adalah Kantor Kelurahan Peranap Kecamatan Peranap Kabupaten Indragiri Hulu. Karena berdasarkan Undang-undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik dan Undang-Undang Dasar Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Pemerintah Daerah. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

### D. Data dan Sumber Data

Sumber data penelitian ini nantinya akan didapatkan dari data di lapangan melalui wawancara dengan pihak narasumber yang berkaitan dengan penelitian seperti panitia penyelenggara pemilihan kepala pekon serta juga melalui pengolahan data kepustakaan. Sedangkan jenis data terdiri atas data primer dan data sekunder.

#### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang didapatkan dari hasil studi dan penelitian di lapangan. Data primer akan didapatkan dari wawancara dengan pihak yang terkait seperti kepala lurah, sekretaris, seksi pemerintahan umum, kasi pemberdayaan dan pembangunan masyarakat, kasi ketentraman dan ketertiban umum.





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapatkan melalui penelitian kepustakaan, data sekunder didapat melalui cara mempelajari dan mengkaji literature-literatur dan perundang-undangan. Data sekunder yang akan menghasilkan bahan hukum sekunder dan bahan hukum sekunder inilah yang akan menjelaskan bahan hukum primer. Bahan hukum sekunder terdiri dari buku ilmu hukum, jurnal hukum, laporan hukum dan media cetak serta elektronik. Sedangkan bahan hukum primer adalah data yang diperoleh dari bahan pustaka, terdiri dari:

### 1. Bahan hukum primer

Adalah bahan hukum yang bersifat mengikat berupa peraturan perundang-undangan, peraturan dasar norma dan kaidah dasar bahan hukum yang tidak dikodifikasikan. Dalam penelitian kali ini, bahan hukum primer yang digunakan adalah; .

- a. Pasal 18 Undang-Undang Dasar Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pemerintahan Daerah.
- b. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparat Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003
- c. peraturan Bupati Indragiri Hulu Nomor 8 Tahun 2017
- d. Pasal 7 Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005
- e. Pasal 1 ayat (5) Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005
- f. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan Publik

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

2. Bahan Hukum Skunder Bahan hukum sekunder adalah bahan-bahan yang memberikan penjelasan tentang bahan hukum primer seperti literatur-literatur, makalah-makalah dan lain-lain yang berkaitan dengan penelitian.
3. Bahan Hukum Tersier  
Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang menjelaskan tentang bahan hukum primer dan sekunder seperti kamus-kamus dan lain sebagainya.

#### E. Populasi dan Sample

##### 1. Pengertian populasi

Populasi adalah keseluruhan objek yang akan diteliti, itu adalah sumber informasi penulis. Populasi dapat berupa kelompok orang, benda (hidup atau mati), kejadian, kasus, waktu atau tempat yang memiliki karakteristik yang sama.<sup>26</sup>

##### 2. Pengertian Sample

Bagian dari populasi adalah sample, kalimat ini memiliki dua makna: pertama, setiap unit populasi harus memiliki peluang untuk dianggap sebagai unit sample; kedua, sample dianggap sebagai

<sup>26</sup> Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), h. 18.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

populasi dalam bentuk miniatur, yang berarti ukuran sample harus cukup untuk menggambarkan populasinya.<sup>27</sup>

## F. Teknik Pengumpulan Data

### 1. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri spesifik berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam, dan responden yang diamati tidak terlalu besar. Dari segi proses pelaksanaan pengumpulan data, observasi dapat dibedakan menjadi *participant observation* dan *non participant observation*.

### 2. wawancara

Mengemukakan bahwa, wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, percakapan itu dilakukan oleh dua belah pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.

