

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**

---

**KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN MASYARAKAT  
PADA PEMBUATAN IZIN USAHA PERIKANAN DI DINAS  
PERIKANAN KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyusunan Skripsi  
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Islam Riau Pekanbaru



**Taufiq Nurhadi  
NPM : 147310218**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
PEKANBARU**

**2018**

UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

**PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING**

Nama : Taufiq Nurhadi  
NPM : 147310218  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat Pada  
Pembuatan Izin Usaha Perikanan di Kabupaten  
Kepulauan Meranti

Format sistematika dan pembahasan masing-masing bab dan sub-sub dalam penelitian ini telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk diseminarkan.

Pekanbaru, 9 November 2018

Pembimbing I,



**Sri Maulidiah, S.Sos, M.si**

Pembimbing II,



**Budi Muliando, S.IP, M.Si**

Turut Menyetujui  
Program Studi Ilmu Pemerintahan  
Ketua,



**Budi Muliando, S.IP, M.Si**

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

---

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI**

Nama : Taufiq Nurhadi  
NPM : 147310218  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat  
Pada Pembuatan Izin Usaha Perikanan di dinas  
Perikanan Kab. Kep Meranti.

Naskah skripsi ini secara keseluruhan dinilai,relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah,oleh karena itu Tim Penguji Konferehensif Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana.

Pekanbaru, 13 Februari 2019

Ketua,

Sekretaris,

  
**Dr. Ahmad Fitra Yuza, MA**

  
**Dita Fisdian Adni, S.IP.,M.IP**  
Anggota,

  
**Sri Maulidiah, S.Sos.,M.Si**

Mengetahui,  
Wakil Dekan I

  
**Dr.H.Panca Setyo Prihatin, S.IP.,M.Si**



**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

=====

**BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI**

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: *17* /UIR-Fs/Kpts/2019 tanggal 30 Januari 2019 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal, 31 Januari 2019 jam 09.00 – 10.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Taufiq Nurhadi  
NPM : 147310718  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat pada Pembukaan Izin Usaha Perikanan di Dinas Perikanan Kab. Meranti.

Nilai Ujian : Angka : " *77.6* " ; Huruf : " *B+* "  
Keputusan Hasil Ujian : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda  
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. Ahmad Fitra Yuza, MA	Ketua	1. <i>[Signature]</i>
2.	Dita Fisdian Adni, S.IP., M.IP	Sekretaris	2. <i>[Signature]</i>
3.	Dra. Hj. Monalisa, M.Si	Anggota	3.
4.	Sri Maulidiah, S.Sos., M.Si.	Anggota	4. <i>[Signature]</i>
5.	Budi Muliando, S.IP., M.Si	Anggota	5.
6.	Agung Wicaksono, M.PA	Notulen	6. <i>[Signature]</i>

Pekanbaru, Januari 2019  
An. Dekan,

**H. Panca Setyo Prihatin, S.IP., M.Si.**  
Wakil Dekan I Bid. Akademik

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

---

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Taufiq Nurhadi  
NPM : 147310218  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat  
Pada Pembuatan Izin Usaha Perikanan di dinas  
Perikanan Kab. Kep Meranti.

Naskah skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh Mahasiswa bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan Tim Penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administratif dan akademis, oleh karna itu dapat disyahkan sebagai sebuah Karya Ilmiah.

Pekanbaru, 13 Februari 2019

An. Tim Penguji,  
Sekretaris,

Ketua,

  
**Dr. Ahmad Fitra Yuza, MA**

  
**Dita Fisdian Adni, S.IP., M.IP**

Turut Menyetujui

Wakil Dekan I,

  
**Dr. H. Panca Setyo Prihatin, S.IP., M.Si**

Program Studi Ilmu Pemerintahan  
Ketua,

  
**Budi Mulianto, S.IP., M.Si**



## SURAT PERNYATAAN

Saya Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Islam Riau peserta ujian konfrehensif Penelitian yang Bertandatangan di bawah ini:

Nama : Taufiq Nurhadi  
NPM : 147310218  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Usulan Penelitian : Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan Izin Usaha Perikanan di Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti

Atasnaskah yang didaftarkan pada ujian konferehensif ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa, naskah usulan penelitian ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya pelagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah.
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas.
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara syah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut di atas, maka saya Menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian konferehensif yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara RI.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak mana pun juga.

Pekanbaru, 14 Januari 2019

Pelaku Pernyataan



Taufiq Nurhadi



## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Dengan mengucapkan Alhamdulillah, penulis merasa sangat bersyukur atas petunjuk dan penerangan yang telah diberikan Allah SWT, sehingga penulis dapat merampungkan penyelesaian skripsi ini yang berjudul. “Kualitas pelayanan dan Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan Izin Usaha Perikanan di Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti”. Salam shalawat beriring salam penulis kirimkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan suri tauladan dan pengajaran, sehingga terbukalah berbagai hikmah ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi umat manusia hingga akhir zaman.

Penelitian ini adalah salah satu syarat yang harus penulis tempuh dalam meraih gelar kesarjanaan pada Jurusan Ilmu Pemerintahan Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Islam Riau, dimana penulis menekuni ilmu pengetahuan untuk menambah wawasan penulisan tentang ilmu-ilmu social dan ilmu politik.

Penulis dengan segala keterbatasan ilmu dan pengalaman sudah berupaya semaksimal mungkin untuk menyusun setiap lembar bab perbab usulan penelitian ini sesuai dengan kaedah penelitian ilmiah dan ketentuan yang ditetapkan oleh fakultas. Walaupun demikian penulis menyadari bahwa pada lembar tertentu dari naskah usulan penelitian ini mungkin terdapat kesalahan dan kekurangan. Untuk membenahi hal itu penulis berharap kemakluman serta masukan dari para pembaca.

