



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



ebutkan sumber:

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA UPT DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KECAMATAN MANDAU

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sosial

Pada Program Studi Administrasi Negara



UIN SUSKA RIAU

Oleh :

AYU DESRYKA

NIM. 12170525036

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM

RIAU

2025

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 : Ayu Desryka
Nim : 12170525036
Program Studi : Administrasi Negara
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada UPT Dinas
Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kecamatan Mandau

DISETUJUI OLEH:
DOSEN PEMBIMBING



Mhd. Rafi, S.Sos, M.Si
NIP. 19840717 2025 201 024

Mengetahui

DEKAN

Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial



Dr. Desrir Miftah, S.E., M.M., Ak.

NIP. 19740412 200604 2 002

KETUA PRODI

Administrasi Negara



Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos., M.Si

NIP. 19781025 200604 1 002



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

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

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

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ayu Desryka
 Nim : 12170525036
 Program Studi : Administrasi Negara
 Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada UPT Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kecamatan Mandau
 Tanggal Ujian : 17 September 2025

Tim Penguji

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

Penguji I
 Rusdi, S. Sos, MA
 NIP. 19720906 200710 1 002

Penguji II
 Weni Puji Hastuti, S.Sos., MKP
 NIP. 19810505 200604 2 006

Sekretaris
 Devi Deswimar, S.Sos, M.Si
 NIP. 19771227 202321 2 010



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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ayu Desryka
NIM : 12170525036
Tempat/Tgl. Lahir : Duri, 12 Desember 2002
Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Prodi : Administrasi Negara
Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:
Analisis kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di kecamatan Mandau.

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, 08 Oktober 2025
Yang membuat pernyataan



NIM : 12170525036

* pilih salah satu sesuai jenis karya tulis



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA UPT DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KECAMATAN MANDAU

Oleh :

AYU DESRYKA

NIM. 12170525036

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan administrasi kependudukan yang dikelola oleh UPT Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kecamatan Mandau dan mengetahui hambatan-hambatan dalam pelayanannya untuk menjawab penelitian ini penulis menggunakan indikator pelayanan yang terbagi menjadi 4 aspek utama, yakni: transparansi, akuntabilitas, partisipasi dan keadilan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif deskriptif. Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder yang diperoleh untuk melengkapi data primer. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling dengan jumlah keseluruhan informan sejumlah 9 orang. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa analisis pelayanan administrasi kependudukan kecamatan mandau belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari ketidakpastian penyelesaian dokumen, rendahnya kedisiplinan pegawai, lambatnya respon online, dan kurangnya pemahaman masyarakat mengenai kelengkapan persyaratan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Administrasi Kependudukan, Pelayanan Publik, Kecamatan Mandau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

ABSTRACT

**ANALYSIS OF SERVICE QUALITY IN THE
IMPLEMENTATION OF POPULATION ADMINISTRATION AT
THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION SERVICE UPT
IN MANDAU DISTRICT**

By :

AYU DESRYKA

NIM. 12170525036

This study aims to determine the population administration services managed by the Mandau Subdistrict Population and Civil Registration Office and identify obstacles in its services. To answer this research question, the author uses service indicators divided into four main aspects, namely transparency, accountability, participation, and fairness. In this study, the author used a descriptive qualitative method. The types of data in this study were primary and secondary data obtained to complement the primary data. The data collection techniques used were interviews, observation, and documentation. The sampling technique used was purposive sampling with a total of nine informants. Based on the results of the study, it can be concluded that the analysis of the Mandau sub-district population administration services is not yet optimal. This can be seen from the uncertainty in completing documents, low employee discipline, slow online response, and the community's lack of understanding regarding the completeness of requirements.

Keyword : Service Quality, Population Administration, Public Services, Mandau District

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



Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillah puji dan syukur atas kehadiran Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga Peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam atas junjungan kita Nabi Muhammad *Shallallahu 'Alaihi Wa Sallam* dengan lafadz "*Allahumma Shalli 'ala Sayyidina Muhammad Wa 'ala Alihi Sayyidina Muhammad*".

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Sosial (S.Sos) di Prodi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Peneliti menyadari bahwasanya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, bimbingan, dan doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi. Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua hebat Peneliti yaitu Ayahanda Basir dan Ibunda Zuliarti yang telah memberikan penulis dukungan, doa, kasih sayang tiada henti, dan memberikan motivasi setiap harinya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti MS, SE., M.Si., Ak., CA sebagai Rektor Universitas Islam Negeri 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.

3. Ibu Dr. Desrir Miftah, SE, MM., Ak sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.
4. Ibu Dr. Nurlasera, SE, M.Si sebagai Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.
5. Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S. Sos, M.Si sebagai Ketua Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.
6. Bapak Dr. Rodi Wahyudi, S.Sos., M.Sos, Sc sebagai Sekretaris Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.
7. Bapak Mhd. Rafi, S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Dosen Pembimbing Skripsi Peneliti yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan, arahan, dan saran kepada Peneliti selama masa perkuliahan dan penyusunan skripsi.
8. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.
9. Bapak Aromi Yosdel, S.Sos selaku Kepala UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau yang telah memberi izin Peneliti untuk melakukan penelitian.
10. Semua pihak yang bersedia menjadi informan pada penelitian ini
11. Abang dan Kakak Peneliti yaitu Syafitri Yanti, Zainal Otopri, Desi Setepia Sari, Pendri dan (Alm) Andi Putra yang selalu menjadi penyemangat dan teman terbaik. Dengan segala dukungan, perhatian, dan doa yang diberikan kepada Peneliti.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

12. Pemilik nama Zulkarnain dengan NIM.12150314261 yang telah memberikan dukungan penuh selama proses penyusunan skripsi ini, telah banyak berkontribusi dengan senantiasa memberikan bantuan baik berupa tenaga maupun waktu, serta memberikan semangat untuk terus berjuang dan tidak pantang menyerah. Selain itu, juga menjadi pendengar yang baik, selalu menemani setiap langkah Peneliti, dan tak henti-hentinya mendoakan demi kelancaran penyusunan skripsi ini.
13. Teman seperjuangan Peneliti yaitu Shabrina Zata Amani dan Nur Aisyah yang telah menemani Peneliti dan sama-sama berjuang menyelesaikan skripsi.
14. Sahabat Peneliti yaitu Rosida dan Novi Yulia Lestari yang telah menemani Peneliti hingga saat ini, selalu menjadi garda terdepan saat Peneliti membutuhkan bantuan dan memberikan semangat serta doa dalam proses pengerjaan skripsi.
15. Semua pihak yang memberikan doa dan semangat yang tidak bisa Peneliti sebutkan satu per satu.
16. Dan yang terakhir Peneliti ingin mengucapkan kepada diri sendiri yaitu Ayu Desryka karena telah bertahan sejauh ini, tidak menyerah ketika jalan terasa gelap, karena tetap memilih untuk melanjutkan walau sering kali tidak tau kemana arah akan membawa, meski harus menghadapi kegagalan, kebingungan, dan bahkan ingin menyerah dan yang paling penting sudah berani mencoba, belajar dan menyelesaikan apa yang telah dimulai. Peneliti telah berupaya semaksimal mungkin untuk kesempurnaan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

skripsi ini, namun masih banyak terdapat kesalahan dan kekurangan. Peneliti berharap semoga segala kemudahan, bimbingan, nasehat serta Doa yang telah diberikan oleh semua pihak kepada peneliti mendapatkan balasan pahala yang berlipat ganda sehingga menjadi amalan yang tidak terputus di sisi Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*.

Terima kasih sangat mendalam, semoga segala kebaikan yang telah diberikan menjadi ladang pahala dan mendapatkan balasan dari Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*, semoga kita semua selalu mendapatkan kebahagiaan dan kesehatan, *Aamiin Ya Rabbal'alamiin*. Peneliti menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh.

Pekanbaru, 30 Juli 2025

Peneliti

Ayu Desryka
NIM.12170525036

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	11
1.3. Tujuan Penelitian.....	12
1.4. Manfaat Penelitian.....	12
1.5. Sistematika Penulisan.....	13
BAB II LANDASAN TEORI.....	15
2.1. Pelayanan Publik.....	15
2.1.1. Pengertian Pelayanan.....	15
2.1.2. Pengertian Pelayanan Publik.....	16
2.1.3. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik.....	17
2.1.4. Faktor yang mempengaruhi pelayanan.....	18
2.1.5. Hakikat Pelayanan Publik.....	18
2.1.6. Urgensi Pelayanan Publik.....	19
2.1.7. Ruang Lingkup Pelayanan Publik.....	20
2.1.8. Tujuan Pelayanan Publik.....	21
2.2. Kualitas.....	22
2.2.1. Pengertian Kualitas.....	22
2.2.2. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	23
2.2.3. Kualitas Pelayanan Publik.....	24



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

2.2.4. Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan.....	25
2.3. Administrasi Kependudukan.....	26
2.3.1. Pengertian Administrasi Kependudukan.....	26
2.3.2. Pelayanan Administrasi Kependudukan.....	27
2.4. Pandangan Islam Tentang Kualitas Pelayanan.....	28
2.5. Penelitian Terdahulu.....	33
2.6. Definisi Konsep.....	34
2.7. Konsep Operasional.....	35
2.8. Kerangka Berpikir.....	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	38
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	38
3.2. Jenis Penelitian.....	38
3.3. Sumber Data.....	38
3.4. Informan Penelitian.....	39
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.6. Teknik Analisis Data.....	41
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	42
4.1. Gambaran Umum Kecamatan Mandau.....	42
4.1.1. Sejarah Kecamatan Mandau.....	42
4.1.2. Letak Geografis.....	43
4.1.3. Letak Demografis.....	45
4.1.4. Jumlah Penduduk.....	46



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

4.1.5. Visi Misi Kecamatan Mandau.....	47
4.2. Sejarah UPT Disdukcapil Kecamatan Mandau.....	48
4.2.1. Struktur Organisasi.....	51
4.2.2. Tugas Pokok dan Fungsi Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	53
4.2.3. Visi dan Misi UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.....	55
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	56
5.1. Analisis Kualitas pelayanan dalam pelaksanaan administrasi kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Mandau.....	56
5.1.1. Transparansi.....	56
5.1.2. Akuntabilitas.....	61
5.1.3. Partisipatif.....	67
5.1.4. Keadilan.....	71
5.2. Hambatan Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau.....	76
BAB VI PENUTUP.....	80
6.1. Kesimpulan.....	80
6.2. Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA.....	83
DOKUMENTASI PENELITIAN PADA UPT DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KECAMATAN MANDAU.....	87
DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA.....	94

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Tabel 1.1 Jumlah pegawai pada UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau.....	6
Tabel 1.2 Data Pegawai Berdasarkan Pendidikan Terakhir UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau.....	6
Tabel 1.3 Sarana dan prasarana UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Tahun 2024.....	7
Tabel 1.4 Jumlah masyarakat yang mengurus pelayanan administrasi kependudukan di UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau 2021-2024.....	8
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	33
Tabel 2.2. Tabel Konsep Operasional.....	35
Tabel 3.1. Informan penelitian.....	40
Tabel. 4.1. Luas Daerah Menurut Desa/Kelurahan Di Kecamatan Mandau.....	44
Tabel. 4.2. Klasifikasi Penduduk di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis Menurut Jenis Kelamin 2024.....	45
Tabel 4.3. Klasifikasi Penduduk berdasarkan Tingkat pendidikan Kecamatan Mandau 2024.....	46
Tabel 4.4. Jumlah Penduduk di Kecamatan Mandau.....	46

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Berpikir.....	37
Gambar 4.1. Struktur Organisasi.....	52





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.

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara dengan jumlah penduduk yang sangat besar, berada di urutan keempat terbanyak di dunia setelah Amerika Serikat. Selain itu, kondisi geografis berupa wilayah kepulauan yang luas serta sebaran penduduk yang tidak merata turut memicu berbagai persoalan di bidang kependudukan. Selain itu, faktor lain seperti kondisi geografis, struktur demografi, dan tingkat migrasi turut memperumit permasalahan kependudukan, sehingga memerlukan perhatian khusus dalam upaya pembangunan manusia di Indonesia (Batubara & Rohmadin, 2023).

Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 merupakan dasar sekaligus pedoman utama dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Keduanya menjaga pentingnya perlindungan dan pengakuan atas status pribadi serta status hukum setiap warga negara, baik yang tinggal di dalam negeri maupun yang berada di luar negeri. Kondisi kependudukan sendiri berperan besar dalam mempengaruhi arah dan keberhasilan pembangunan nasional. Di satu sisi, jumlah penduduk yang besar bisa menjadi kekuatan utama sebagai modal manusia (human capital), namun disisi lain juga menimbulkan tantangan dengan berbagai persoalan yang menyertainya. Oleh karena itu, pemerintah perlu menetapkan kebijakan khusus dalam mengatur dan mengelola urusan kependudukan, termasuk dalam hal administrasinya.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

Administrasi kependudukan ialah salah satu elemen kunci dalam mewujudkan tata kelola di pemerintahan yang sangat efisien serta efektif. Sistem administrasi yang tertata secara baik tidak cuma membagikan kepastian hukum untuk penduduk, namun pula jadi bawah dalam perencanaan pembangunan wilayah. Dengan ini, Dinas Kependudukan serta Pencatatan Sipil berfungsi strategis dalam mengelola administrasi kependudukan, tercantum perekaman informasi penduduk, penerbitan dokumen, dan layanan publik yang lain. Di Kecamatan Mandau, Dinas Kependudukan serta Pencatatan Sipil memegang tanggung jawab besar dalam membagikan pelayanan administrasi kependudukan secara maksimal. Tetapi, dalam penerapannya, layanan ini seringkali mengalami bermacam hambatan, seperti keterbatasan sumber energi manusia.