**TABEL III.1**

No	Informan	Keterangan
1.	Putra Indra, S.AP	Kepala Lurah
2.	Fatmawati, S.K.M	Sekretaris
3.	Gusti Warni, S.Gz	Seksi Pemerintahan Umum

<sup>27</sup> Eddy Roflin dkk, *Populasi, Sampel, Variabel Dalam Penelitian Kedokteran*, (Jawa Tengah:PT.Nasya Elxpanding Menagement, 2021), h.11.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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.	Rahendra Putra, S.K.M	Kasi Pemberdayaan dan Pembangunan Masyarakat.
5.	Ricky Aditya	Masyarakat
<b>Jumlah Informan</b>		<b>5 (Orang)</b>

#### 3. Studi Pustaka

Studi kepustakaan merupakan studi yang berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan penelitian, selain itu studi kepustakaan sangat penting dalam melaksanakan penelitian, hal ini dikarenakan penelitian tidak lepas dari literatur –literatur ilmiah.

#### G. Analisis Data

Analisis data adalah proses mengorganisasikan data dari penelitian kepustakaan dan lapangan, kemudian diklasifikasikan dalam susunan yang sesuai, untuk menemukan informasi tentang kinerja aparatur kelurahan peranap. Berdasarkan Pasal 18 Undang-Undang Dasar Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pemerintahan dan data yang terkumpul dalam penelitian, baik itu data primer maupun sekunder dianalisis dengan menggunakan metode analisis kualitatif. Analisis kualitatif menganalisis apa yang dikatakan informan secara tertulis dan lisan dengan mempertimbangkan data yang ada dan membuat kesimpulan tentang hal-hal yang khusus dan umum.<sup>28</sup>

<sup>28</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1984), h. 252.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Untuk mempermudah dan memberikan gambaran secara menyeluruh dalam penelitian ini, maka proposal penelitian ini dibagi menjadi 5 bab, dan tiap - tiap bab dibagi dalam sub-sub bab yang disesuaikan dengan lingkup pembahasannya. Sistematika penelitian ini sebagai berikut:

### BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan tentang Latar Belakang Masalah, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan menjelaskan tentang bagaimana berlangsungnya Kinerja aparatur kelurahan peranap khususnya tentang pelayanan publik kepada masyarakat di lingkungan Kelurahan Peranap Kecamatan Peranap.

### BAB III METODE PENELITIAN

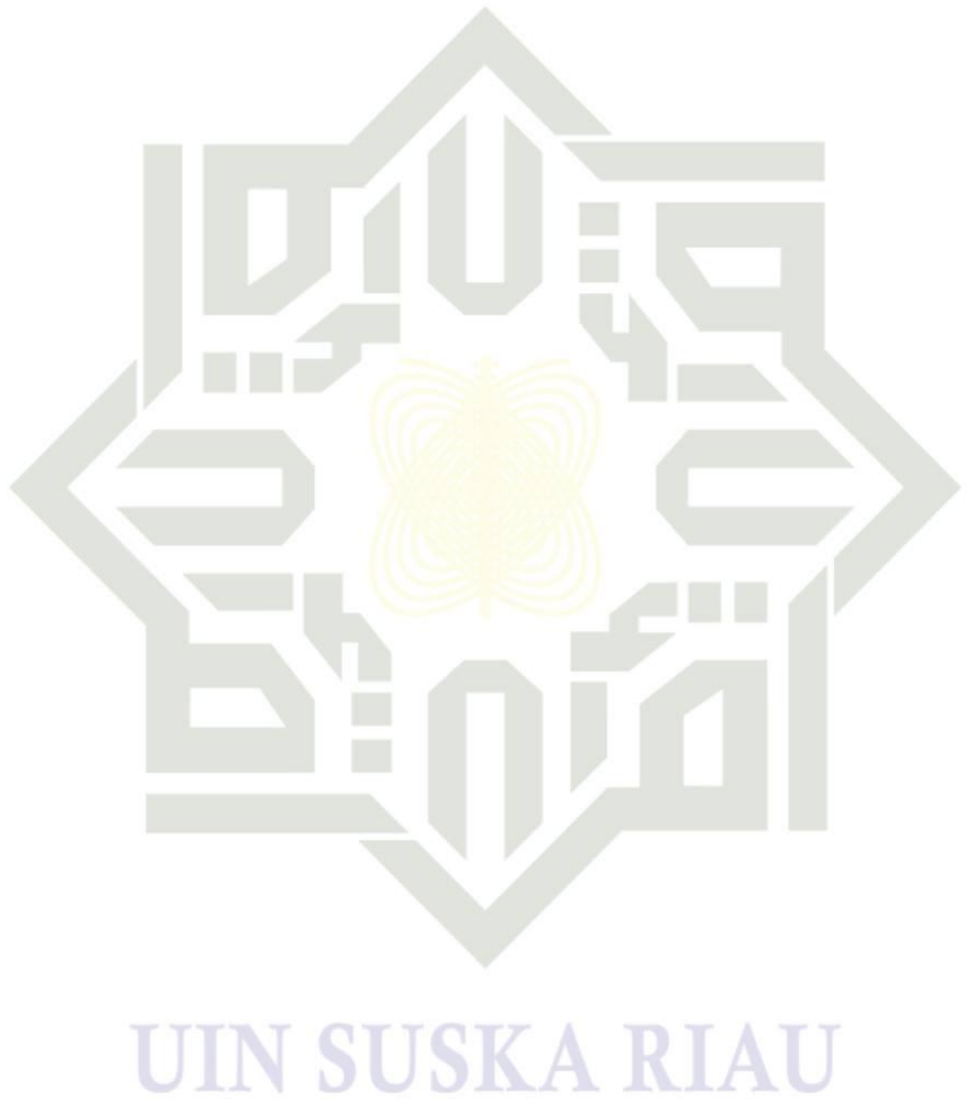
Bab ini merupakan bab yang menjelaskan tentang jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