Pada kesempatan ini juga penulis tidak lupa mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan semangat pada penulis baik moril maupun materil guna menyelesaikan usulan penelitian ini, kepada:

1. Rektor Universitas Islam Riau, Bapak Prof. Dr. H, Syafrinaldi, S.H., MCL yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau
2. Bapak Dr. H.Moris Adidi Yogia.,selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
3. Bapak Budi Muliando, S.IP.,M.Si Selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Islam Riau
4. Ibu Sri Maulidiah, S.IP.,M.Si selaku dosen pembimbing I (Satu) yang telah banyak meluangkan waktu dan pikirannya dalam membimbing penulis penyelesaian usulan penelitian ini.
5. Bapak Budi Muliando, S.IP.,M.Si selaku dosen pembimbing II (Dua) atas ketulusan hati dan dengan kesabarannya dalam membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan usulan penelitian ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang tak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan ini, mudah-mudahan ilmu yang bapak dan ibu berikan bermanfaat bagi semua orang termasuk diri penulis.
7. Secara khusus penulis persembahkan terutama untuk Ayahanda Rukija terkasih dan Ibunda Rosida tersayang, abang serta seluruh keluarga besar tercinta, atas segala kerja keras dan do'a restu yang tidak ternilai harganya



yang banyak memberikan semangat, motivasi dan limpahan kasih sayang yang tiada henti bagi penulis.

8. Kepada seluruh sahabat saya, yaitu, Taufik Iswandi, Handoko Putra, Rudi Irfani dan teman-teman kelas dari IP D/2014 penulis mengucapkan terimakasih atas semuanya, semoga kita selalu berada dalam lindungan Allah. dan sukses di masa depan, Amiin Ya Robbal'alamiin.

Akhir kata hanya ucapan terimakasihlah yang bisa penulis berikan kepada semua orang-orang yang saya sayangi. Semoga Allah SWT membalas jasa-jasa pihak yang membantu kelancaran penulisan skripsi. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat dan menambah khasanah cakrawala pemikiran bagi para pembaca.

Wabillahaufikwalhidayah, wassalamu'alaikumWr.Wb.

Pekanbaru,9 November 2018

Penyusun,

**Taufiq Nurhadi**

## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN PENELITIAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH</b> .....	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan dan kegunaan penelitian.....	10
<b>BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR</b> .....	<b>12</b>
A. Studi Kepustakaan.....	12
1. Pemerintahan.....	12
a. Pengertian.....	12
b. Fungsi-Fungsi Pemerintahan.....	15
c. Pemerintahan Daerah.....	17
2. Pelayanan.....	18
a. Pengertian.....	18
b. Bentuk-Bentuk Pelayanan.....	21
c. Pelayanan Publik.....	22
3. Kualitas Pelayanan.....	26
a. Pengertian.....	26
b. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	29
4. Kepuasan Masyarakat.....	30
a. Pengertian.....	30
b. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	32
5. Izin Usaha.....	33
a. Pengertian.....	33
b. Bentuk Izin Usaha.....	34
c. Pengurusan Izin Usaha.....	34
6. Perikanan.....	35
a. Pengertian.....	35
b. Usaha Perikanan.....	35
c. Jenis-Jenis Usaha Perikanan.....	35
B. Kerangka Pikir.....	36
C. Konsep Operasional Variabel.....	37
D. Operasional Variabel.....	39



E. Teknik Pengukuran .....	41
----------------------------	----

**BAB III METODE PENELITIAN .....44**

A. Tipe Penelitian .....	44
B. Lokasi Penelitian.....	44
C. Populasi dan Sampel .....	45
D. Tekni Penarikan Sampel .....	45
E. Jenis dan Sumber Data .....	46
F. Teknik Pengumpulan Data .....	47
G. Teknik Analisis Data.....	47
H. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian .....	49
I. Rencana Sistematika Laporan Penelitian .....	49

**BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN .....51**

A. Gambaran Umum Kabupaten Kepulauan .....	51
B. Gambaran Umum Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti.....	56

**BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....67**

A. Identitas Responden .....	67
1. Tingkat Pendidikan Responden.....	67
2. Jenis Kelamin Responden .....	68
3. Usia Responden.....	69
B. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan Izin Usaha Perikanan di Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti .....	69
C. Faktor-faktor Penghambat Dalam Penelitian .....	90

**BAB VI PENUTUP .....91**

A. Kesimpulan .....	91
B. Saran.....	92

**DAFTAR KEPUSTAKAAN .....**

**LAMPIRAN .....**

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman	
I.1	Jumlah Izin Usaha Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti.....	8
I.2	Konsep Operasional Variabel Strategi Dinas Perikanan Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Pada Pembuatan Izin Usaha Perikanan di Kabupaten Kepulauan Meranti.....	29
I.3	Populasi dan Sampel Strategi Dinas Perikanan Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Pada Pembuatan Izin Usaha Perikanan di Kabupaten Kepulauan Meranti.....	37
I.4	Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian Tentang Strategi Dinas Perikanan Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Pada Pembuatan Izin Usaha Perikanan di Kabupaten Kepulauan Meranti.....	41

Dokumen ini adalah Arsip Miilik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
II.1 Struktur Persyaratan Pembuatan Usaha Perikanan.....	9
II.2 Kerangka Pikiran Strategi Dinas Perikanan Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Pada Pembuatan Izin Usaha Perikanan di Kabupaten Kepulauan Meranti.....	27



## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran

### Halaman

1. Kuisisioner Untuk Pegawai Dan Masyarakat dengan judul Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan Izin Usaha Perikanan di Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti 95
2. Daftar Wawancara Penelitian Tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan Izin Usaha Perikanan di Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti 96
3. Rekap Telly Pegawai dan Masyarakat Tentang Penelitian Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan Izin Usaha Perikanan di Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti 97
4. Foto Dokumentasi Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan Izin Usaha Perikanan di Dinas Perikanan Kab. Kep. Meranti 98
5. Surat Keputusan Dekan Fisipol UIR Tentang Penetapan Dosen Pembimbing Penulisan Skripsi Mahasiswa Yang Berjudul Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan Izin Usaha Perikanan di Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti 99
6. Dokumentasi Surat Rekomendasi Gubernur Riau Terkait Penelitian Tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan Izin Usaha Perikanan di Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti 100
7. Dokumentasi Surat Rekomendasi Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten



Kep. Meranti Terkait Penelitian Tentang kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan Izin Usaha Perikanan di Dinas Perikanan Kab.Kep. Meranti

101

8. Dokumentasi Surat Balasan dari Dnas Perikanan Kabupaten Kepualaun Meranti  
Terkait Judul Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan Izin Usaha Perikanan di Dinas Perikanan Kab.Kep Meranti



**Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan Izin Usaha Perikanan di Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti**

**ABSTRAK**

**Oleh:**

**Taufiq Nurhadi**

**147310218**

Berdasarkan tugas dan fungsi Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti, di atas terlihat begitu banyak tugas-tugas dan tanggung jawab bidang pelayanan umum yang harus dilaksanakan oleh Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti kepada masyarakat. Namun dalam hal ini penulis mencoba membahas mengenai pelayanan dalam membuat izin usaha perikanan yang diberikan oleh Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti kepada masyarakat Kabupaten Kepulauan Meranti. Dalam penelitian ini peneliti focus membahas mengenai usaha perikanan baik dibidang penangkapan maupun budidaya ikan, izin usaha penangkapan ikan dan pembudidayaan ikan diberikan oleh Kepala Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti taua pejabat yang ditunjuk atas nama Kepala daerah. Adapun rumusan masalah sebagai berikut: Bagaimana kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat pada pembuatan izin usaha perikanan di Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti? Sedangkan tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk melihat kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat pada pembuatan izin usaha perikanan Di Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dan kuantitatif ; Sampel yaitu Kepala Dinas beserta pegawai Dinas dan Masyarakat yang mengurus izin sebanyak 30 orang, teknik pengumpulan data kuisisioner dan wawancara serta analisis data secara deskriptif , kuantitatif dan kualitatif, Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasana masyarakat pada pembuatan izin usaha perikanan di Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti. Hambatan Yng dilalui Kurangnya minat masyarakat dalam mengurus izin usaha perikanan, yaitu salah satunya izialah izin usaha penangkapan ikan, hal ini dikarenakan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya mengurus izin tersebut

**Kata Kunci;** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Izin Usaha

**Service Quality and Community Satisfaction in Making Fisheries Business Licenses in the Fisheries Office of Kepulauan Meranti Regency**

**ABSTRACT**

**By**

**Taufiq Nurhadi**

**147310218**

*Based on the duties and functions of the Fisheries Office of the Meranti Islands Regency, the above shows so many tasks and responsibilities in the field of public services that must be carried out by the Fisheries Office of the Kepulauan Meranti Regency to the community. But in this case the writer tries to discuss about the service in making a fishery business permit given by the Fisheries Service of Kepulauan Meranti Regency to the people of Kepulauan Meranti Regency. In this study the researchers focused on discussing fisheries business both in the field of fishing and fish farming, fishing business licenses and fish farming were given by the Head of the Islands Meranti Fisheries Service to all officials appointed on behalf of the Regional Head. The formulation of the problem is as follows: How is the quality of service and community satisfaction in making fisheries business licenses in the Meranti Islands Fisheries Service? While the purpose of this research is to see the quality of service and the level of community satisfaction in making fisheries business licenses in the Fisheries Office of the Kepulauan Meranti Regency. The method used is descriptive qualitative and quantitative methods; The sample is the Head of Service along with the Office and Community employees who manage permits for 30 people, questionnaire data collection techniques and interviews and descriptive, quantitative and qualitative data analysis. This study concludes that the quality of service and community authority in making fisheries business permits in the District Fisheries Service Meranti Islands. Obstacles that have been overcome The lack of public interest in arranging fisheries business permits, namely one of them is a fishing business permit, this is due to a lack of socialization to the community about the importance of taking care of the permit*

**Keywords:** Service Quality, Community Satisfaction, Business License



## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Dalam mewujudkan cita-cita Negara Republik Indonesia yang dilandaskan oleh pembukaan Undang-undang Dasar 1945, Negara Indonesia dibagi dalam satuan-satuan kecil sesuai pasal 18 ayat (1) Undang-undang Dasar 1945, disebutkan bahwa Negara Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah provinsi itu dibagi menjadi kabupaten dan kota dimana tiap-tiap kabupaten dan kota itu mempunyai pemerintah daerah yang diatur dengan undang-undang.

Tindak lanjut dari pasal 18 ayat (1) Undang-undang Dasar 1945 adalah dengan dikeluarkannya Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Dalam rangka penyelenggaraan pemerintah daerah sesuai dengan amanat Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945, pemerintah daerah yang mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan, diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan, pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Sejalan dengan arus semangat reformasi yang telah tergulir diharapkan aparatur pemerintah yang dapat mendukung kelancaran dan kepaduan pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan pemerintahan negara, dengan

memberikan kinerja yang baik selain itu diharapkan tindakan-tindakan yang merugikan negara dan masyarakat dapat ditanggulangi dan terberantas.

Pembentukan pemerintah daerah telah diatur dalam Undang-Undang No 23 Tahun 2014 Tentang pemerintah daerah yaitu dimana dalam melaksanakan urusan pemerintah daerah terbagi 3 (Tiga) klasifikasi yaitu urusan pemerintahan konkuren, dan urusan pemerintah umum. urusan pemerintahan absolut merupakan urusan pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan pusat, urusan pemerintahan konkuren merupakan urusan pemerintahan yang di bagi antara pemerintahan pusat, pemerintahan daerah provinsi dan daerah kabupaten/kota.