Administrasi kependudukan merupakan pelayanan esensial yang menjadi hak setiap warga negara untuk menjamin kepemilikan identitas kewarganegaraan yang sah secara hukum. Penyelenggaraan layanan ini memiliki landasan hukum yang kuat, yaitu Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 yang telah disempurnakan melalui Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013. Administrasi kependudukan adalah serangkaian kegiatan pelayanan yang kompleks, bertujuan untuk menata dan menertibkan penerbitan dokumen serta data warga. Proses ini mencakup tiga pilar utama: pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi kependudukan secara terpadu. Data yang dihasilkan kemudian didayagunakan tidak hanya untuk pelayanan publik, tetapi juga sebagai fondasi bagi perencanaan di berbagai sektor pembangunan. Pandangan ini sejalan dengan argumen Hendrastuti yang menyatakan bahwa data kependudukan yang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

akurat menjadi dasar bagi pemerintah pusat dan daerah dalam merancang program pembangunan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia (Purba, 2020).

Administrasi kependudukan merupakan salah satu tipe layanan publik yang sangat berarti. Layanan ini sangat berarti sebab mencakup eksistensi seorang selaku masyarakat negeri Indonesia. Status individu tiap orang bisa diidentifikasi lewat dokumen bukti diri kependudukan yang diakui oleh hukum, semacam kartu keluarga serta kartu ciri penduduk. Warga memerlukan layanan publik dari aparat yang mempunyai komite daerah buat memperoleh dokumen bukti diri tersebut (Taftazany dkk., 2024).

Keberagaman bentuk pelayanan publik yang ada pembatasan akibat fokus pada jenis pelayanan tertentu. Salah satu jenis layanan umum penting adalah layanan administrasi kependudukan, dimana dipakai untuk memberikan pengakuan secara hukum bagi eksistensi warga negara Indonesia. Layanan ini memiliki tingkat permintaan yang tinggi, meliputi dokumen seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik, Kartu Identitas Anak (KIA) Surat Keterangan Pindah dan Surat Keterangan Tempat Tinggal (Wijayanti & Sarinah, 2017).

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparatur negara merupakan perwujudan dari fungsi mereka sebagai abdi masyarakat. Posisi pejabat pemerintah dalam hal ini sangat strategis, karena menjadi tolok ukur keberhasilan negara dalam melayani warganya. Seiring berjalannya waktu, masyarakat menjadi semakin kritis dan berani dalam mengawasi kinerja pemerintah, di mana kesadaran akan hak-hak sipil ini tumbuh sebagai hasil dari pendidikan politik



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

(Pandipa, 2019). Akibatnya, tuntutan akan pelayanan publik yang baik dan berkualitas menjadi aspirasi universal. Untuk memenuhi harapan tersebut, pelayanan harus berorientasi pada kepentingan publik. Menurut (Yamin dkk., 2020), ketika aparatur negara menjalankan perannya dengan baik dan terus meningkatkan kualitas kinerjanya, hal ini akan menghasilkan kepuasan dan penilaian positif dari masyarakat.

Kinerja pegawai di suatu instansi pemerintah bertujuan untuk memberikan pelayanan publik yang optimal. Pelayanan publik disusun dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 sebagai salah satu tindak lanjut dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam praktiknya, setiap lembaga pemerintah memiliki tantangan masing-masing dalam upaya meningkatkan mutu layanan kepada masyarakat. Pelayanan publik, yang pada dasarnya berfokus pada penyediaan layanan bagi individu atau komunitas sesuai dengan aturan dan prosedur yang berlaku, didefinisikan oleh Kurniawan sebagai aktivitas melayani kebutuhan masyarakat yang berkaitan dengan organisasi (Iwan Kurniawan, 2020). Untuk mengoptimalkan layanan administrasi kependudukan, pemerintah memberikan aturan baru melalui Peraturan Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018. Dalam kehidupan sehari-hari, masyarakat sering membutuhkan dokumen seperti Kartu Keluarga, KTP, dan surat pengantar lainnya untuk berbagai urusan.

Dokumen-dokumen ini merupakan syarat untuk dapat mengakses berbagai hak dan layanan, mulai dari pendaftaran sekolah, jaminan kesehatan, hingga urusan perbankan. Namun, proses untuk memenuhi kebutuhan sangat penting



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

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

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

tersebut seringkali berbenturan dengan realitas di lapangan. Permasalahan pelayanan publik seperti prosedur yang berbelit-belit, serta ketidakpastian dari segi waktu, menyebabkan pelayanan menjadi sulit dijangkau dengan wajar. Kondisi inilah yang pada akhirnya mengurangi rasa percaya dan menimbulkan ketidakpercayaan publik kepada aparat pemberi pelayanan.

Salah satu unit layanan administrasi yang bertanggung jawab atas proses penerbitan dokumen di wilayah tersebut adalah Kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau. Tetapi media, termasuk di kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sering tidak fokus pada pelayanan publik. Banyak masyarakat menyatakan ketidakpuasan mereka dengan layanan yang diberikan oleh staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau. Masyarakat juga menyoroti kinerja pegawai kecamatan yang dianggap kurang efisien dan efektif dalam memberikan layanan, seperti yang ditunjukkan oleh loket administrasi yang tidak ramah saat melayani warga. Efektivitas waktu pelayanan di UPT Disdukcapil Mandau, Kabupaten Bengkalis, belum optimal karena dipengaruhi oleh berbagai faktor. Dari sisi internal, terdapat serasi antara waktu pelayanan yang dijanjikan dalam prosedur dengan realisasi di lapangan, yang seringkali diperburuk oleh kendala teknis seperti gangguan jaringan. Sementara itu, dari sisi eksternal, kurangnya pemahaman sebagian masyarakat mengenai kelengkapan persyaratan turut menghambat alur pelayanan, karena mereka harus kembali untuk melengkapi dokumen terlebih dahulu.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Tabel 1.1 Jumlah pegawai pada UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau

No.	Jabatan	Jumlah (Orang)
1	Kepala UPTD	1
2	Kepala Bidang	4
3	Pegawai	38
Jumlah		43

Sumber data : UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau

Berdasarkan Tabel 1.1, UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau memiliki total 43 orang pegawai. Rincian jabatannya menunjukkan adanya struktur organisasi yang jelas, terdiri dari satu orang Kepala UPTD sebagai pimpinan utama, empat orang Kepala Bidang yang menempati posisi manajerial, dan 38 orang yang merupakan Pegawai atau staf pelaksana. Komposisi ini menunjukkan bahwa mayoritas sumber daya manusia di kantor tersebut adalah staf yang menjalankan fungsi teknis dan operasional.

Tabel 1.2 Data Pegawai Berdasarkan Pendidikan Terakhir UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah Pegawai
1	SMA/SMK	17
2	D3	1
3	S1/D4	25
4	S2	0

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.

5	S3	0
Jumlah		43

Sumber data : UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau

Berdasarkan data dari Tabel 1.1, UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau memiliki total 43 orang pegawai. Komposisi kepegawaian di unit ini didominasi oleh lulusan jenjang pendidikan S1/D4 yang berjumlah 25 orang, menjadikannya kualifikasi pendidikan mayoritas. Di urutan kedua, terdapat 17 orang pegawai dengan latar belakang pendidikan SMA/SMK, diikuti oleh satu orang lulusan D3. Dari data tersebut juga terlihat bahwa tidak ada pegawai yang memiliki kualifikasi pendidikan pascasarjana, baik jenjang S2 maupun S3. Secara keseluruhan, data menunjukkan bahwa hampir seluruh tenaga kerja di UPT ini merupakan lulusan sarjana dan sekolah menengah.

Dilihat dari Sarana dan Prasarana pada UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau sebagai berikut :

Tabel 1.3 Sarana dan prasarana UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Tahun 2024

No.	Nama Barang	Kuantitas
1	Perlengkapan Kantor	
	a. Komputer	21 Unit
	b. Notebook / Laptop	1 Unit
	c. Printer	9 Unit
	d. Lemari	1 Unit
	e. Filling Cabinet	10 Unit

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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. AC	1 Unit
	f. Alat Perekam iris mata	10 Unit
	g. Wifi	1 Unit
2	Alat-alat Studio	
	a. Camera	2 Unit
	b. Wireless	3 Unit
3	Meubelair	
	a. Meja Kerja	9 Unit
	b. Meja Komputer	21 Unit
	c. Kursi Kerja	9 Unit
4	Pemeliharaan Gedung	
	a. Canopy	1 Unit

Sumber data : UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Tahun 2024

Penelitian ini menemukan adanya ketidakseimbangan antara tingginya jumlah warga yang mengurus dokumen kependudukan (KTP dan KK) dengan kapasitas sarana dan prasarana yang disediakan pemerintah. Akibat sarana dan prasarana yang kurang memadai ini, masyarakat sebagai pengguna layanan seringkali terjebak dalam ketidakpastian birokrasi. Bagi sebagian besar warga, mendapatkan kepastian mengenai kapan urusan mereka akan selesai menjadi sebuah hal yang sulit diperkirakan.

Tabel 1.4 Jumlah masyarakat yang mengurus pelayanan administrasi kependudukan di UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kecamatan Mandau 2021-2024

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Jenis Pelayanan	Jumlah Tercetak				Jumlah Yang Rusak			
	2021	2022	2023	2024	2021	2022	2023	2024
KK	14.621	14.973	9.675	11.987	0	0	0	0
KTP Elektronik	18.293	13.613	9.001	18.473	237	133	108	344
KIA	5.038	10.112	3.856	2.700	44	369	253	128
Surat Keterangan Pindah	2.040	1.593	1.126	1.711	0	0	0	0
Surat Keterangan Tempat Tinggal	0	0	0	3	0	0	0	0
Total	39.992	40.291	23.658	37.874	281	502	361	472

Sumber data : UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Tahun 2021-2024

Berdasarkan tabel diatas jumlah masyarakat yang mengurus pelayanan administrasi di Kecamatan Mandau berdasarkan jumlah tercetak dan rusak. Jumlah total dokumen yang dicetak menunjukkan perubahan signifikan setiap tahunnya, dengan penurunan pada 2023 dan kembali meningkat pada 2024. Pencetakan KK dan KTP Elektronik merupakan jenis layanan yang paling banyak. Masalah kerusakan cetak secara keseluruhan hanya terjadi pada dokumen berbentuk kartu, yaitu KTP Elektronik dan KIA, sedangkan dokumen berbasis kertas seperti KK, Surat Keterangan Pindah dan Surat Keterangan Tempat Tinggal tidak pernah tercatat mengalami kerusakan.

Berdasarkan tabel 1.4 dapat diketahui jumlah pengurusan administrasi kependudukan UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau tahun 2021 sampai 2024 masih terjadinya kerusakan dalam pembuatan KTP elektronik dan KIA di UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau. Adapun faktor utama yang menjadi pemicu kerusakan 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.

adalah masalah pada tahap akhir produksi, khususnya pada proses laminating yang tidak sempurna dan kesalahan pada saat pencetakan kartu. Selain itu juga disebabkan karena dokumen KTP dan KIA sudah tidak layak dipakai dan sudah tidak terlihat tulisan di kartunya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan instansi pemerintah daerah yang bertugas menangani urusan administrasi kependudukan serta pencatatan peristiwa-peristiwa penting seperti kelahiran, kematian, dan pernikahan. Lembaga ini berada di bawah koordinasi Sekretaris Daerah dan dipimpin oleh seorang kepala dinas yang bertanggung jawab langsung kepada Bupati (Susanto & Sukoco, 2019). Di Kabupaten Bengkalis, Disdukcapil memiliki peran utama dalam membantu Bupati menjalankan tugas-tugas pemerintahan, terutama yang bersangkutan dengan data kependudukan dan layanan pencatatan sipil, sesuai dengan kewenangan daerah dan tugas dari pemerintah pusat. Selain itu, lembaga ini juga berperan dalam menjalankan fungsi administratif dan pelayanan publik di bidangnya (Mairani dkk., 2023). Namun, dalam prakteknya, pelaksanaan tugas dan fungsi ideal tersebut seringkali menghadapi tantangan di tingkat lapangan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA UPT DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KECAMATAN MANDAU**". Dengan pemahaman yang mendalam mengenai hal ini, diharapkan dapat diidentifikasi strategi yang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

relevan untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan secara berkelanjutan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang bertujuan menganalisis isu yang terjadi. Oleh karena itu, penelitian ini mengangkat judul "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA UPT DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KECAMATAN MANDAU". Selain itu, pemerintah perlu terus mengoptimalkan penerapan kebijakan guna meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini dirumuskan dengan pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana proses analisis kualitas pelayanan dalam pelaksanaan administrasi kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Mandau?
2. Apakah ada faktor penghambat kualitas pelayanan dalam pelaksanaan administrasi kependudukan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Mandau?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui proses administrasi kependudukan sebagai strategi peningkatan kualitas pelayanan di kecamatan mandau.
2. Mengetahui hambatan yang dihadapi oleh kecamatan Mandau dalam meningkatkan kualitas 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.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan agar dapat memberikan manfaat, di antaranya:

1.4.1. Manfaat Akademik

Penulis berharap bahwa penelitian ini akan memberikan wawasan dan informasi baru mengenai administrasi kependudukan serta bagaimana hal tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi bagi peneliti lain yang ingin meneliti dalam bidang yang sejenis.

1.4.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan bisa menyajikan informasi dan saran yang berharga, serta berfungsi sebagai panduan bagi Kecamatan Mandau dalam upayanya meningkatkan kualitas pelayanan ke arah yang lebih baik.

1.5. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan percakapan dan pemahaman dan pengertian penulis membagi penelitian ini setelah menulis proposal ini ke dalam 6 bab, yang akan dijelaskan di bawah ini :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas beberapa komponen penting dalam penelitian, yaitu latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian, manfaat yang diharapkan, serta sistematika penulisan sebagai panduan dalam penyusunan keseluruhan isi penelitian.