### BAB IV HASIL PENELITIAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai hasil penelitian yang terdiri dari bagaimana pelaksanaan Kinerja aparatur pemerintahan kelurahan dalam pelayanan publik berdasarkan undang – undang republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah Di kelurahan peranap kecamatan peranap kabupaten Indragiri hulu.

## BAB V PENUTUP

Dalam bab ini berisi tentang uraian hasil penelitian secara ringkas yang dituangkan dalam bentuk kesimpulan dan saran.



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

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

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

1. Dari hasil Observasi serta wawancara yang peneliti lakukan dapat disimpulkan Kinerja Aparat dalam meningkatkan Pelayanan Publik yang ada di Kantor Kelurahan Peranap dapat dikatakan Cukup baik dan harus lebih ditingkatkan lagi, dari hasil Observasi yang peneliti lakukan bahwa bisa dikatakan ada beberapa Aparat yang peneliti amati memang sudah memiliki tingkat Kinerja yang baik. Namun adapun beberapa Aparat yang peneliti amati bisa dikatakan belum memiliki tingkat Kinerja yang baik.
2. ☐ Faktor penghambat Kinerja Aparatur dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Peranap Kecamatan Peranap yaitu kurang disiplinnya aparatur pada saat masuk kantor, kurangnya perhatian terhadap kualitas layanan, kurangnya pelatihan dan pengembangan terhadap kinerja aparatur, dan kurang memadainya sarana dan prasarana yang dimiliki di Kantor Kelurahan Peranap Kecamatan Peranap.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

1. Lurah Peranap sebaiknya menambahkann sarana dan prasarana seperti Komputer guna mendukung kegiatan pelayanan kepada masyarakat dan Kipas angin diruang pelayanan untuk pengguna layanan agar masyarakat yang melakukan pelayanan pun merasa nyaman tidak kepanasan kalau sedang menunggu. Selain itu, perlu adanya penambahan lemari box untuk menyimpan kertas kertas yang terlihat berantakan di atas meja ruang pelayanan agar terlihat bersih dan rapi sehingga pengguna layanan lebih merasa nyaman dengan penambahan sarana dan prasarana tersebut.
2. Lurah Peranap sebaiknya mengawasi aparatur yang ada di Kelurahan agar tidak meninggalkan kantor pada saat jam kerja, masuk kerja dan pulang kerja tepat waktu, sehingga tidak menghambat proses pelayanan yang ada di Kelurahan Peranap. Perlu adanya kerja sama antara pemerintah daerah dengan pihak Kelurahan, sehingga apa yang dikerjakan dapat terselesaikan sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan, sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik.

UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

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

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Fauzi, Dkk. *Manajemen Kinerja*. Surabaya: Airlangga University Press. 2020
- Hartono, Sunaryati. et. a. *Kopendium Etika Kehidupan Berbangsa*, Jakarta: Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Hukum Dan Hak Asasi Manusia. 2008
- Hutayanan, Dkk. *Faktor Pengaruh Kebijakan Keterbukaan Informasi Dan Kinerja Pelayanan Publik (Studi Pada Pemerintah Provinsi DKI Jakarta)*. Yogyakarta: CV Budi Utama. 2019
- Mukarom, ZAENAL, Dkk. *Manajemen Kinerja Pelayanan Publik*. Jawa Barat: CV Pustaka Setia. 2016
- Sellang, Kamaruddin dkk. *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator Dan Implementasinya*. CV. Penerbit Qiara Media. 2019
- Shaleh, Dkk. *Omitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai. : Aksara Timur*. 2018
- Soekanto, Soerjono. *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia Press, Jakarta. 1984
- Soemitro, Ronny Hanitjo. *Metodologi Penelitian Hukum Dan Jurimetri*, Ghalia Indonesia. 1990
- Sunggono, Bambang. *Metodologi Penelitian Hukum*, Rajawali Pers, Jakarta. 2011
- Sunggono, Hambang. *Hukum Dan Kebijaksanaan Publik*, (Jakarta: PT Karya Unipress). 1994
- Wijayanti, Septi Nur. *Hubungan Antara Pusat Dan Daerah Dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia*. 2016

### B. Jurnal

- Daniel Filterianto Robial. "Peran Pemerintah Kelurahan dalam mewujudkan Kepemerintahan yang baik." jurnal ilmu politik. Vol 12. No.1 (2015) : h.1-9
- Daniel Filterianto Robial, *Peran Pemerintah Kelurahan dalam mewujudkan Kepemerintahan yang baik* (2015) jurnal ilmu politik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014", Jurnal Media Hukum Vol 23. No.2. h 187.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

- Dudung Abdullah, “Hubungan Pemerintah Pusat Dengan Pemerintah Daerah”, *Jurnal Hukum POSITUM* Vol. 1, No. 1 (2016): h. 87.
- Deden Achmad,dkk, *Kualitas pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Lajangiru Kecamatan Ujung Padang Kota Makasar* journal.unismuh. Vol. 3, No 4,(2022): h. 1089-1090.
- Edi Darmawi, S.Sos., “Analisi kinerja Aparatur Pemerintah dalam Persepektif *good governece*”, *Jurnal penelitian Sosial dan Politik*, Vol. 3 No.2, (2014): h.1.
- Fadli Sandewa, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai diKabupaten Banggai Kepulauan*, *Jurnal Ilmiah Clean Government* Vol. 1 No. 1, Desember (2017), h.98-99
- Garvera, R. Rindu. “Kinerja Aparat Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Nagrapageuh Kecamatan Panawangan Kabupaten Ciamis (Studi Tentang Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu).” *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan* Vol. 4 No. 1(2018): h.107–25.
- Hafiz Sutrisno, dkk, Fakultas Hukum, Universitas Pahlawan, and Tuanku Tambusai, “Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Melakukan Pelayanan Publik Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Kampar Berdasarkan Undang – Undang No.5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Negara” : Vol. 7, (2024): h.44-71
- Hutauruk,dkk, *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Aparatur Sipil Negara Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru*. *Jurnal Ilmiah Skylandsea* Vol, 1 No. 1, (2018): h.145
- Hutauruk, Yovo Rams. *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Aparatur Sipil Negara Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru*. *Jurnal*, Vol. 2, (2018): h.2.
- Sancoko, B. *Pengaruh Remunasi Terhadap Kualitas pelayanan Publik*. Vol.1 No.3, (2010): h.1-3
- Nugroho, Setyo. *Demokrasi dan Tata Pemerintahan Dalam Konsep Desa dan Kelurahan*, *Jurnal cita Hukum*, Vol 1 No 1, (2013): h.12
- Nuriyanto, “Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep “Welfare State”, *Jurnal Konstitusi*, Vol 11 No 3, (2014): h.1-12
- Pratiwi. *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung*. Vol 3 No 1, (2017)h: 2-7
- Roswita Siki, *Kinerja Pemerintah Kelurahan dalam pelayanan Adminitrasi*, *Jurnal Poros Politik*. Vol 1 No 1 (2014): h.12-20
- Suwarto. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai*,*Jurnal Ilmiah*