Urusan pemerintahan konkuren yang menjadi kewenangan daerah terdiri atas urusan pemerintah wajib dan urusan pemerintahan pilihan. urusan pemerintahan wajib terdiri atas urusan pemerintahan yang berkaitan dengan pelayanan dasar dan urusan pemerintahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar. berdasarkan pasal 12 Undang-Undang No 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah menjelaskan:

- 1) Urusan pemerintah wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar meliputi:
  - a. Pendidikan
  - b. Kesehatan
  - c. Pekerjaan umum dan penataan ruang
  - d. Perumahan rakyat dan kawasan permukiman
  - e. Ketentraman, ketertiban, dan perlindungan masyarakat,
  - f. Sosial
- 2) Urusan pemerintahan wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar meliputi:
  - a. Tenaga kerja
  - b. Pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak
  - c. Pangan
  - d. Pertanahan
  - e. Lingkungan hidup
  - f. Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil

- g. Pemberdayaan masyarakat dan desa
  - h. Pengendalian penduduk dan keluarga berencana
  - i. Perhubungan
  - j. Komunikasi dan informatika
  - k. Koperasi, usaha kecil dan menengah
  - l. Penanaman modal
  - m. Kepemudaan dan olahraga
  - n. Statistik
  - o. Persandian
  - p. Kebudayaan
  - q. Perpustakaan dan
  - r. Kearsipan
- 3) Urusan pemerintahan pilihan sebagaimana dimaksud dalam pasal 11 ayat (1) meliputi:
- a. **Kelautan dan perikanan**
  - b. Pariwisata
  - c. Pertanian
  - d. Kehutanan
  - e. Energi dan sumber daya mineral
  - f. Perdagangan
  - g. Perindustrian dan
  - h. transmigrasi

Dalam hal ini pelayanan yang berkualitas menjadi kewajiban dan tanggung jawab birokrasi dalam mengadopsi perubahan dan kebutuhan sosial yang berdasarkan ketentuan dan kepedulian aparatur pemerintah dalam menangani keluhan masyarakat. Kinerja merupakan hasil evaluasi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai dibandingkan kriteria yang ditetapkan sebelumnya. Stephen Robbins (dalam pasalog, 2007:176).

Dari penjelasan pasal 12 undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah diatas dapat dilihat bahwa salah satu urusan wajib Pemerintah Daerah salah satunya adalah penyelenggaraan wajib ketertiban umum dan ketentraman masyarakat.



Dinas Kelautan Dan Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti memiliki tugas melaksanakan urusan pemerintah daerah yang berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan dibidang kelautan dan perikanan. Sedangkan fungsi Dinas Kelautan Dan Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti yaitu:

- a. Perumusan kebijakan teknis dibidang kelautan dan perikanan
- b. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum dibidang kelautan dan perikanan
- c. Pembinaan dan pelaksanaan tugas bidang kelautan dan perikanan
- d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya

Berdasarkan tugas dan fungsi Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti diatas terlihat begitu banyak tugas-tugas dan tanggung jawab bidang pelayanan umum yang harus dilaksanakan oleh Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti kepada masyarakat. Nzmun dalam hal ini penulis mencoba membahas mengenai pelayaan membuat surat izin usaha penangkapan ikan yang diberikan oleh Dinas Kelautan dan Perikanan khususnya kepada masyarakat Kabupaten Kepulauan Meranti.

Secara garis besar sektor perikanan di Kabupaten Kepulauan Meranti, khusus yang menempati wilayah pesisir yang berhadapan dengan laut, daerah ini memiliki potensi sangat besar untuk menjadi sentra perikanan. Industri-industri hilir produk perikanan perlu digalakkan, seperti pengalengan ikan pengolahan makanan berbasis ikan, dan sebagainya.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti tersusun atas formasi pegawai yang bekerja berdasarkan bidang dan tugas atau penempatannya. Pegawai dituntut dalam hal pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi dan Birokrasi (MenpanRB) dalam SOP standar tentang pedoman tata Laksana Pelayanan Umum menjelaskan harus diatur suatu tata laksana yang mendukung unsur-unsur antara lain:

1. Kesadaran dalam arti prosedur/tata cara pelayanan umum diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan dan kepastian dalam artinya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur/tata cara, persyaratan pelayanan umum baik secara teknis maupun administrasi, tarif biaya, dan pejabat yang menerima keluhan.
3. Keamanan (kepastian hukum)
4. Keterbukaan yang terdapat kesederhanaan dan kejelasan informasi pada masyarakat.
5. Efisiensi, pencegahan pengulangan pembatasan persyaratan.
6. Ekonomis, kewajaran, kemampuan masyarakat, secara umum.
7. Keadilan jangkauan luas dan merata
8. Ketepatan waktu, sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

Guna memperbaiki sistem izin usaha penangkapan ikan di Kabupaten Kepulauan Meranti menjadi lebih efisien, Pemerintah Kabupaten Kepulauan

Meranti menerapkan Peraturan Daerah (Perda) Surat Izin Usaha Perikanan (SIUP) Nomor 24 tahun 2012 tentang tugas pokok dan fungsi dinas Perikanan dalam memberikan izin usaha perikanan Pasal 20 ayat 2 yang disebut SIUP (Surat Izin Usaha Perikanan) adalah izin usaha yang harus dimiliki nelayan/perusahaan perikanan untuk melakukan usaha perikanan dengan menggunakan sarana produksi yang dicantumkan dalam izin tersebut. Izin usaha perikanan terdiri dari izin usaha penangkapan ikan, izin usaha pengumpulan/pengangkutan ikan dan izin usaha pembudidayaan ikan. Dalam izin usaha penangkapan untuk usaha penangkapan dicantumkan daerah penangkapan ikan, pelabuhan pangkalan, jumlah kapal perikanan serta jenis dan jumlah alat penangkapan, Adapun izin usaha perikanan terdiri dari:

- a. Usaha penangkapan ikan
- b. Usaha pengumpulan/penangkapan ikan
- c. Izin usaha pembudidayaan ikan

Dalam penelitian ini peneliti fokus membahas mengenai usaha penangkapan ikan. Izin usaha penangkapan ikan diberikan oleh Kepala Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti atau pejabat yang ditunjuk atas nama Kepala Daerah. Bagi usaha penangkapan ikan yang melakukan penangkapan ikan harus memiliki surat izin apabila penangkapan dilakukan, dengan menggunakan kapal berukuran < 10 GT Baik menggunakan mesin maupun tidak menggunakan mesin. Sebagai pemberi pelayanan umum berupa pengurusan pembuatan izin usaha penangkapan seluruhnya dilakukan di Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti. Meskipun demikian



pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti masih dianggap belum maksimal menurut masyarakat yang melakukan pengurusan. Hal ini dapat dilihat masih banyaknya pengurusan izin yang belum dapat diselesaikan oleh Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti.