BAB II : LANDASAN TEORI



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 ini merupakan bab yang membahas teori-teori yang mendukung penulisan ini, Pengertian Kualitas, Pengertian Pelayanan, Pengertian Pelayanan Publik, Pengertian Kualitas Pelayanan, Pengertian Kualitas Pelayanan Publik, Tujuan Pelayanan Publik, Faktor yang mempengaruhi pelayanan, Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan, Administrasi Kependudukan, Pelayanan Administrasi Kependudukan, Prinsip-prinsip Pelayanan Publik, Pandangan Islam Tentang Kualitas Pelayanan, penelitian terdahulu, definisi konsep, konsep operasional dan kerangka berpikir.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini digunakan untuk menjelaskan lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, dan sumber data yang digunakan untuk membagi sampel populasi. Selain itu, metode pengumpulan data dibahas dalam bab ini dan diakhiri teknik analisis data.

BAB IV: GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Bab ini menguraikan sejarah tempat penelitian dan cara penelitian diorganisir, serta tugas dan wewenang dalam organisasi.

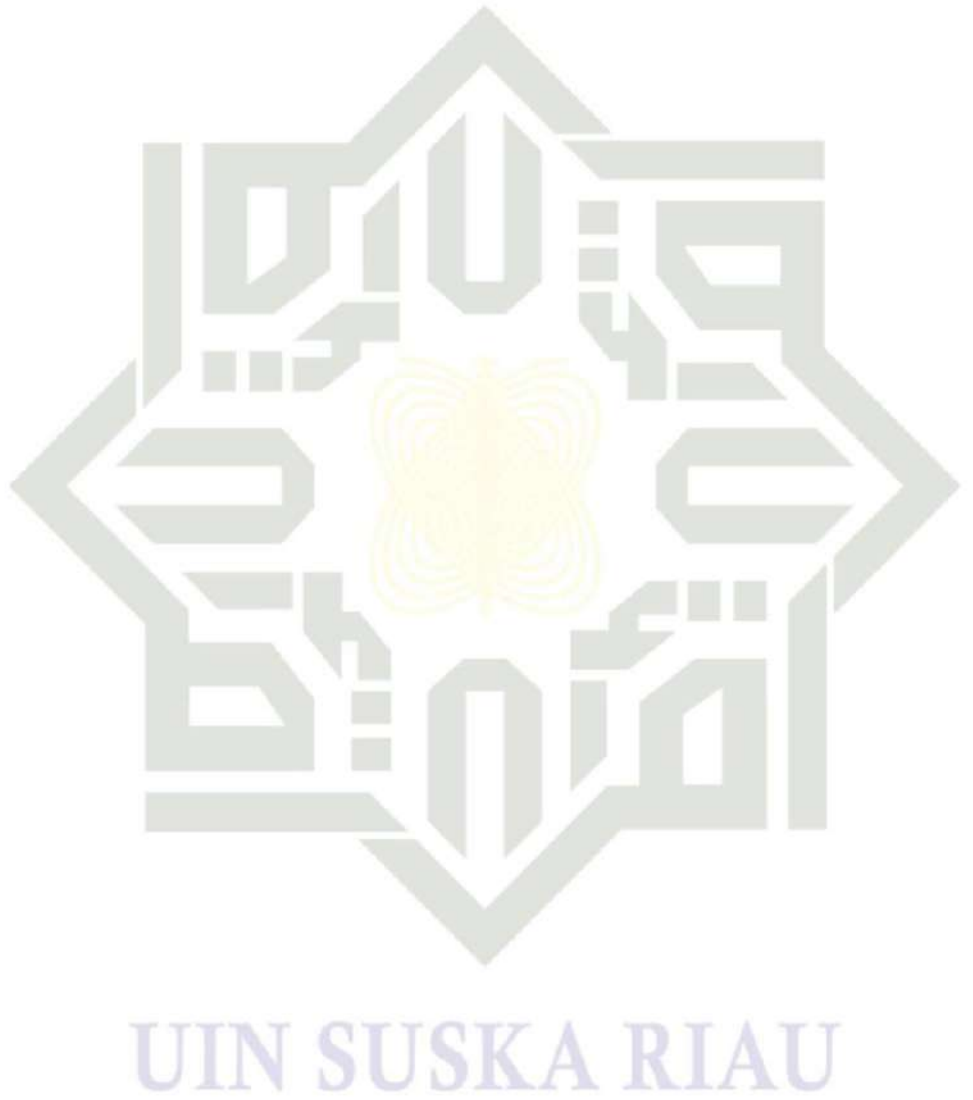
BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan temuan hasil penelitian serta analisis terhadap hasil yang diperoleh.



BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini, penulis menyajikan ringkasan dari pembahasan pada bab-bab sebelumnya dalam bentuk kesimpulan serta memberikan rekomendasi yang diharapkan dapat memberikan manfaat.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Pelayanan Publik

2.1.1. Pengertian Pelayanan

Barata menjelaskan bahwa pelayanan yang ditujukan untuk mencapai kepuasan masyarakat disebut dengan pelayanan prima. Pelayanan ini merupakan wujud nyata kepedulian pemerintah kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan yang optimal, guna mempermudah akses masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya sehingga tercapai tingkat kepuasan yang diharapkan (Wijayanti & Sarinah, 2017).

Supranto menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk kinerja yang bersifat tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, dan memungkinkan konsumen untuk terlibat secara aktif dalam proses penggunaannya. Sementara itu, Sutopo dan Sugiyanti mendefinisikan pelayanan sebagai suatu tindakan membantu menyiapkan atau menyelenggarakan sesuatu yang diperlukan orang lain. Mahmoedin menambahkan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan pemberi pelayanan, baik yang terjadi melalui karyawan atau hal-hal lain yang bersifat tidak kasat mata, yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen. Dari berbagai pandangan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kumpulan aktivitas yang dilakukan oleh instansi pemerintah baik di tingkat pusat, daerah, maupun



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

BUMN/BUMD dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat (Taftazany dkk., 2024).

2.1.2. Pengertian Pelayanan Publik

Wyckof berpendapat bahwa kualitas pelayanan dapat dipandang sebagai tingkat keunggulan yang dihasilkan dari ekspektasi klien yang telah ditetapkan sebelumnya, serta kemampuan untuk mengatur dan mempertahankan keunggulan tersebut agar sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi konsumen (Anggorowati dkk., 2019). Sementara itu, Lindawaty menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah proses pemberian layanan oleh suatu entitas, baik organisasi pemerintah maupun swasta, yang bertanggung jawab memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan atau tanpa imbalan, dalam rangka pemenuhan kepentingan umum (Lindawaty dkk., 2018). Pada hakikatnya, pelayanan publik merupakan cara bagi Aparatur Sipil Negara dan aparatur pemerintah lainnya untuk menunjukkan komitmennya kepada masyarakat sebagai bagian dari kewajiban mereka sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Agar dapat mengikuti perkembangan zaman, pelayanan publik idealnya selalu ditingkatkan baik dari segi kualitas maupun efektivitasnya (Rangkuti & Kurniawan, 2022).

Pelayanan publik dapat dipahami sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah, perorangan, atau lembaga lain, yang bertujuan untuk merespon kebutuhan dan tuntutan masyarakat, baik secara individu maupun kolektif, yang terkait dengan kepentingan seluruh warga negara. Menurut Lijan Poltak dalam (Safitri dan Andari, 2011), pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan pemberian bantuan atau pelayanan kepada masyarakat atau pihak



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

lain yang mempunyai kepentingan dengan mengikuti ketentuan dan tata cara yang telah ditetapkan oleh organisasi yang bersangkutan (Herbasuki, 2022).

Moenir menyatakan bahwa pelayanan publik adalah bentuk pemberian layanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh lembaga, baik dari pemerintah maupun swasta, dengan mengikuti aturan dan mekanisme yang telah ditetapkan dalam organisasi itu (Taftazany dkk., 2024). Secara umum dapat dipahami bahwa institusi pemerintah memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat karena mengemban kewajiban sebagai abdi masyarakat yang dituntut untuk bekerja secara profesional dan optimal dalam memenuhi kebutuhan masyarakat (Maulana, Ahmad Kevin, and Endang Larasati, 2017).

2.1.3. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang diartikan lebih dahulu ialah bagian dari hak masyarakat negeri yang penerapannya wajib mencerminkan beberapa prinsip, antara lain: kesederhanaan, kejelasan, ketepatan waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, ketersediaan fasilitas serta prasarana, kemudahan akses, dan aspek ketertiban, kesopanan, keramahan, serta kenyamanan. Agak berbeda dengan rumusan prinsip- prinsip layanan publik tersebut di atas, The Charter of Fundamental Right of the European Union dalam pasal 14 melaporkan prinsip-prinsip layanan publik selaku berikut (Satispi & Si, 2018):

1. Setiap individu memiliki hak untuk diperlakukan secara adil, tidak memihak, dan untuk mendapatkan penyelesaian atas urusan mereka dalam waktu yang wajar.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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. Sebelum keputusan administratif yang dapat merugikan individu dibuat, orang yang bersangkutan memiliki hak untuk menyatakan pendapat atau memberikan klarifikasi.
3. Warga negara memiliki hak untuk mengakses dokumen pribadi mereka, selama tidak mengganggu kepentingan yang sah yang berkaitan dengan kerahasiaan dan profesionalisme.
4. Pejabat atau lembaga pemerintah wajib menyampaikan dasar atau alasan setiap keputusan administratif yang diambil.
5. Setiap kerugian yang timbul akibat tindakan atau keputusan lembaga pemerintah harus mendapat ganti rugi yang layak bagi pihak yang dirugikan.

2.1.4. Faktor yang mempengaruhi pelayanan

Berbagai faktor pendukung sangat mempengaruhi keberhasilan suatu pelayanan; semakin optimal faktor-faktor tersebut, semakin besar peluang keberhasilan pelayanan. Empat komponen utama menentukan kualitas pelayanan: perhatian dan kepedulian, tindakan spontan, kemampuan memecahkan masalah, dan upaya perbaikan terus menerus (Maryati, 2023).

2.1.5. Hakikat Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan bahwa hakikat dari suatu pelayanan publik adalah adanya pemberian pelayanan prima kepada unsur masyarakat yang merupakan perwujudan dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat yang memiliki fungsi dasar 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.

Menurut standar yang ditetapkan oleh lembaga pemerintah yang memberikan layanan, pelayanan prima dapat didefinisikan sebagai jenis pelayanan publik yang optimal. Dengan demikian, pelayanan prima dapat didefinisikan sebagai pelayanan yang sangat baik, yaitu pelayanan yang mampu memenuhi semua kebutuhan dan harapan masyarakat dengan cara yang membuat penerima layanan puas (Maulidiah, 2014).

2.1.6. Urgensi Pelayanan Publik

Saat ini, pemerintah dihadapkan pada tantangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun demikian, masih ada banyak hambatan yang menyebabkan kinerja pelayanan publik tidak mencapai tingkat yang ideal. Ini disebabkan oleh beberapa faktor. Yang pertama adalah kurangnya upaya pegawai untuk meningkatkan pelayanan, yang disebabkan oleh ketergantungan mereka yang besar pada aturan formal (rule-driven) dan arahan pimpinan dalam melaksanakan tugas. Yang kedua adalah kurangnya sistem insentif yang memotivasi kinerja. Akibatnya, pelayanan publik dalam birokrasi cenderung berjalan sesuai prosedur dan anggaran semata, tidak didorong oleh semangat menjalankan misi pelayanan. Dampak dari kondisi ini adalah pelayanan yang kaku, minim kreativitas, dan minim inovasi, sehingga gagal beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat yang terus berubah. Ketiga, masih rendahnya budaya disiplin di kalangan aparatur yang sering melanggar aturan. Keempat, budaya paternalistik yang masih kuat juga menjadi kendala, karena aparatur lebih mengutamakan kepentingan atasan daripada kepentingan masyarakat (Mulyawan, 2016).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

2.1.7. Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Dalam bukunya Manajemen Pelayanan Publik, (Nurmandi, 2010:32-33) menyatakan bahwa ruang lingkup pelayanan publik mencakup berbagai dimensi: politik, ekonomi, sosial, organisasi, dan komunikasi. Hubungan warga negara dengan aktor politik seperti politisi dan pengambil kebijakan termasuk dalam dimensi politik, terutama dalam hal pelayanan publik. Sebagai contoh, selama kampanye, para politisi sering berjanji untuk memperbaiki pelayanan publik seperti pendidikan gratis sebagai bagian dari perjanjian politik mereka. Selanjutnya, dimensi ekonomi menyangkut aspek pembiayaan pelayanan publik, baik melalui anggaran negara maupun partisipasi sektor swasta. Dimensi sosial mengacu pada kebijakan yang sengaja diarahkan untuk memenuhi kebutuhan kelompok sosial tertentu, seperti masyarakat miskin. Terakhir, dimensi organisasi dan komunikasi mencakup aspek manajerial pelayanan publik, seperti kinerja organisasi, standar pelayanan, pelaksanaan tugas, dan komunikasi antara penyedia layanan dan masyarakat pengguna. Apabila ditarik sebuah kesimpulan, maka ruang lingkup pelayanan publik di atas, meliputi :

- a. Dimensi politik mengacu pada interaksi antara warga negara, aktor politik, dan pembuat kebijakan yang berperan dalam penyediaan layanan publik.
- b. Dimensi ekonomi berkaitan dengan mekanisme pendanaan pelayanan publik, baik yang bersumber dari APBN maupun swasta.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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. Dimensi sosial membahas tentang kebijakan-kebijakan strategis yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi kelompok-kelompok sosial tertentu dalam masyarakat.
- d. Dimensi organisasi dan komunikasi mencakup aspek-aspek yang menjelaskan kinerja penyelenggara pelayanan publik, termasuk standar pelayanan, peran pelaksana, dan proses komunikasi antara pemberi dan penerima pelayanan (Siti, 2023).