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

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

Ekonomi dan Bisnis.. Vol 2 No 1, (2016): h. 1-12

Wuri, Rendra Risto, Kaunang, Markus, Pioh, and Novie Revlie. "KINERJA APARATUR PEMERINTAH DESA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK (Studi Di Desa Sinsingon Kecamatan Passi Timur Kabupaten Bolaang Mongondow)." *Jurnal Eksekutif* . Vol 1 No1 (2017): h. 107–15.

**C. Wawancara**

Putra Indra, Kepala Lurah, Wawancara pada tanggal 11 Maret 2025.

Fatmawati, Sekretaris Kelurahan, Wawancara Pada Tanggal 11 Maret 2025.

Gusti Warni, Seksi Pemerintahan Umum, Wawancara Pada Tanggal 11 Maret 2025.

Rahendra Putra, Kasi Pemberdayaan dan Pembangunan Masyarakat, Wawancara Pada Tanggal 11 Maret 2025.

Ricky Aditya, Masyarakat, Wawancara Pada Tanggal 11 Maret 2025.

**D. Undang-undang**

Undang-undang dasar Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.  
Peraturan Bupati Indragiri hulu Nomor 8 Tahun 201 Keputusan Menteri  
Pendayagunaan Aparat Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003.

R.I, Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang "Pelayanan Publik",  
Pasal35.

Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan  
Pelayanan Publik .



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

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

## LAMPIRAN

### Daftar Pertanyaan

Adapun beberapa pertanyaan yang akan dipertanyakan oleh informan yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana Kinerja aparatur Pemerintahan daalam Pelayanan Publik pada pembuatan surat izin tinggal sementara di lingkungan Kelurahan Peranap?
2. Apa saja menjadi faktor penghambat dalam Kinerja Aparatur Pemerintah dalam Pelayanan Publik di kelurahan Peranap Kecamatan Peranap Kabupaeten Indragiri Hulu?
3. ☐ Apa saja dasar hukum kelurahan untuk mengeluarkan surat domisili atau tinggal sementara?
4. Apakah ada faktor penghambat dalam evaluasi kinerja lurah dalam memberikan pelayanan pengurusan surat tinggal sementara kepada masyarakat?
5. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh kantor lurah untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengurusan surat tinggal sementara?
6. Setelah saudara melakukan pembuatan surat izin tinggal sementara bagaimana proses pelayanan yang di berikan oleh instansi kelurahan peranap?



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## DOKUMENTASI

### Susunan Organisasi Kelurahan Peranap Kecamatan Peranap



*Dokumentasi Pada Tanggal 11 Maret 2025, di Kelurahan Peranap,  
Kec. Peranap.*

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.

## Dokumentasi wawancara Kepala Lurah



Wawancara, 11 Maret 2025, di Kelurahan Peranap, Kec. Peranap.



## Dokumentasi Wawancara dengan Sekretaris Lurah



*Wawancara, 11 Maret 2025, di Kelurahan Peranap, Kec. Peranap.*

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.



## Dokumentasi Wawancara Dengan Seksi Pemerintahan Umum



*Wawancara, 11 Maret 2025, di Kelurahan Peranap, Kec. Peranap.*

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.

## Dokumentasi Wawancara Dengan Kasi Pemberdayaan dan Pembangunan Masyarakat



*Wawancara, 11 Maret 2025, di Kelurahan Peranap, Kec. Peranap.*

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.

## Dokumentasi Wawancara dengan Masyarakat Kelurahan Peranap



*Wawancara, 11 Maret 2025, di Kelurahan Peranap, Kec. Peranap.*

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.