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti terdapat beberapa kasus surat yang belum dapat diselesaikan, hal tersebut disebabkan tidak lengkapnya persyaratan yang dilakukan oleh pemohon dalam hal ini masyarakat dalam mengajukan pengurusan surat.

Untuk mengetahui jumlah izin usaha perikanan yang terdaftar di Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti, maka dapat dilihat pada table berikut ini :

**Tabel 1. Jumlah Izin Usaha Perikanan pada Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti**

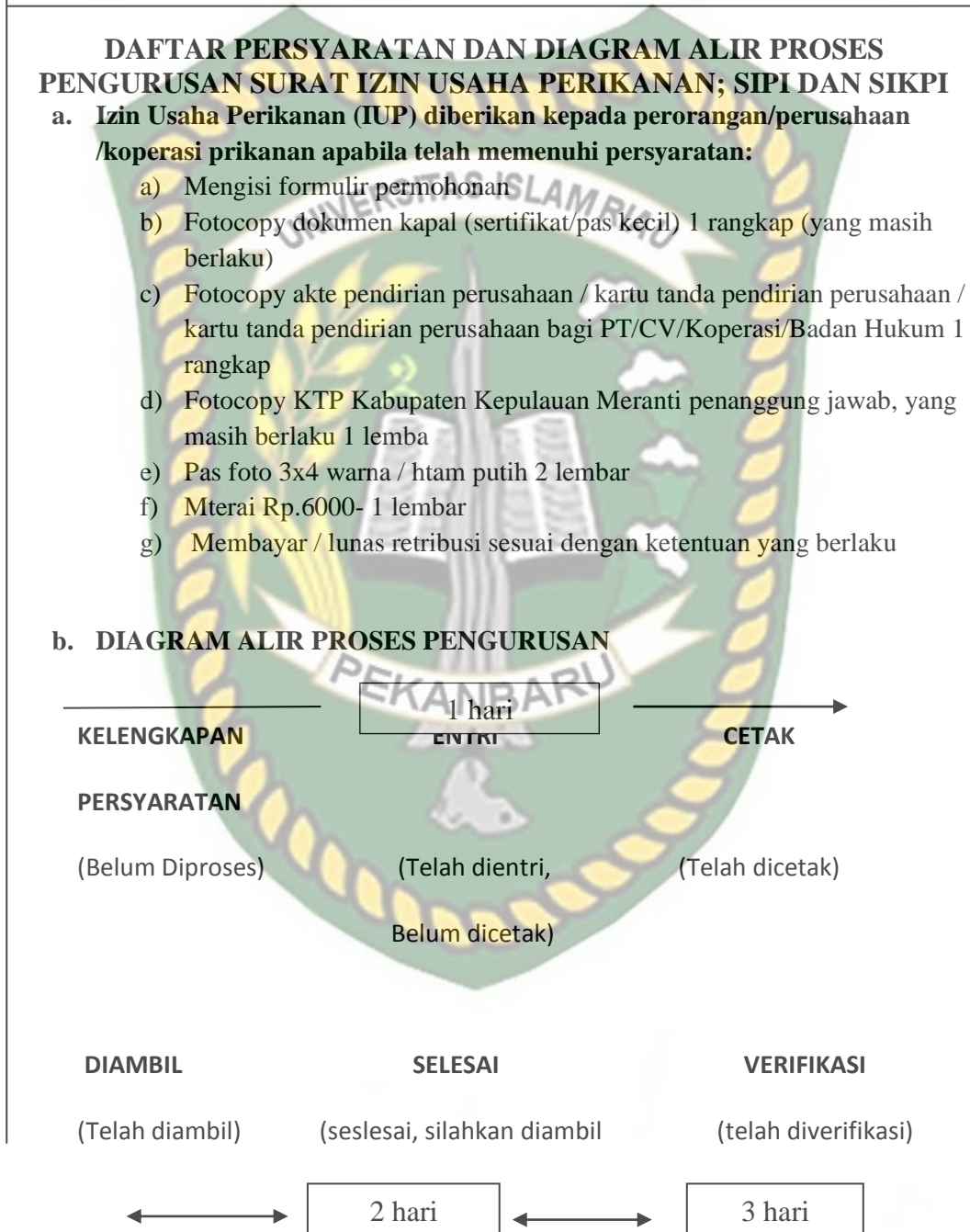
No	Jenis <u>Usaha Perikanan</u>	Tahun		
		2015	2016	2017
1.	Izin Usaha Penangkapan Ikan	57	83	53
2.	Izin usaha pengumpulan ikan atau pengangkutan ikan	41	67	76
3.	Izin usaha pembudidayaan ikan	53	69	98

Sumber: Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti 2018

Berdasarkan dari tabel diatas dapat diketahui jumlah usaha perikanan yang terdaftar Di Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti,

untuk melihat proses pembuatan izin usaha perikanan lebih lengkapnya, dapat dilihat pada bagan berikut ini:

**Gambar I. Diagram persyaratan pembuatan izin usaha perikanan**



Sumber: Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti 2018  
 Meskipun masih ada indikasi yang berkembang ditengah masyarakat yaitu

rasa kecewa akibat pelayanan yang kurang baik dari Dinas Kelautan dan

Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti berupa ketepatan waktu maupun sulitnya prosedur yang harus dilalui. Didalam pemberian pelayanan umum terlihat adanya indikasi menurunnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dari kekecewaan masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan Pegawai Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti dapat terlihat bahwa konsep pelayanan yang baik belum diterapkan dan dilaksanakan secara baik oleh pegawai dalam melayani masyarakat. Adapun fenomena lain yang penulis temui yaitu:

1. Pelayanan aparat dinas perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti terutama dalam pembuatan izin usaha perikanan lambat dalam penyelesaiannya, yaitu untuk menyelesaikan surat izin usaha perikanan memakan waktu sekitar dua minggu lebih, sementara penetapan maksimal 6 (enam) hari kerja sejak permohonan diterima dan dokumen lengkap.
2. Biaya yang dikenakan bagi masyarakat yang akan mengurus izin usaha perikanan juga bervariasi dan tidak adil, sementara penetapan pembuatan izin dikenakan biaya yang sama yang dibedakan berdasarkan luas usaha perikanan yang akan dilakukan berkisar antara Rp. 100.000 – Rp. 300.000 sesuai dengan perda yang berlaku misalnya pada masyarakat yang memiliki hubungan kekerabatan dengan salah satu pegawai Dinas perikanan maka diberikan biaya yang relative murah dibandingkan masyarakat umum lainnya.
3. Sebagian masyarakat menganggap sulitnya prosedur yang harus dilalui dalam pembuatan izin usaha perikanan, antara lain mengenai persyaratan yang harus dibawa dalam pembuatan surat izin usaha perikanan dan pemrosesan untuk mengeluarkan surat izin perikanan yang cukup lama, seperti melakukan survey langsung kelapangan mengenai lahan yang akan dijadikan usaha perikanan setelah melakukan survey tersebut baru diketahui apakah dapat membuka izin usaha perikanan atau tidak, sementara itu sudah memakan waktu yang lama.

Berdasarkan fenomena tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul '**Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat Pada**



## **Pembuatan Izin Usaha Perikanan di Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti”.**

### **B. Perumusan Masalah**

Berikut tolak ukur dari fenomena diatas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah:

- a. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan dinas perikanan terhadap masyarakat?
- b. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan dari aparatur dinas perikanan tersebut?

### **C. Tujuan dan kegunaan penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini yaitu:

- a. Untuk menganalisis dan menjelaskan kualitas Pelayanan Dinas Perikanan dalam pelayanan pembuatan izin usaha perikanan di Kabupaten Kepulauan Meranti.
- b. Untuk menganalisis tingkat Kepuasan masyarakat dan menjelaskan hambatan-hambatan dalam pembuatan izin usaha perikanan oleh dinas perikanan kabupaten kepulauan meranti.

#### **2. Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan berguna sebagai:

- a. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan atau lebih menyempurnakan teori-teori ilmu pemerintahan, terutama dalam strategi dinas perikanan dalam meningkatkan partisipasi masyarakat pada pembuatan izin usaha perikanan di Kabupaten kepulauan Meranti.
- b. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pemerintah Kabupaten Kepulauan Meranti dalam pemberian izin usaha perikanan.
- c. Mempunyai dokumentasi ilmiah khususnya di Universitas Islam Riau Pekanbaru tentang pemberian surat izin usaha perikanan.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## BAB II

### STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PEMIKIRAN

#### A. STUDI KEPUSTAKAAN

##### 1. Pemerintahan

###### a. Pengertian

Ndraha (2003:32) ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan setiap orang akan jasa public dan layanan civil dalam hubungan pemerintahan (sehingga dapat diterima) pada saat yang dibutuhkan oleh yang bersangkutan.

Menurut syafiie, (2007:36) ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana melaksanakan koordinasi dan kemampuan memimpin bidang legisasi,eksekutif, dan yudikatif dalam hubungan pusat dan daerah, antar lembaga serta antara yang memerintah serta dengan yang diperintah.

Ilmu pemerintahan adalah ilmu yang menggeluti studi tentang kerja internal dan eksternal dari struktur-struktur dan proses-proses pemerintahan umum (Rosenthal dalam syafiie,1994:34)

Ilmu pemerintahan adalah suatu ilmu untuk dapat menguasai dan memimpin serta menyelidiki unsur-unsur dinas, berhubungan dengan keserasian kedalam dan hubungan antara dinas-dinas itu dengan masyarakat lebih jauh ditegaskan pemerintahan adalah segala daya upaya suatu negara untuk mencapai tujuannya.(Musaneff,1992:8).



Ilmu pemerintahan dapat diartikan sebagai ilmu yang mempelajari tentang cara bagaimana lembaga/dinas pemerintahan umum itu disusun dan difungsikan



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

baik secara internal maupun keluar terhadap para warganya ( Brasz dalam syafiie,1994:35).

Sedangkan pemerintahan adalah upaya suatu negara atau wilayah untuk mencapai tujuan penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan bagi pelaksanaan pembangunan dan pemerintah diharapkan dapat terlaksana dengan kualitas dan kemampuan dari penyelenggara tersebut, selain pelaksanaan tugas pemerintahan umum yang ada maka pemerintahan kecamatan juga melaksanakan tugas umum yang ada.(Musaneef,1998:8)

Menurut Awang dan Mendra Wijaya (2012:6) mendefinisikan bahwa pemerintahan adalah sebuah badan yang menetapkan dan melaksanakan kebijakan public dan gerakan kekuasaan eksekutif, politik dan berdaulat melalui adat istiadat institusi dan hukum dalam sebuah negara, pemerintahan adalah organ yang berwenang dan memproses pelayanan public, baik warga negara asing maupun siapa saja yang pada suatu saat berada secara sah di wilayah Indonesia.