2.1.8. Tujuan Pelayanan Publik

Secara teoritis, Sinambela mengatakan bahwa tujuan utama pelayanan publik adalah untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Untuk mencapai tujuan ini, kualitas pelayanan harus optimal, dan berbagai indikator kualitas pelayanan menunjukkan hal ini (Rahayu, 2015):

1. Transparansi berarti pelayanan yang terbuka, memadai, mudah diakses, dan jelas untuk semua pihak yang membutuhkannya.
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan hukum yang berlaku.
3. Pelayanan yang disesuaikan dengan keadaan dan kemampuan pemberi dan penerima sambil mempertahankan prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Pelayanan partisipatif adalah pelayanan di mana masyarakat berpartisipasi secara aktif dalam proses penyediaan layanan publik dengan mempertimbangkan kebutuhan, aspirasi, dan harapan masyarakat.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

5. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.
6. Kesamaan hak adalah pelayanan yang diberikan tanpa diskriminasi berdasarkan suku, ras, agama, golongan, status sosial, atau latar belakang lainnya.

2.2. Kualitas

2.2.1. Pengertian Kualitas

Kualitas adalah ukuran standar yang diinginkan oleh konsumen, jika suatu usaha dagang dikatakan sudah berkualitas berarti sudah memenuhi standar keinginan konsumen bahkan melebihi harapan dari konsumen (Kharisma dkk 2023). Pengertian atau makna kualitas telah diberikan oleh banyak pakar dengan berbagai sudut pandang yang berbeda sehingga menghasilkan definisi-definisi yang berbeda pula. berikut ini pengertian kualitas menurut ahli: Menurut Lapiyoadi (2014: 212) “kualitas adalah perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan, jadi pelanggan yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik tersebut memenuhi kebutuhannya”. Menurut Kotler dan Keller (2016: 143) “Kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan”. Menurut (Nurdin, 2019), suatu layanan dikatakan berkualitas apabila mampu memenuhi kebutuhan atau tuntutan 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.

2.2. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan, yang tujuannya adalah untuk memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan (Lembaga Administrasi Negeri, 2003). Menambahkan pada definisi ini, Ibrahim menekankan bahwa penilaian kualitas tersebut ditentukan pada saat terjadinya interaksi atau pemberian layanan itu sendiri. Dengan kata lain, sebuah layanan dianggap bermutu tinggi ketika mampu memenuhi ekspektasi penggunaannya. Untuk mengukurnya, terdapat beberapa dimensi kualitas pelayanan yang dapat dirasakan secara nyata oleh konsumen, sebagaimana dikemukakan oleh (Wijayanti & Sarinah, 2017), yaitu sebagai berikut:

1. Tangible (Berwujud) merujuk pada kualitas layanan yang dapat dilihat secara fisik, seperti fasilitas kantor, sistem administrasi berbasis komputer, ruang tunggu yang memadai, dan lokasi informasi publik.
2. Reliabilitas (Keandalan) adalah istilah yang mengacu pada kemampuan sebuah organisasi untuk menyediakan layanan yang dapat diandalkan dan berkelanjutan, sehingga menumbuhkan kepercayaan publik terhadap layanan yang tersedia.
3. Responsiveness (Ketanggapan) menunjukkan seberapa cepat penyedia layanan menanggapi kebutuhan masyarakat, seperti memberikan bantuan dengan cepat, tepat, dan penuh perhatian kepada pelanggan.
4. Assurance (Jaminan) mengacu pada profesionalisme pegawai dalam memberikan rasa aman kepada pelanggan, yang tercermin dalam sikap



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

ramah, sopan santun, dan kemampuan mereka untuk memberikan informasi dan layanan.

5. Emphaty (Empati), Dalam layanan, empati (empati) menunjukkan sikap tegas tetapi kepedulian petugas terhadap pelanggan, yang merupakan bagian penting dari kualitas layanan.

Menurut (Goetsch dan Davis, 2002), kualitas pelayanan adalah keadaan yang terus berkembang yang berkaitan dengan berbagai elemen seperti produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan. Secara keseluruhan, harus mampu memenuhi bahkan melampaui ekspektasi. Di sisi lain, menyatakan bahwa pemenuhan kebutuhan dan harapan pelanggan merupakan definisi kualitas pelayanan. Memberikan barang dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat dianggap sebagai layanan berkualitas.

2.2.3. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas layanan publik dapat dinilai dengan berbagai tanda dan ukuran, karena setiap orang memiliki pandangan berbeda. Penilaian biasanya dilakukan dengan membandingkan pengalaman pelanggan dengan harapan mereka. Jika layanan melebihi harapan, itu dianggap berkualitas baik. Jika tidak memenuhi harapan, dinilai buruk. Jika layanan sesuai harapan, pelanggan merasa puas.

Beberapa kriteria (tolok ukur) kualitas layanan yaitu:

1. Tepat dan Relevan berarti bahwa layanan harus dapat memenuhi kebutuhan, preferensi, dan harapan individu dan masyarakat.
2. Pelayanan harus tersedia dan terjangkau untuk setiap individu atau kelompok yang mendapatkan prioritas.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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. Ada kemungkinan untuk menjamin rasa keadilan, yang berarti menjadi terbuka dalam memperlakukan seseorang atau kelompok orang dalam keadaan yang sama.
4. Pelayanan yang dapat diterima memiliki kualitas seperti kemampuan teknis, kualitas, kemudahan, kenyamanan, menyenangkan, dapat diandalkan, tepat waktu, cepat, responsif, dan manusiawi.
5. Ekonomis dan efektif, yang berarti bahwa pelayanan dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat melalui tarif dan pajak.
6. Efektif berarti bermanfaat bagi semua orang, termasuk pengguna.

Standar kualitas layanan dapat diukur berdasarkan prinsip-prinsip good governance. Ukuran kualitas layanan yang menjadi standar termasuk layanan yang efektif, efisien, responsif, non-partisipatif, partisipatif, transparan, dan akuntabel. (Rachman, 2021).

Tjiptono dalam (Ibrahim, 2018) mengatakan bahwa mutu layanan publik adalah penilaian tentang seberapa baik produk atau layanan yang diberikan, yang mencakup desain dan kesesuaiannya. Ibrahim mengungkapkan bahwa kualitas layanan publik merupakan situasi yang selalu berubah dan berkaitan dengan berbagai aspek, seperti produk, layanan manusia, proses, dan lingkungan di mana penilaian kualitas dilakukan saat layanan publik diberikan. Mutu layanan bersifat relatif karena tergantung pada kepuasan masing-masing orang yang menerima layanan tersebut (Wirijadinata dan Afriany, 2017)..

2.4. Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas 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.

Di dalam sebuah layanan, terdapat sejumlah elemen krusial yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan, sehingga pelayanan itu menjadi lebih efisien. Menurut sumber yang ada, ada faktor-faktor yang dapat mendukung dan menghalangi dalam pelaksanaan pelayanan publik, sebagai berikut (Desianti dkk., 2022):

1. Faktor Kesadaran
2. Faktor Aturan
3. Faktor Organisasi
4. Faktor Kemampuan dan Keterampilan
5. Faktor Sarana Prasarana

Terdapat faktor yang menghambat kualitas pelayanan publik yang terdiri dari:

1. Sumber Daya Manusia
2. Manajemen
3. Kebijakan Publik
4. Akuntabilitas Publik
5. Partisipasi Publik

23. Administrasi Kependudukan

2.3.1. Pengertian Administrasi Kependudukan

Administrasi kependudukan melibatkan aktivitas teratur seperti penerbitan dokumen dan pengumpulan data melalui pencatatan penduduk, pengelolaan data sipil, dan manajemen informasi. Hasilnya digunakan untuk layanan publik, pemerintahan, dan pembangunan. Pendaftaran penduduk adalah cara untuk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

mengumpulkan informasi untuk menerbitkan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan dokumen lainnya (Abror & others, 2021).

3.2. Pelayanan Administrasi Kependudukan

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, kebijakan mengenai pelayanan administrasi kependudukan saat ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, yang kemudian mengalami perubahan melalui Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013.

Undang-undang tersebut menjelaskan bahwa Administrasi Kependudukan adalah serangkaian proses yang bertujuan untuk mengelola dan mengatur penerbitan dokumen serta data kependudukan. Proses ini mencakup pencatatan data penduduk, pencatatan peristiwa sipil, pengelolaan informasi kependudukan, serta pemanfaatan data tersebut untuk meningkatkan layanan publik dan mendukung perkembangan di berbagai sektor.

Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan memiliki beberapa tujuan utama, yaitu:

1. Menjamin keabsahan identitas serta kepastian hukum bagi setiap penduduk terkait dokumen kependudukan maupun peristiwa penting yang dialaminya;
2. Melindungi status dan hak-hak sipil penduduk;
3. Menyediakan data serta informasi kependudukan yang akurat, lengkap, terkini, dan mudah diakses secara nasional, sehingga dapat dijadikan dasar dalam perumusan kebijakan serta pembangunan;
4. Mewujudkan sistem administrasi kependudukan yang tertib dan terintegrasi secara nasional; serta

5. Menyediakan data kependudukan sebagai acuan utama bagi berbagai sektor dalam menjalankan aktivitas pemerintahan, pembangunan, dan kegiatan kemasyarakatan.

2.4. Pandangan Islam Tentang Kualitas Pelayanan

Ada dua pendekatan etika yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik: "pendekatan teleologi dan pendekatan deontologi". Pendekatan teleologi berpusat pada pemahaman bahwa apa yang baik dan apa yang buruk atau apa yang seharusnya dilakukan oleh pejabat publik didasarkan pada manfaat yang akan diperoleh atau dihasilkan, atau baik atau buruk berdasarkan akibat dari keputusan atau tindakan yang dibuat. Tinjauan menurut Islam dalam hal ini sebagaimana Firman Allah dalam al-Qur'an surat at-Taubah ayat 105:

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلٰى

عِلْمٍ

kesehatan, akses pendidikan, standar pelayanan, tercapainya keputusan publik, dan realisasi organisasi. Teknik ini menitikberatkan pada peningkatan kebaikan para pejabat serta prinsip demi manfaat publik.

Pendekatan deontologi didasarkan pada prinsip-prinsip moral yang harus ditegakkan karena mereka benar dan tidak terpengaruh oleh hasil atau akibat dari keputusan atau tindakan yang telah diambil. Pendekatan ini didasarkan pada nilai-nilai moral yang mengikat dan didasarkan pada prinsip-prinsip moral yang kuat. Memasukkan prinsip-prinsip moral ke dalam manajemen pelayanan publik adalah tantangan yang sulit di dunia empiris karena ini memerlukan upaya untuk mengubah cara pemikiran birokrat yang telah terbiasa bekerja dalam sistem birokrasi (Jailani, 2013).

Dalam ajaran Islam, melayani sesama manusia dipandang sebagai perbuatan yang sangat mulia dan menjadi sumber kebaikan. Dorongan untuk memberikan pelayanan terbaik ini ditemukan dalam sejumlah ayat Al-Qur'an dan hadis. Meskipun demikian, Islam menetapkan sebuah prinsip dasar sebagai batasan dalam memberikan pelayanan, sebagaimana ditegaskan dalam firman Allah di Surah Al-Maidah ayat 2.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحِلُّوا شَعَائِرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا
الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَائِدَ وَلَا أُمِّيْنَ يَتَ



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.

وَالْتَقَوُيْ وَلَا تَعَاوُنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ

شَدِيدُ الْعِقَابِ ٢

Artinya “Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syiar-syiar (kesucian) Allah, jangan (melanggar kehormatan) bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) hadyu (hewan-hewan kurban) dan qalā'id (hewan-hewan kurban yang diberi tanda), dan jangan (pula mengganggu) para pengunjung Baitul Haram sedangkan mereka mencari karunia dan rida Tuhannya! Apabila kamu telah bertahallul (menyelesaikan ihram), berburulah (jika mau). Janganlah sekali-kali kebencian(-mu) kepada suatu kaum, karena mereka menghalang-halangi mu dari Masjidil Haram, mendorongmu berbuat melampaui batas (kepada mereka). Tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah sangat berat siksaan-Nya.”

Ayat tersebut meletakkan prinsip dasar mengenai tolong-menolong, di mana Allah secara tegas memerintahkan umat-Nya untuk saling membantu dalam hal kebaikan dan ketakwaan. Sebaliknya, Allah melarang keras segala bentuk kerja sama yang mengarah pada perbuatan dosa dan permusuhan, seraya memberikan peringatan akan siksa-Nya yang amat pedih bagi mereka yang melanggar. Oleh karena itu, ayat ini menjadi panduan bahwa interaksi sosial pada dasarnya diperbolehkan dengan siapa pun, selama kerja sama yang terjalin tetap berada dalam bingkai kebajikan.

Dalam salah satu haditsnya, Rasulullah SAW memerintahkan kita agar berusaha untuk menjadi manusia yang bermanfaat bagi sesama. Beliau bahkan menjadikan "manfaat bagi sesama" sebagai parameter untuk mengukur baik atau tidaknya kualitas iman seseorang. Hal ini beliau sampaikan dalam sebuah hadits yang diriwayatkan oleh sahabat Jabir bin Abdillah: "Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia lainnya."

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

Dalam kitab Shahih Muslim, sahabat Abu Hurairah RA meriwayatkan sebuah hadits bahwa Rasulullah SAW bersabda, *"Barang siapa menghilangkan kesukaran seorang mukmin di dunia, maka kelak Allah akan menghilangkan kesukarannya di hari kiamat. Barangsiapa yang memberikan kemudahan bagi orang yang sedang mengalami kesulitan, maka Allah akan memudahkan urusan duniawi dan akhiratnya. Dan barangsiapa menutupi aib seorang muslim, maka Allah akan menutupi keburukannya di dunia dan akhirat, dan Allah akan senantiasa membantu hamba-Nya selama dia mau membantu saudaranya."*

Hadits ini menjelaskan tentang keutamaan besar yang akan didapatkan seseorang jika ia mau memberikan bantuan dan pelayanan kepada sesama untuk memenuhi kebutuhan mereka. Bentuk pertolongan ini sangat luas, mencakup bantuan dalam bidang materi, berbagi ilmu, bahu-membahu mengerjakan sesuatu, memberikan nasihat, dan masih banyak lagi. Selain mendorong untuk berbuat baik, hadits ini juga dengan tegas melarang kita untuk mengumbar aib atau kejelekan ("aurat") orang lain, karena konsekuensinya adalah Allah akan membuka aib kita sendiri di hadapan seluruh makhluk-Nya.