Pemerintahan adalah organ yang berwenang memproses pelayanan publik dan berkewajiban memproses pelayanan civil bagi setiap orang yang melakukan hubungan pemerintahan, setiap anggota masyarakat yang bersangkutan menerimanya pada saat diperlukan, sesuai dengan tuntutan (harapan) yang diperintah.(Awang dan Mendra wijaya, 2012:6)

Sedangkan menurut Labolo (2006:14) tujuan utama dibentuknya pemerintah adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban dimana masyarakat bisa menjalankan kehidupan secara wajar, pemerintah modern pada hakikatnya pelayanan pada masyarakat, pemerintah diadakan bukan untuk dirinya sendiri tetapi untuk melayani

masyarakat menciptakan kondisi yang meyakinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitas demi mencapai tujuan bersama

Sedangkan pemerintah menurut Surianigrat (1992:10-11) adalah kelompok individu yang memiliki wewenang tertentu untuk melaksanakan kekuasaan.

Pemerintah adalah perbuatan atau urusan atau cara memerintah.

Sedangkan menurut Ndraha (2003:5) pemerintah adalah suatu sistem multi proses yang bertujuan memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan yang di perintah akan jasa publik dan layanan civil. menurut Ndraha (2003:63) pemerintah (*government*) adalah interaksi antar tiga sub kultur, subkultur ekonomi (SKE), subkultur kekuasaan (SKK), dan subkultur pelanggan (SKP).

Dalam bahasa Inggris, pemerintah disebut *government* (latingubernare greekkybernan, artinya toaster, mengemudikan atau mengendalikan sehingga lambang pemerintahan itu berbentuk kapal. pemerintahan adalah gejala social artinya terjadi didalam hubungan antar individu maupun antar kelompok dalam proses interaksi social (Ndraha, 2011:6-7)

Menurut Salam (2008:32) pemerintah adalah sekelompok orang yang diberi sesuatu kekuasaan legal oleh masyarakat setempat untuk melaksanakan pengarturan atas interaksi yang terjadi dalam pergaulan masyarakat (baik antara individu dengan individu, individu dengan lembaga pemerintah dengan pihak swasta, pihak swasta dengan individu untuk memenuhi kebutuhan dan keperluan hidupnya sehari-hari, sehingga interaksi tersebut dapat berjalan secara harmonis sedangkan pemerintah dalam arti luas adalah pemerintah berdasarkan apa tugas yang dilaksanakan.

Menurut Sedarmayanti, (2004:35), pemerintah atau (*government*) adalah lembaga atau badan yang menyelenggarakan pemerintah negara-negara bagian atau



negara kota dan sebaliknya, sedangkan pemerintahan atau (*governance*) adalah tindakan dari kegiatan penyelenggara pemerintah

Mengenai definisi pemerintahan itu sendiri menurut syafie (2007:10) menyebutkan pemerintah adalah Kelompok orang tertentu yang secara baik dan benar serta indah melakukan suatu (eksekusi) atau tidak melakukan sesuatu (*not to do*) dalam mengoordinasikan memimpin dalam hubungan antara dirinya dan masyarakat antara departement dan unit dalam tubuh pemerintah itu sendiri .sedangkan ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana melaksanakan koordinasi dan kemampuan memimpin bidang legislasi, yudikasi, dan eksekusi dalam hubungan pusat dan daerah, antara lembaga serta antara yang memerintah dan yang diperintah secara baik dan benar dalam berbagai peristiwa dan gejala pemerintahan.

Menurut iver dalam syafie (2005:22) pemerintahan adalah suatu organisasi dari orang-orang yang mempunyai kekuasaan serta bagaimana manusia itu bisa diperintah.

#### **b. Fungsi-fungsi pemerintahan**

Dalam melaksanakan sistem pemerintah di indonesia yang berlandaskan demokrasi,pemerintah tidak dapat berjalan sendiri tanpa ada dukungan dari masyarakat oleh sebab itu pemerintah dalam hal ini memiliki 3 fungsi yang harus dijalankan oleh pemerintah.rasyid (1997:14) mengemukakan 3 (tiga) fungsi tersebut di indonesia adalah:

1. Fungsi pengaturan yang dijalankan oleh MPR,Presiden dan DPR. MPR membuat dan merubah UUD,membuat ketetapan-ketetapan MPR dan keputusan-keputusan MPR.president bersama-sama DPR membuat Undang-undang sementara Presiden dapat membuat peraturan pemerintah, peraturan pemerintah pengamatai Undang-undang yang kedudukannya setara dengan Undang-undang tapi harus mendapat persetujuan DPR pada sidang berikutnya dan kalau tidak disetujui maka harus dicabut.disamping itu presiden juga mempunyai hak untuk membuat keputusan presiden dan intruksi presiden.

2. Fungsi pemberdayaan yang dijalankan oleh pihak eksekutif/presiden. lembaga ini sebagai pemegang wewenang untuk melaksanakan kebijakan yang ada dapat secara langsung mendorong pemberdayaan masyarakat. Meskipun demikian fungsi yang dilakukan pemerintah ini juga melibatkan MPR, terutama sekali melalui kebijaksanaan-kebijaksanaan yang ada dalam GBHN dan ketetapan-ketetapan lainnya.
3. Fungsi pelayanan sebagai halnya dengan fungsi pemberdayaan, lebih banyak dilakukan oleh lembaga eksekutif/presiden. Hal ini dikarenakan lembaga ini yang secara langsung berhadapan dengan masyarakat dengan kebijaksanaan-kebijaksanaan yang diimplementasikan.

Rasyid (2002:14) mengemukakan bahwa tugas-tugas pokok pemerintahan adalah:

1. Menjamin keamanan negara dari segala kemungkinan serangan dari luar, dan menjaga agar tidak menjadi pemberontak dari dalam yang dapat menggulingkan pemerintah yang sah atau mengancam integritas negara melalui cara-cara kekerasan.
2. Memelihara ketertiban dengan mencegah terjadinya gontok-gontokan antara warga masyarakat, menjamin agar perubahan apapun yang terjadi dalam masyarakat dapat berlangsung secara damai.
3. Menjamin diterapkan perlakuan yang adil kepada setiap warga masyarakat tanpa membedakan status apapun yang melatarbelakangi keberadaan mereka.
4. Melakukan pekerjaan umum dan memberikan pelayanan dalam bidang-bidang yang tidak mungkin dikerjakan oleh lembaga non-pemerintah, atau yang akan lebih baik.
5. Melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kesejahteraan social.
6. Menerapkan kebijakan ekonomi yang menguntungkan masyarakat luas. menerapkan kebijakan untuk memelihara sumber daya alam dan lingkungan hidup.