Hadits berikutnya menetapkan standar layanan yang seharusnya diberikan kepada sesama. Rasulullah SAW bersabda dalam sebuah hadits yang diriwayatkan oleh sahabat Anas bin Malik RA: "Tidak sempurna iman seseorang sampai dia mencintai saudaranya seperti dia mencintai dirinya sendiri" (HR. Bukhari). Inti dari hadits ini adalah sebuah prinsip universal, yaitu "perlakukan saudaramu seperti engkau memperlakukan dirimu sendiri". Oleh karena kita pasti ingin

diperlakukan dan dilayani dengan baik serta cepat, maka kita pun harus mengaplikasikan keinginan tersebut ketika melayani orang lain.

Tentu, ini versi yang ditulis ulang menjadi satu paragraf yang padu:

Hadits berikutnya menekankan pentingnya tersenyum, yang merupakan sambutan paling hangat dan efektif untuk mengakrabkan interaksi sosial. Rasulullah SAW mengajarkan nilai luhur ini dalam sabdanya yang diriwayatkan oleh Abu Dzar al-Ghifari: "Senyummu di hadapan saudaramu adalah sedekah." Dari hadits ini, dapat disimpulkan bahwa ajaran Islam sesungguhnya kaya akan nilai-nilai interaksi sosial yang relevan dengan prinsip yang kini digalakkan di berbagai instansi. Penerapan nilai-nilai ini bukanlah hal yang sulit, namun membutuhkan landasan utama berupa rasa cinta kepada Allah dan Rasul-Nya agar dapat terwujud secara menyeluruh, sebagaimana yang juga diisyaratkan dalam Al-Qur'an surat Al-Qashash ayat 77:

تَعْرِفْ

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Kesimpulannya, jika umat Islam konsisten menerapkan ajaran-ajaran tersebut, maka mereka akan menjadi umat yang menjunjung tinggi profesionalisme kerja dan pelayanan prima.

2.5. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Hasil	Persamaan / Perbedaan
1	Ahlul Fikri (2022)	Pengelolaan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya (Skripsi)	Pengelolaan administrasi yang kurang rapi dan pemahaman pegawai masih rendah dalam mengelola administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya.	Perbedaannya adalah penelitian ini menganalisis pengelolaan administrasi dan pemahaman pegawai terhadap pengelolaan administrasi, menganggap tugas-tugas di bagian pengelolaan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya sering terhambat. Metode penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif.
2	Ade Purnawan, Mila Karmila, Nurbudiwati, Jajang Sutiana (2024)	Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Sindangsari Kecamatan Cisompet Kabupaten Garut (Jurnal)	Hasil penelitian masih ada masyarakat yang mengeluh tentang kualitas pelayanan desa yang dianggap kurang optimal dalam melakukan pelayanan selain itu fasilitas pendukung bagi kualitas pelayanan kurang memadai bisa dilihat dari fasilitas yang ada di	Perbedaan penelitian ini mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Serta Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat di Kantor Desa Sindangsari Kecamatan Cisompet Kabupaten Garut. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif.

			kantor desa seperti kursi tunggu, komputer, printer dan internet kurang memadai	
3	Aprilia Azizah, Dewi Rostyaning, Hesti Lestari (2023)	Efektivitas Program Aplikasi Salaman Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Disdukcapil Kota Bandung (Jurnal)	Menganalisis efektivitas dan kendala program aplikasi Salaman. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif	Perbedaan penelitian ini adalah pada program aplikasi Salaman belum sepenuhnya efektif, terutama dalam hal sosialisasi yang masih terbatas di tingkat kewilayahan. Tujuan dan pemantauan program sudah berjalan cukup baik dengan pemantauan rutin. Kendala utama terletak pada keterbatasan aplikasi yang hanya tersedia di Android, serta rendahnya pemahaman dan kepercayaan masyarakat, khususnya lansia, terhadap penggunaan aplikasi.

2.6. Definisi Konsep

Untuk menghindari kesalahan dalam memahami isi penelitian, peneliti menggunakan definisi konsep berikut:

1. Kualitas

Kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan disebut kualitas.

2. Pelayanan

Pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat.

3. 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.

Publik adalah sebagai masyarakat luas atau kelompok orang yang memiliki karakteristik, minat, atau kepentingan yang sama.

4. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah bagian penting dari operasi pemerintahan.

5. Kualitas Pelayan

Kualitas pelayanan adalah usaha dalam memenuhi sebuah kebutuhan serta keinginan dari konsumen, serta memastikan penyampaian sesuai dengan harapan mereka.

6. Administrasi

Administrasi adalah sebuah istilah yang bersifat generik, yang mencakup semua bidang kehidupan.

2.7.Konsep Operasional

Operasional merupakan konsep abstrak yang dirancang untuk mempermudah pengukuran dari variabel atau juga diartikan sebagai pedoman dalam menjalankan kegiatan maupun penelitian (Ibrahim, 2016). Operasional juga mencakup serangkaian instruksi yang jelas mengenai aspek yang harus diamati serta cara mengukur suatu variabel atau konsep dalam definisi operasional. Selain itu, konsep ini membantu dalam mengklasifikasikan berbagai fenomena di sekitar ke dalam kategori tertentu sesuai dengan variabel yang diteliti.

Tabel 2.2. Tabel Konsep Operasional

Referensi	Indikator	Sub Indikator
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN	Transparansi	<ul style="list-style-type: none"> Keterbukaan informasi pelayanan Kemudahan akses informasi Mudah dimengerti

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.

ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA UPT DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KECAMATAN MANDAU	Akuntabilitas	<ul style="list-style-type: none"> • Pertanggungjawaban petugas terhadap layanan • Prosedur yang sederhana
	Partisipasi	<ul style="list-style-type: none"> • Keterlibatan masyarakat dalam proses pelayanan • Memperhatikan kebutuhan masyarakat
	Keadilan	<ul style="list-style-type: none"> • Perlakuan yang setara tanpa diskriminasi • Layanan yang adil bagi seluruh masyarakat

Kualitas Pelayanan Menurut Khan (2021)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

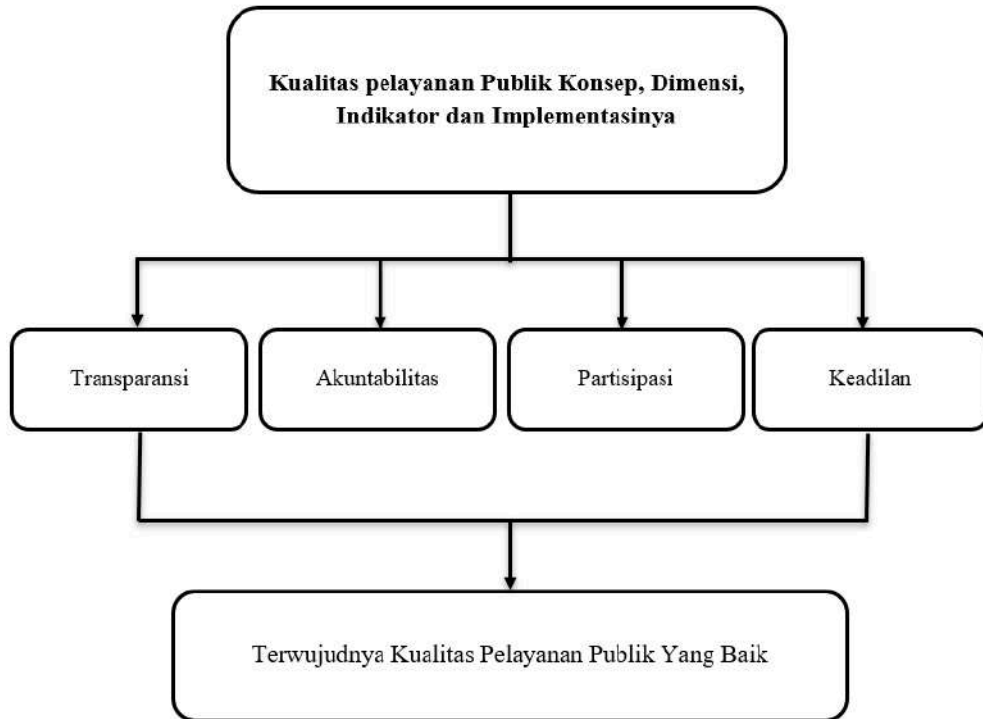
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- 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.

2.8. Kerangka Berpikir

Kerangka penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1. Kerangka Berpikir

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau karena mereka memainkan peran penting dalam memberikan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Selain itu, data di UPT ini mudah diakses dan dapat diakses, sehingga penulis dapat melakukan pekerjaan mereka dengan mudah. Adapun waktu pelaksanaan penelitian dilaksanakan pada bulan februari 2025 sampai dengan selesai.

3.2. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan kualitatif deskriptif studi. Penelitian adalah kualitatif jenis penelitian itu yang dimaksud untuk menuliskan fakta dan informasi di atas kertas, digunakan penelitian deskriptif adalah jenis untuk menulis yang menggunakan data berupa daftar objek penelitian berupa kata - kata dan gambar yang menuliskan fakta dan informasi di atas kertas, sedangkan penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang digunakan oleh data berupa daftar objek penelitian berupa kata - kata dan gambar tidak diperoleh melalui statistik manajemen. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan.

3.3. Sumber Data

1. Sumber data primer

Mengacu pada pandangan (Sugiyono, 2018), data primer merupakan sumber informasi yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari tangan



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.

pertama. Sebagai data utama, informasi ini memegang peranan krusial karena menjadi landasan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan.. Peneliti memperoleh data primer melalui kegiatan wawancara langsung dengan informan dan melakukan observasi ke lokasi penelitian secara langsung.

2. Sumber data sekunder

Menurut (Sugiyono, 2018), data sekunder didefinisikan sebagai sumber data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung atau melalui perantara. Artinya, peneliti tidak mendapatkan data tersebut dari sumber pertama, melainkan dari pihak lain yang telah mengumpulkannya terlebih dahulu, misalnya melalui dokumen atau laporan. Data sekunder diperoleh melalui: artikel dari web, arsip media sosial, dokumentasi gambar dan dokumen lain yang berkaitan dengan administrasi kependudukan dalam peningkatan kualitas pelayanan khususnya kependudukan di Kecamatan Mandau.

3. Informan Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, subjek yang diteliti disebut informan. Pengambilan sampel pada penelitian ini adalah purposive sampling. Teknik Purposive sampling adalah suatu teknik penentuan dan pengambilan sampel yang ditentukan oleh peneliti dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2015). Adapun Informan penelitian ini adalah Kepala UPT 1 orang, Staff bidang operator e-KTP 1 orang, dan masyarakat 7 orang. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini 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.

Tabel 3.1. Informan penelitian

No.	Informan Penelitian	Jumlah
1	Kepala UPT	1
2	Staff bidang operator e-KTP	1
3	Masyarakat	7
Jumlah		9

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Berikut ini adalah metode penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data:

Teknik pengumpulan data primer diperoleh dari :

1. Observasi dan pengumpulan data melalui pengamatan langsung fenomena yang relevan dengan fokus penelitian. Semua proses ini dicatat dalam catatan penelitian.
2. Wawancara mengumpulkan data dengan mengajukan sejumlah pertanyaan tertulis kepada responden.
3. Dokumentasi Metode ini adalah teknik untuk mengumpulkan informasi yang memberikan catatan penting tentang masalah tertentu. Dengan cara ini, data yang didapat menjadi lengkap, valid, dan tidak bersifat asumsi. Pengumpulan dokumentasi dilakukan untuk mendapatkan data, gambar, dan catatan lapangan, termasuk peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan Administrasi Kependudukan Disdukcapil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

3.6. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mengolah dan menyusun data agar bisa dipahami dan ditafsirkan sesuai dengan jenis penelitian yang dilakukan. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk mengelola dan menganalisis data. Proses analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan yang sistematis.

1. Reduksi data adalah proses menyederhanakan dan menyeleksi informasi yang telah dikumpulkan dengan cara merangkum bagian-bagian penting dan memusatkan perhatian pada hal-hal yang relevan dengan pokok permasalahan. Dalam tahap ini, peneliti juga mencari tema atau pola yang muncul dari data. Tujuan utamanya adalah agar data menjadi lebih terarah dan mudah dipahami, sehingga proses analisis berikutnya dapat dilakukan dengan lebih efisien.
2. Penyajian data adalah proses mengatur dan menampilkan informasi agar lebih mudah dipahami. Informasi tersebut bisa disajikan dalam berbagai bentuk, seperti tabel atau grafik, sehingga pembaca dapat melihat dan memahami isi data dengan lebih jelas.
3. Penarikan Kesimpulan, Pada tahap ini, peneliti mulai mengumpulkan data sejak awal penelitian dan berusaha memahami makna dari data tersebut. Setelah data disusun dan disajikan, peneliti kemudian menafsirkan informasi yang ada, memberikan penjelasan, membandingkan temuan, serta mencari keterkaitan antara satu bagian data dengan bagian lainnya untuk menghasilkan kesimpulan yang menyeluruh.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1. Gambaran Umum Kecamatan Mandau

4.1.1. Sejarah Kecamatan Mandau

Kecamatan Mandau berawal di Muara Kelantan, sebuah wilayah yang saat ini masuk dalam administrasi Kecamatan Sungai Mandau, Kabupaten Siak. Seiring perkembangan wilayah, pusat pemerintahan Kecamatan Mandau kemudian dipindahkan ke Kota Duri pada tahun 1960. Kantor camat pertama di Duri bertempat di kawasan Pokok Jengkol, yang kini menjadi lokasi Kantor Lurah Batang Serosa dan Kantor KUA. Tujuh belas tahun kemudian, pada tahun 1977, Kantor Camat Mandau kembali pindah ke lokasinya yang sekarang di Jalan Jenderal Sudirman No. 56, Duri.

Kecamatan Mandau memiliki akar sejarah sebagai salah satu kecamatan tertua di Kabupaten Bengkalis, yang dibentuk bersamaan dengan kabupaten induknya melalui UU Nomor 12 Tahun 1956. Sebuah titik balik penting dalam sejarahnya terjadi pada tahun 2017, ketika Kecamatan Mandau mengalami pemekaran wilayah yang melahirkan kecamatan baru, yaitu Kecamatan Bathin Solapan.

Pemekaran ini secara signifikan mengubah peta administratifnya. Kecamatan Mandau yang semula memiliki 24 desa/kelurahan, kini menjadi lebih ramping dengan total 11 kelurahan dan desa, yang meliputi: Kelurahan Air Jamban, Babussalam, Balik Alam, Batang Serosa, Duri Barat, Duri Timur, Gajah Sakti, Pematang Pudu, Talang Mandi, serta Desa Bathin Betuah dan Harapan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

Baru. Sebagai wilayah yang kaya akan budaya, Kecamatan Mandau adalah rumah bagi dua suku asli, yaitu Suku Sakai dan Suku Melayu.

Sementara itu, 13 desa/kelurahan lainnya kini menjadi bagian dari Kecamatan Bathin Solapan. Dengan demikian, potensi daerah yang dahulu menyatu kini terbagi; misalnya, objek wisata populer Pusat Latihan Gajah (dulu disebut sekolah gajah) sekarang secara administratif berada di wilayah Bathin Solapan. Meskipun demikian, Kecamatan Mandau tetap menjadi pusat ekonomi vital dengan potensi utama di sektor pertambangan minyak bumi, perkebunan (sawit dan karet), perdagangan, dan jasa.

4.1.2. Letak Geografis

Kecamatan Mandau, yang beribukotakan di Duri, merupakan salah satu kecamatan di wilayah Kabupaten Bengkalis, Provinsi Riau. Secara geografis, lokasi Kecamatan Mandau berada di daratan Pulau Sumatera dengan batas-batas wilayah sebagai berikut:

1. Sebelah utara berbatasan dengan Kecamatan Bukit Batu dan Kota Dumai,
2. Sebelah selatan berbatasan dengan Kecamatan Pinggir,
3. Sebelah barat berbatasan dengan Rokan Hulu,
4. Sebelah timur berbatasan dengan Kecamatan Bukit Batu . Sedangkan letak wilayahnya adalah : 0 56'12 Lintang Utara s/d 1 28'17 Lintang Utara, 100 56'10 Bujur Timur s/d 101 43'26 Bujur Timur.

Kecamatan Mandau seringkali dijuluki sebagai "Bengkalis daratan". Julukan ini muncul karena posisi geografisnya yang berada di daratan utama

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Pulau Sumatra, berbatasan dengan kabupaten lain di Provinsi Riau, sangat kontras dengan pusat pemerintahan Kabupaten Bengkalis yang terletak di sebuah pulau terpisah. Luas Kecamatan Mandau saat ini adalah sekitar 937,47 km². Wilayah ini memiliki iklim tropis yang khas dengan suhu udara yang umumnya berkisar antara 25°C (minimum) hingga 34°C (maksimum).

Adapun rincian luas daerah menurut 11 desa/kelurahan yang ada di Kecamatan Mandau saat ini adalah sebagai berikut:

Tabel. 4.1. Luas Daerah Menurut Desa/Kelurahan Di Kecamatan Mandau

Desa/Kelurahan	Luas Total Area (km ² /sq.km)	Persentase Terhadap Luas Kecamatan
Talang Mandi	38,24	10,27
Harapan Baru	69,82	18,74
Gajah Sakti	3,44	0,92
Batang Serosa	1,18	0,32
Balik Alam	0,61	0,16
Duri Barat	1,22	0,33
Duri Timur	1,37	0,37
Babussalam	1,92	0,52
Air Jamban	24,61	6,61
Pematang Pudu	185,75	49,86
Bathin Betuah	44,34	11,9
Mandau	372,5	100

Sumber data : Badan Pusat Statistik Kabupaten Bengkalis Tahun 2024



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.

4.1.3. Letak Demografis

Masyarakat di Kecamatan Mandau, Kabupaten Bengkalis, menunjukkan struktur sosial yang majemuk, ditandai oleh keberagaman latar belakang suku, etnis, agama, dan budaya. Populasi, yang merupakan pilar utama dalam pembangunan, memegang peranan vital dalam menentukan arah kemajuan suatu wilayah. Oleh karena itu, pemahaman mendalam terhadap karakteristik dan perkembangan penduduk menjadi kunci untuk merancang langkah-langkah pembangunan yang tepat sasaran. Tercatat, Kecamatan Mandau dihuni oleh 166.828 jiwa. Untuk gambaran yang lebih terperinci, klasifikasi penduduk menurut jenis kelamin serta jenjang pendidikan dapat dicermati pada tabel di bawah ini :

Tabel. 4.2. Klasifikasi Penduduk di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis Menurut Jenis Kelamin 2024

No.	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	84.965
2	Perempuan	81.863
Total		166.828

Sumber data : Badan Pusat Statistik Kabupaten Bengkalis Tahun 2024

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

**Tabel 4.3. Klasifikasi Penduduk berdasarkan Tingkat pendidikan
Kecamatan Mandau 2024**

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	SD	16.254
2	SMP	21.390
3	SMA	62.576
4	Diploma I/II	1.151
5	Diploma III	4.392
6	Diploma IV / Strata 1	12.244
7	Strata 2	375
8	Strata 3	5
Total		123.392

Sumber data : UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau 2024

4.1.4. Jumlah Penduduk

Tabel 4.4. Jumlah Penduduk di Kecamatan Mandau

Desa/Kelurahan	Persentase Penduduk	Kepadatan Penduduk (per km ²)	Rasio Jenis Kelamin Penduduk
Talang Mandi	11,43	499	101,91
Harapan Baru	2,88	69	103,73
Gajah Sakti	7,40	3.586	101,55
Batang Serosa	1,72	2.430	100,07
Balik Alam	4,91	13.441	101,30
Duri Barat	8,99	12.293	102,99

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

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

Duri Timur	5,20	6.331	105,50
Babussalam	9,47	8.224	103,97
Air Jamban	27,65	1.874	104,52
Pematang Pudu	17,58	158	104,98
Bathin Betuah	2,77	104	108,75
Mandau	100	1.317	103,57

Sumber data : Badan Pusat Statistik Kabupaten Bengkalis Tahun 2024

4.1.5. Visi Misi Kecamatan Mandau

VISI KECAMATAN MANDAU :

Kantor Camat Mandau mengusung visi utama untuk membentuk sebuah institusi pemerintahan yang kredibel, terbuka, dan akuntabel. Untuk memahami lebih dalam, makna yang terkandung di dalam visi tersebut dapat diuraikan pada poin-poin berikut:

1. Pemerintah Yang Berwibawa

Kantor Camat Mandau, bersama seluruh jajarannya, berkomitmen penuh untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang berwibawa. Komitmen ini diimplementasikan melalui pelaksanaan fungsi pelayanan publik yang optimal bagi seluruh lapisan masyarakat, senantiasa berlandaskan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. Pemerintahan Yang Transparan

Transparansi dapat diartikan sebagai prinsip di mana setiap proses pengambilan keputusan dan implementasinya dilakukan secara taat



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

asas sesuai peraturan yang berlaku. Lebih lanjut, prinsip ini juga mensyaratkan ketersediaan informasi yang mudah diakses secara langsung oleh publik serta disajikan dalam format yang jelas dan dapat dipahami.

3. Pemerintah Yang Bertanggung Jawab

Prinsip pemerintahan yang bertanggung jawab mengacu pada suatu sistem di mana setiap kebijakan yang dirumuskan dan tindakan yang dieksekusi oleh pemerintah harus bersifat akuntabel serta berlandaskan pada kerangka hukum yang berlaku.

MISI KECAMATAN MANDAU :

1. Meningkatkan kualitas sumber daya aparatur yang berdisiplin, berdedikasi, bertanggung jawab dan berpendidikan serta berwawasan ke depan.
2. Membangun pemerintahan yang baik, amanah dan berwibawa (Good Government).
3. Mengoptimalkan pengelolaan anggaran secara efektif, akuntabel dan transparan.

4.2. Sejarah UPT Disdukcapil Kecamatan Mandau

UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau merupakan lembaga resmi di bawah naungan Pemerintah Kabupaten Bengkalis. Lembaga ini memiliki mandat utama untuk melakukan pencatatan dan registrasi berbagai peristiwa kependudukan serta peristiwa penting lainnya yang mempengaruhi status perdata seorang individu.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

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

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

Tujuan dari pencatatan ini adalah untuk memberikan bukti autentik bagi warga dan pihak berkepentingan, sehingga tercipta kepastian hukum yang memperjelas status sipil dan kewarganegaraan seseorang. Adapun ragam layanan yang disediakan oleh UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau adalah sebagai berikut:

1. Pembuatan Kartu Keluarga (KK)
2. Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
3. Pembuatan Surat Keterangan Pindah
4. Akta Kelahiran
5. Surat keterangan kematian
6. Surat Keterangan Perceraian
7. Surat keterangan perkawinan
8. Surat pengakuan anak

Pada periode awal pasca-kemerdekaan, penyelenggaraan pencatatan sipil di Indonesia mengadopsi sistem hukum peninggalan pemerintah kolonial Belanda yang bersifat pluralis. Prinsip pluralisme ini diimplementasikan melalui pemberlakuan sistem pencatatan yang berbeda-beda untuk setiap golongan warga negara, sebagaimana yang diatur dalam Pasal 131 dan 163 Indische Staatsregeling. Adapun ketentuan dalam pasal tersebut adalah:

1. Untuk orang Eropa digunakan Reglamente pencatatan sipil Eropa Staatblad 1849
2. Untuk perkawinan campuran ditetapkan penetapan Raja tanggal 29 Desember 1896 No.158

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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. Untuk Tionghoa digunakan Statblad 1917
4. Untuk orang Indonesia digunakan Staatblad 1920, dan bagi orang Indonesia Kristiani, Jawa, Madura, Ambon, Staatblad digunakan 1933 KUH perdata pembagian ini berubah sejak tanggal 27 Desember 1966

Berdasarkan Instruksi Presidium Kabinet No.31/u/IN/122/1966 yang mengatur bahwa warga Negara dibedakan atas Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA). Sejalan dengan perkembangan tugas Kantor Catatan Sipil, terjadi pula perkembangan hukum individu. Diantaranya berkaitan dengan pelaksanaan perkawinan sesuai dengan UU No.1 Tahun 1974 tentang perkawinan yang kemudian dilaksanakan berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 9 Tahun 1975. Sementara itu, berkaitan dengan peraturan dan peningkatan Pembina penyelenggaraan catatan sipil lahirilah Kepres No.12/1983 dan Keputusan Mandagri No.54/1983 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Catatan Sipil Kabupaten dan Kotamadya. Tugas lain yang dijalankan oleh Kantor Catatan Sipil berikutnya adalah administrasi kependudukan yang dilaksanakan berdasarkan sebagai berikut:

1. Keputusan Presiden No. 52 Tahun 1977 tentang pendaftaran penduduk.
2. Keputusan Menteri Dalam Negeri No.2A/1995 tentang Prosedur dan Tata Cara Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk
3. Keputusan Menteri Dalam Negeri No.150/1998 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

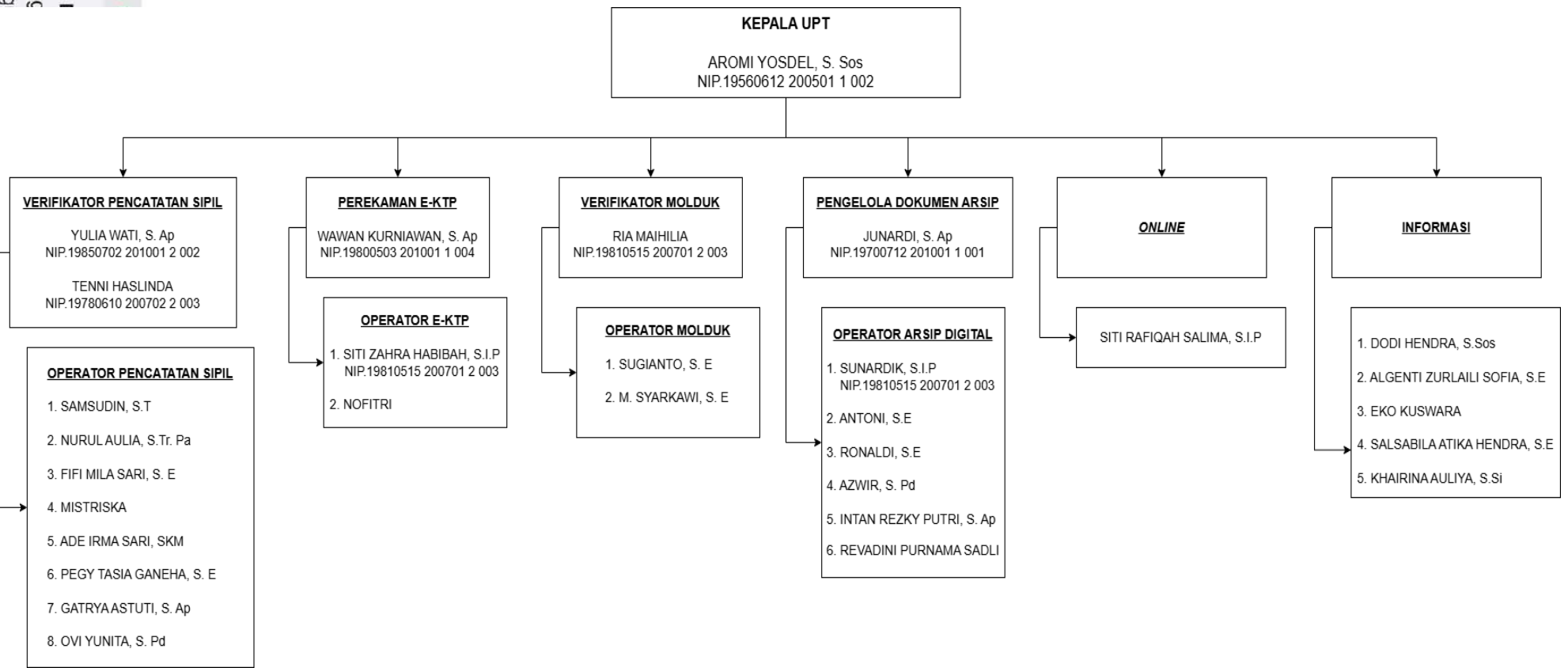
4. Peraturan Daerah No.1/1998 tentang Penyelenggaraan Penduduk dalam Rangka Kotamadya dan kabupaten
5. Keputusan kabupaten bengkalis No.474/1273/SK/1998 tentang peraturan
6. Menyusul Undang-undang No.22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah dan diubah dengan Undang-undang No.32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah .

4.2.1. Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan kerangka kerja formal yang mendefinisikan bagaimana hubungan, tugas, dan alur wewenang diatur dalam suatu entitas. Kerangka ini memetakan secara jelas susunan fungsi, divisi, dan posisi, serta menguraikan kedudukan, tanggung jawab, dan jalur koordinasi antara individu maupun bagian-bagian di dalamnya.



STRUKTUR ORGANISASI UPT DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KECAMATAN MANDAU



Gambar 4.1. Struktur Organisasi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

4.2.2. Tugas Pokok dan Fungsi Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai keputusan Bupati Bengkalis No. 26 Tahun 2008, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil memiliki susunan Organisasi sebagai berikut. Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau sesuai dengan surat Keputusan Bupati No. 26 Tahun 2008 untuk masing-masing perangkat kerja, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Terdiri atas:

1. Kepala UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil

- a. Melakukan penghimpunan data-data di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil di wilayah Kecamatan Mandau
- b. Melaksanakan program kerja teknis di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- c. Melakukan koordinasi terhadap instansi terkait dalam pelaksanaan program Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- d. Melaksanakan koordinasi terhadap personil unit pelayanan teknis Dinas
- e. Melaksanakan pembinaan dan pengendalian terhadap personil unit pelaksana teknis Dinas
- f. Melaksanakan pembinaan pelaksana kegiatan-kegiatan pendidikan dan pelatihan dalam peningkatan sumber daya manusia (SDM)
- g. Melaksanakan pemeliharaan terhadap aset pemerintah



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

- h. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis.

2. Kepala Sub Bagian Tata Usaha

- a. Melakukan pengelolaan surat menyurat dan kearsipan
- b. Melakukan pengelolaan administrasi keuangan
- c. Melaksanakan administrasi kepegawaian UPTD
- d. Melaksanakan Inventaris dan Pemeliharaan kekayaan Daerah
- e. Melaksanakan evaluasi dan pelaporan

3. Urusan Tata Usaha

- a. Melaksanakan upaya penyusunan data, evaluasi dan Kependudukan
- b. Membantu pelaksana pengumpulan dan pendataan
- c. Melaksanakan pelayanan surat masuk dan surat keluar
- d. Melaksanakan pengarsipan surat masuk dan surat keluar

4. Urusan Kependudukan

- a. Melaksanakan perbaikan dan Kependudukan
- b. Menyiapkan laporan Kependudukan setiap bulannya
- c. Menyelesaikan tugas-tugas Kependudukan dalam pemutasian
- d. Melaksanakan pelayanan kepada masyarakat pendaftaran KK dan KTP
- e. Melaksanakan pengentrian dan pendaftaran KK dan KTP
- f. Melaksanakan proses Pembuatan perekaman e-KTP



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

5. Urusan Pencatatan Sipil

- a. Membantu pelaksanaan proses pembuatan Akta Kelahiran
- b. Melaksanakan pengarsipan akta kelahiran
- c. Menyelesaikan laporan pencatatan Sipil setiap minggunya
- d. Membantu pelaksanaan pendaftaran, pencatatan dan pemutasian
- e. Melaksanakan pelayanan pencatatan sipil
- f. Menyelesaikan berkas Akta kelahiran dan Akta perkawinan
- g. Melaksanakan pelayanan kepada masyarakat pengambilan KK dan KTP

4.2.3. Visi dan Misi UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

VISI UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Memberikan layanan yang CEKATAN :

1. Cepat
2. Akurat
3. Tangkas

MISI UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

1. Memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat dalam bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
2. Meningkatkan kualitas data dan informasi kependudukan secara optimal
3. Menciptakan pelayanan secara cepat, tepat, dan transparan demi mewujudkan masyarakat sadar administrasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

BAB VI

PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa proses administrasi kependudukan sebagai strategi peningkatan kualitas pelayanan di UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau belum berjalan secara optimal. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun berbagai upaya strategis seperti penyederhanaan prosedur dan penyediaan layanan berbasis digital telah diinisiasi, implementasinya di lapangan masih menghadapi berbagai kendala fundamental. Kualitas pelayanan terdegradasi oleh masalah-masalah yang berkaitan dengan akuntabilitas, transparansi, partisipasi, dan keadilan.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan akhir bahwa terdapat kesenjangan yang signifikan antara kebijakan pelayanan yang dirancang dengan kualitas pelayanan yang dirasakan secara langsung oleh masyarakat. Hambatan-hambatan seperti lambatnya respons layanan online, ketidakpastian waktu, keterbatasan sumber daya, rendahnya pertanggungjawaban petugas, minimnya partisipasi publik, serta adanya praktik diskriminatif menjadi faktor utama yang menghambat terwujudnya pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas dan memuaskan di Kecamatan Mandau.



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.

6.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dirumuskan, maka diajukan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk perbaikan kualitas pelayanan di masa mendatang:

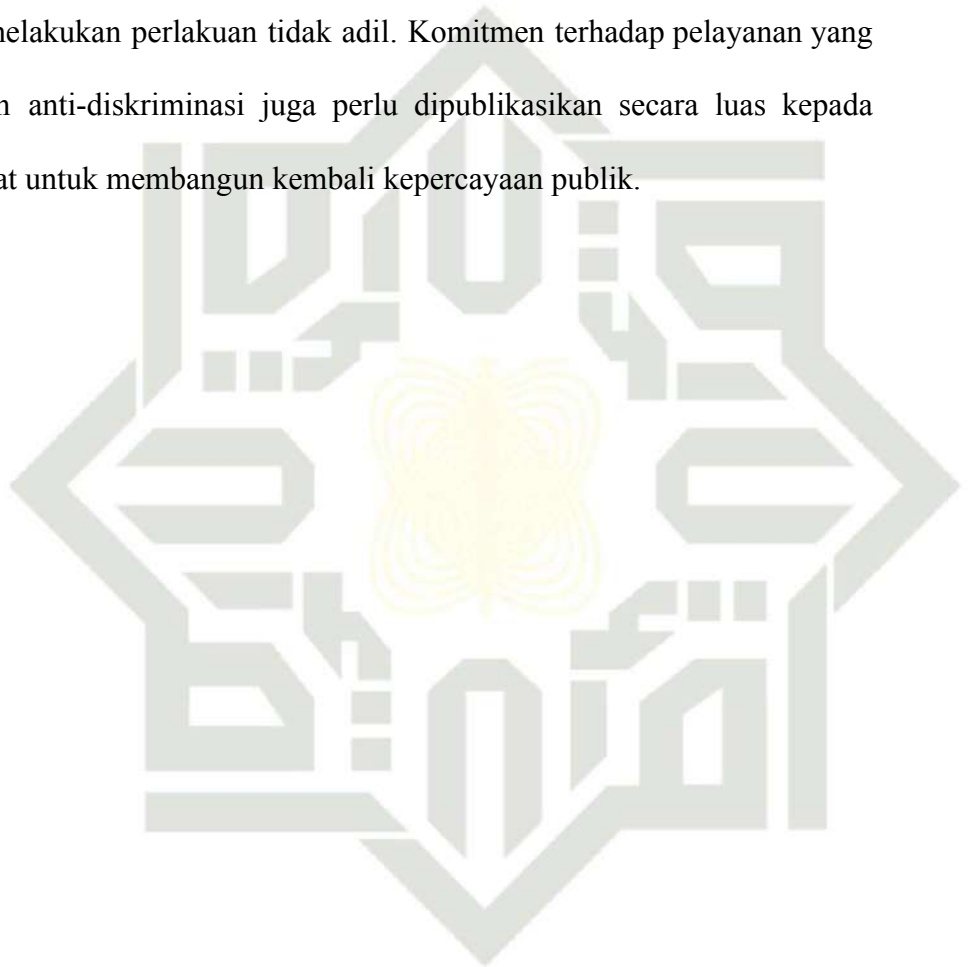
- Untuk penerapan praktis, disarankan agar UPT Disdukcapil Kecamatan Mandau membuat dan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang lebih ketat khusus untuk pengelolaan layanan digital, yang mencakup batas waktu maksimal untuk merespons pertanyaan dan pengaduan. Perlu juga dipertimbangkan untuk menugaskan petugas khusus yang bertanggung jawab penuh atas kanal komunikasi online agar lebih fokus dan responsif.
- Disarankan kepada pihak UPT untuk meningkatkan sistem manajemen inventaris material krusial seperti blanko KTP dengan sistem monitoring stok yang lebih baik untuk mencegah terjadinya kekosongan. Selain itu, perlu adanya penguatan pengawasan internal dan penegakan disiplin untuk memastikan kehadiran petugas di loket selama jam pelayanan.
- Untuk mengatasi masalah pertanggungjawaban, disarankan agar pimpinan UPT menerapkan sistem penghargaan dan sanksi (*reward and punishment*) yang jelas bagi petugas terkait kepatuhan terhadap SOP, terutama mengenai kepastian waktu penyelesaian layanan.
- Pihak UPT disarankan untuk mengembangkan dan mensosialisasikan media umpan balik yang mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, seperti menyediakan kotak saran fisik yang terlihat jelas, nomor pengaduan khusus yang aktif, atau formulir kepuasan pelanggan sederhana yang dapat diisi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

setelah menerima layanan. Ini penting untuk secara aktif menjangkau partisipasi masyarakat dalam evaluasi pelayanan.

Guna memberantas praktik diskriminatif, disarankan agar pimpinan secara tegas memberlakukan sanksi tanpa pandang bulu bagi setiap petugas yang terbukti melakukan perlakuan tidak adil. Komitmen terhadap pelayanan yang setara dan anti-diskriminasi juga perlu dipublikasikan secara luas kepada masyarakat untuk membangun kembali kepercayaan publik.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an

- Al-Qur'an surat at-Taubah ayat 105
Al-Qur'an surat Fushilat ayat 46

Buku

- Herbasuki, N. (2022). *Peningkatan Pelayanan Publik*.
Lindawaty, D. S., Dharmaningtias, D. S., Ardiyanti, H., & Katharina, R. (2018). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia
Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN)*. CV. Indra Prahasta.
Mulyawan, R. (2016). Birokrasi dan pelayanan publik. *Bandung: UnpadPres*.
Negara, L. A. (2009). Standar Pelayanan Publik, Langkah-Langkah Penyusunan. *Pusat Kajian Manajemen Pelayanan LAN*.
Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik)*. Media Sahabat Cendekia..
Rachman, M. (2021). *Manajemen pelayanan publik*. Tahta Media.
Satispi, E., & Si, S. P. M. (2018). *teori dan perkembangan manajemen pelayanan publik*. Tangerang Selatan: UMJ Press.
Siti, M. (2023). *BUKU STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI ERA DIGITALISASI*. Cv Mitra Ilmu.
Sugiyono, P. (2015). Metode penelitian kombinasi (mixed methods). *Bandung: Alfabeta*, 28(1), 12.
Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.

Jurnal

- Abror, M. D., & others. (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Kepada Masyarakat Pembuat Akte Kelahiran di UPT Dispendukcapil Kecamatan Purwosari. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 5(2), 167–180.
Anggorowati, Y., Jubaedah, E., & Susanto, S. (2019). Implikasi kualitas pelayanan dan produk di badan pusat statistik provinsi jawa barat. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 16(1), 33–50.
Batubara, Y. E., & Rohmadin, S. (2023). KINERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM MENINGKATKAN TERTIB ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KABUPATEN MAJALENGKA. *Jurnal Konstituen*, 4(2), 132–144. <https://doi.org/10.33701/jk.v4i2.2921>

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.

- Desianti, L. V., Widowati, N., & Marom, A. (2022). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI TEMPAT PEREKAMAN DATA KEPENDUDUKAN (TPDK) DISDUKCAPIL KECAMATAN PEDURUNGAN KOTA SEMARANG. *Journal of Public Policy and Management Review*, 11(3), 612–626.
- Gaventa, J., & McGee, R. (2013). The impact of transparency and accountability initiatives. *Development Policy Review*, 31, s3–s28.
- Ibrahim, A. (2016). Analisis implementasi manajemen kualitas dari kinerja operasional pada industri ekstraktif di Sulawesi Utara. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 4(2).
- Ibrahim, I. (2018). Implementasi kebijakan Diklatpim IV pola baru dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Pemerintah Provinsi Gorontalo. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 15(2), 242–260.
- Irawan, A. (2018). Transparansi Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). *MADANI Jurnal Politik Dan Sosial Kemasyarakatan*, 10(3), 86–101.
- Iwan Kurniawan, M. (2020). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia dan Komitmen Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima. *Journal of Business and Economics Research (JBE)*, 1(2)..
- Jailani, J. (2013). Pelayanan Publik: Kajian Pendekatan menurut Perspektif Islam. *Jurnal Al-Bayan: Media Kajian dan Pengembangan Ilmu Dakwah*, 19(1).
- Khan, A. (2021). Optimalisasi pelayanan publik bagi pemimpin di era digitalisasi di Provinsi Riau. *Jurnal Niara*, 14(2), 9-14.
- Levenda, A. M., Keough, N., Rock, M., & Miller, B. (2020). Rethinking public participation in the smart city. *The Canadian geographer/Le géographe canadien*, 64(3), 344–358.
- Mairani, M., Putri, R. Y. A., & others. (2023). Analisis Sistem Informasi Akuntansi Penggajian Karyawan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis. *Jurnal Impresi Indonesia*, 2(4), 366–371.
- Maryati, A. (2023). KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MASYARAKAT PADA MALL PELAYANAN PUBLIK (MPP) KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA. *Al Iidara Balad*, 5(1), 1–11.
- Pandipa, A. K. H. S. (2020). Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) pada Kantor Kecamatan Una Una Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 13(1), 12–20.
- Purba, K. (2020). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Upt Disdukcapil Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(1).
- Rahayu, I. M. R. (2015). Kualitas Pelayanan Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) di Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 3(6).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

- Rangkuti, S. A., & Kurniawan, I. (2022). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Wacana Kinerja*, 25(2), 201–222.
- Riantiarno, R., & Azlina, N. (2012). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (Studi pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Rokan Hulu). *Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Bisnis*, 3(03).
- Ricky, R., & Rahimallah, M. T. A. (2022). Keterbukaan informasi publik di Indonesia (perspektif akuntabilitas, transparansi dan partisipasi). *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 12(2), 62–75.
- Rosyada, A. A. (2016). Analisis Penerapan Prinsip Good Governance dalam Rangka Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kota Samarinda. *Ejournal Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 102–114.
- Suoth, M. B., Lengkong, F. D., & Londa, V. (2017). Transparansi Pelayanan Administratif Di Kantor Kelurahan Uner Kecamatan Kawangkoan Utara. *JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK*, 3(046).
- Susanto, Y., & Sukoco, S. (2019). *PENGARUH KOMPETENSI, KOMITMEN KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA LUBUKLINGGAU* <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:213954581>
- Taftazany, M. R., Suasana, S., & Nawawi, M. (2024). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tojo Una-Una. *Jurnal Ilmiah Research Student*, 1(4), 240–247.
- Wijayanti, A. K., & Sarinah, S. (2017). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kabupaten Bulungan (Studi Kasus: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan). *Jurnal Ekonomika*, 8(2), 8–32.
- Wirijadinata, J. E., & Afriany, D. (2017). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Izin Usaha Perdagangan dengan Menggunakan Causal Loop Diagram (CLD). *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 14(2), 151–166.
- Yamin, Y., Saleh, K., & Rolista, R. (2020). Pengaruh Layanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan. *Jurnal Manajemen Mandiri Saburai (JMMS)*, 4(4), 37–44.
- Kharisma, D., Simatupang, S., & Hutagalung, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD. Restu Mulia Pandan. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi Medan*, 5(1), 32–42.

Peraturan Perundang-Undangan



Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.



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 Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 PENELITIAN PADA UPT DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KECAMATAN MANDAU



UPT Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Wawancara Bersama Kepala UPT Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
di Kecamatan Mandau



Wawancara Bersama Staff Bidang Operator e-KTP UPT Dinas
Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Mandau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Wawancara Masyarakat 1 UPT Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di
Kecamatan Mandau



Wawancara Masyarakat 2 UPT Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di
Kecamatan Mandau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Wawancara Masyarakat 3 UPT Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di
Kecamatan Mandau



Wawancara Masyarakat 4 UPT Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di
Kecamatan Mandau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Wawancara Masyarakat 5 UPT Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di
Kecamatan Mandau



Wawancara Masyarakat 6 UPT Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di
Kecamatan Mandau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Wawancara Masyarakat 7 UPT Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di
Kecamatan Mandau



Kantor UPT Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Kecamatan
Mandau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Kondisi saat pelayanan Kantor UPT Dinas Kependudukan Dan Pencatatan
Sipil di Kecamatan Mandau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

Narasumber:

1. Kepala UPT
2. Staff bidang operator e-KTP
3. Masyarakat

Tujuan Penelitian:

1. Mengetahui proses administrasi kependudukan sebagai strategi peningkatan kualitas pelayanan di kecamatan mandau.
2. Mengetahui hambatan yang dihadapi oleh kecamatan Mandau dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Pertanyaan Wawancara dari Informan Penelitian:

1. Produk apa saja yang dilayani dalam pengurusan administrasi kependudukan di UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau ?
2. Bagaimana menurut bapak/ibu Keterbukaan informasi pelayanan mengenai prosedur, syarat, waktu yang diberikan di upt disdukcapil?
3. Apakah bapak/ibu merasa informasi terkait pelayanan administrasi kependudukan mudah diakses oleh masyarakat?
4. Bagaimana menurut bapak/ibu mengenai sikap pegawai ketika menghadapi keluhan 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.

5. Apakah bapak/ibu merasa masyarakat dilibatkan dalam proses pelayanan dan Pernahkah bapak/ibu diminta memberi saran atau pendapat oleh pihak pelayanan?
6. Apakah Bapak/Ibu merasa mendapatkan perlakuan yang sama seperti masyarakat lainnya saat mengurus administrasi kependudukan? Bisa dijelaskan?
7. Bagaimana mengatasi masyarakat yang kurang paham terhadap informasi yang sudah disampaikan?
8. Bagaimana tindakan bapak/ibu bila terdapat masyarakat yang merasa kesulitan atau bingung dalam pelayanan?
9. Apa saja program program pelayanan di bidang administrasi kependudukan di disdukcapil kec mandau pak? dan apa saja hambatan hambatan dari program tersebut pak?
10. Bagaimana tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan?
11. Apakah sarana dan prasarana telah mendukung proses pelayanan di UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau?
12. Bagaimana bapak mengenai prosedur atau alur dalam memperoleh informasi layanan yang dibutuhkan dan Apakah tersedia media informasi seperti website, papan pengumuman, atau layanan online? dan apa hambatan hambatan dari program tersebut?

13. Bagaimana bentuk keterlibatan masyarakat dalam proses pelayanan yang diberikan oleh disdukcapil kec mandau pak?

Bagaimana disdukcapil ini pak memastikan bahwa seluruh masyarakat mendapatkan layanan yang adil dan setara tanpa diskriminasi?



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES
Jl. H. R. Soebrandt No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonosos@uin-suska.ac.id

Nomor : B-737/Un.04/F.VII.1/PP.00.9/01/2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : **Penunjukkan Dosen Pembimbing Proposal**

21 Januari 2025

Yth. Mhd. Rafi, S.Sos., M.Si.
Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
UIN Sultan Syarif Kasim Riau
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.
Dengan hormat, bersama ini disampaikan kepada Saudara bahwa mahasiswa:

Nama : Ayu Desryka
NIM : 12170525036
Prodi : Administrasi Negara S1
Semester : VII (tujuh)

benar dalam menyelesaikan Proposal Penelitian dengan Judul : "ANALISIS MANAJEMEN KINERJA DALAM PELAKSANAAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KECAMATAN MANDAU".
Sehubungan dengan hal di atas, Saudara ditunjuk sebagai Pembimbing Proposal Penelitian mahasiswa tersebut.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terimakasih.



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

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES
Jl. H.R. Soelhrantas No. 53 Km. 15 Tuahmudani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax 0761-562052 Web: www.uin-suska.ac.id, E-mail: fekonsoa@uin-suska.ac.id

Nomor : B-1635/Un.04/F.VII/PP.00.9/02/2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Mohon Izin Pra Riset

13 Februari 2025

Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Riau
Jl. Jend.Sudirman No.460 Jadirejo
Kec. Sukajadi Kota Pekanbaru
Riau 28121

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyampaikan bahwa mahasiswa :

Nama : Ayu Desryka
NIM. : 12170525036
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VIII (delapan)

bermaksud melakukan **Pra Riset** di tempat Bapak/Ibu dengan judul: "**Analisis Manajemen Kinerja dalam Pelaksanaan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau**". Untuk itu kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan izin **Pra Riset** dan bantuan data dalam rangka penyelesaian penulisan Proposal skripsi mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.



Dr. Haryani, S.E., M.M.
19700826 199903 2'001



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 PEKANBARU
 Email : dpmptsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPTSP/NON (ZIN-RISET/72716
 TENTANG

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



Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat
 Permohonan Pra Riset dari : Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau, Nomor :
 B-1635/Un.04/F.VII/PP.00.9/02/2025 Tanggal 13 Februari 2025, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

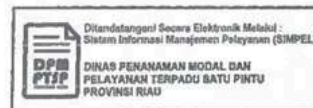
1. Nama : AYU DESRYKA
2. NIM / KTP : 12170525036
3. Program Studi : ADMINISTRASI NEGARA
4. Jenjang : S1
5. Alamat : PEKANBARU
6. Judul Penelitian : ANALISIS MANAJEMEN KINERJA DALAM PELAKSANA ADMINISTRASI
 KEPENDUDUKAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI
 KECAMATAN MANDAU
7. Lokasi Penelitian : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KECAMATAN MANDAU
 DURI

Dengan ketentuan sebagai berikut:

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

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 20 Februari 2025



Tembusan :

- Disampaikan Kepada Yth :
1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
 2. Bupati Bengkalis
 - Up. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu di Bengkalis
 3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru
 4. Yang bersangkutan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية و الاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES
Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.15 Tuahmadani Tampar, Pekanbaru 28298 PO Box 1004 Telp. 0761-562051
Fax 0761-562052 Web www.uin-suska.ac.id, E-mail fekonos@uin-suska.ac.id

Nomor : B-2971/Un.04/F.VII.1/PP.00.9/05/2025
Sifat : Blasa
Lampiran :
Perihal : Bimbingan Skripsi

15 Mei 2025

Yth. **Mhd. Rafi, S.Sos., M.Si.**
Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
UIN Sultan Syarif Kasim Riau
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

Nama : Ayu Desryka
NIM : 12170525036
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VIII (delapan)

adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyusun skripsi dengan judul: **"ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM PELAKSANAAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA UPT DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KECAMATAN MANDAU"**. Sehubungan dengan hal di atas, Saudara ditunjuk sebagai Pembimbing Skripsi mahasiswa tersebut.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.



Assalam
a.n. Dekan
Wakil Dekan I,
Dr. Kamaruddin, S.Sos., M.Si.
19790101 200710 1 003

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial 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.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES
Jl. H.R. Soebhantias No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax 0761-562052 Web: www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonstow@uin-suska.ac.id

Nomor : B- 3240/Un.04/F.VII/PP.00.9/05/2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Mohon Izin Riset

26 Mei 2025

Yth. Kepala Kantor UPT Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil di Kecamatan Mandau
Air Jamban, Kec. Mandau, Kabupaten Bengkalis,
Riau 28784

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri
Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyampaikan bahwa mahasiswa :

Nama : Ayu Desryka
NIM. : 12170525036
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VIII (Delapan)

bermaksud melakukan Riset di tempat Bapak/Ibu dengan judul : **"Analisis Kualitas
Pelayanan dalam Pelaksanaan Administrasi Kependudukan pada UPT Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Mandau"**. Untuk itu kami mohon
Bapak/Ibu berkenan memberikan izin Riset dan bantuan data dalam rangka penyelesaian
penulisan skripsi mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.



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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



PEMERINTAH KABUPATEN BENGKALIS
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
UPT KECAMATAN MANDAU

Jl. Jend. Sudirman
DURI

Kode Pos 28784

SURAT KETERANGAN

Nomor : 400.12.3.1/DUKCAPIL-UPT/VI/2025/170

Yang bertanda tangan dibawah ini :

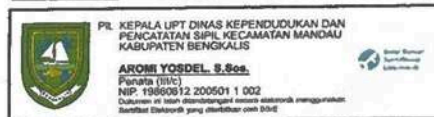
N a m a : AROMI YOSDEL S.Sos
Jabatan : PLT. KEPALA UPT DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KECAMATAN MANDAU

dengan ini menerangkan bahwa :

N a m a : **AYU DESRYKA**
Nim : 12170525036
Universitas : UIN Sultan Syarif Kasim Riau
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan dalam Pelaksanaan Administrasi Kependudukan pada UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Mandau.
Maksud : Benar yang bersangkutan telah melakukan penelitian di UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau.

Berhubung maksud yang bersangkutan, untuk dapat diberikan fasilitas seperlunya.
 Demikianlah Surat Keterangan ini dibuat.

Dikeluarkan di : Duri
 Pada Tanggal : 13 Juni 2025



Catatan

- UU ITE Nomor 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat (1);
- "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan di BSR-E;
- Surat ini dapat dibuktikan keasliannya di <https://e-surat.bengkalis.kab.go.id> dengan scan QR-Code.





BIOGRAFI PENULIS

Ayu Desryka, lahir di Duri pada tanggal 12 Desember 2002.

Penulis merupakan anak terakhir dari enam bersaudara, putri dari ayahanda Basir dan ibunda Zuliarti. Penulis pertama kali menyelesaikan Pendidikan dasar di SD Negeri 74 Bathin Solapan pada tahun 2015. Kemudian Penulis melanjutkan

Pendidikan di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Darul Ihsan Bathin Solapan dan selesai pada tahun 2018. Di tahun yang sama penulis melanjutkan Pendidikan di SMA Negeri 3 Mandau dan lulus di tahun 2021. Setelah menyelesaikan Pendidikan SMA, Penulis melanjutkan Pendidikan ke Perguruan Tinggi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan mengambil program studi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.

Penulis menyelesaikan dengan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada UPT Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kecamatan Mandau” di bawah bimbingan dosen Pembimbing Bapak Mhd. Rafi, S.Sos, M.Si. Penulis dinyatakan lulus dan berhak menyandang gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada tanggal 17 September 2025 melalui ujian Munaqasah Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

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