### c. Pemerintahan Daerah

Berdasarkan Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah, dinyatakan dalam ketentuan umum bahwa tugas pembantuan adalah penugasan dari pemerintah pusat kepada daerah otonom untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintah yang menjadi kewenangan pemerintah pusat atau dari pemerintah daerah

provinsi kepada daerah kabupaten/kota untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah provinsi.

Dalam Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah,ada beberapa urusan wajib dan urusan pilihan yang menjadi kewenangan pemerintah daerah.urusan pemerintahan atau kewenangan daerah tersebut terdiri atas urusan pemerintahan wajib dan urusan pemerintah pilihan.dimana urusan pemerintahan wajib terdiri atas urusan pemerintah yang berkaitan dengan pelayanan dasar dan sebagian substansinya merupakan pelayanan dasar

Sedangkan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah kabupaten/kota:

1. Urusan pemerintahan yang lokasinya dalam daerah kabupaten/kota
2. Urusan pemerintahan yang penggunaanya dalam daerah kabupaten/kota
3. Urusan pemerintah yang manfaat atau dampak negatifnya hanya dalam daerah kabupaten/kota
4. Urusan pemerintahan yang penggunaan sumber dayanya lebih efisien apabila dilakukan oleh daerah kabupaten/kota.

Untuk melaksanakan urusan pemerintah tersebut,maka kepada daerah dibantu oleh perangkat daerah kabupaten/kota terdiri atas sekretariat daerah, sekretariat DPRD, Dinas Daerah, Lembaga Tekhnis Daerah,kecamatan dan kelurahan.dapat diketahui bahwa salah satu perangkat daerah kabupaten/kota adalah kelurahan yang memiliki peran penting dalam mewujudkan pembangunan didaerah kelurahan.

Pemerintah kelurahan merupakan pemerintahan yang paling rendah yang berada dibawah kecamatan yang mempunyai peranan penting dalam pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat hal ini yang kemudian menjadikan kelurahan sebagai ujung tombak dalam pelaksanaan tugas-tugas umum pemerintahan serta sebagai



urusan otonomi yang dilimpahkan oleh Bupati/Wali kota untuk dilaksanakan dalam wilayah kelurahan

Berdasarkan peraturan pemerintah nomor 73 tahun 2005 tentang kelurahan melalui pasal 5 bahwa lurah mempunyai tugas sebagai berikut:

1. Pelaksanaan kegiatan pemerintahan kelurahan;
2. Pemberdayaan masyarakat;
3. Pelayanan masyarakat;
4. Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
5. Pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum
6. Pembinaan lembaga kemasyarakatan

## **2. Pelayanan**

### **a. Pengertian**

Pelayanan dan pengabdian merupakan kata kunci yang akan selalu member motivasi dan kesadaran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mendahulukan kewajiban dari pada hak, pengabdian dan pelayanan memberikan kesediaan rela berkorban untuk Negara dan masyarakat. Hal ini perlu dipegang teguh dalam melaksanakan tugasnya serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara materil dan spiritual yang kemudian memperlancar urusan pemerintahan dan pembangunan.

Timbulnya pelayanan umum disebabkan oleh danya kepentingan umum masyarakat. Pelayanan umum itu sendiri bukanlah sasaran suatu kegiatan, melainkan merupakan suatu proses untuk mencapai sasaran suatu kegiatan melainkan merupakan suatu proses sesuai dengan apa yang seharusnya. Karena pelayanan berlaku sebagai katalisator itulah maka peran pelayanan menjadi penting dalam suatu system kerja atau kegiatan organisasi.

Moenir (2002:12) mengatakan pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan factor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.

Sedangkan menurut Purwodarminto (1996:31) pelayanan adalah erbuatan atau cara seseorang secara tepat dan memuaskan. Bertolak dari pengertian pelayanan tersebut, maka setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan yang ditujukan guna memenuhi kepentingan orang banyak disebut pelayanan umum. Namun tidak berarti bahwa pelayanan itu sifatnya selalu kolektif , sebab melayani hak dan kebutuhan bersama yang telah diatur. Termasuk dalam pengertian pelayanan umum (Moenir,2002:12)

Kelambanan pelayanan umum tidak hanya disebabkan oleh kurang baiknya cara pelayanan ditingkat bawah. Ternyata masih banyak factor mempengaruhi begitu buruknya tata kerja dan birokrasi. Sudah menjadi rahasia umum bahwa dikantor-kantor pemerintah kita akan melihat banyak pegawai yang dating kekantor hanya untuk mengisi absensi, mengikuti apel pagi, apel siang, sementara pekerjaan-pekerjaan yang harus diselesaikan tepat waktu.

Kecendrungan lain yang melekat didalam birokrasi adalah kurang diperhatikan nya asas keterjangkauan dan pemerataan dalam pelayanan. Secara normative birokrasi seharusnya memihak kepada golongan miskin atau kelomppok-kelompok pinggiran karena merekalah yang perlu dibantu untuk ikut menikmati hasil-hasil pembangunan. Pelayanan yang mudah dan murah merupakan hal yang esensial bagi mereka karena

dihat dari kondisi ekonomis mereka tidak mungkin mendapatkan pelayanan kesejahteraan social yang mahal. Sangat disayangkan bahwa dalam kenyataan kita justru melihat bahwa aparatur-aparatur birokrasi cenderung menghindari kelompok miskin karena mereka tidak ingin kehilangan klien-klien yang telah menguntungkan posisi mereka.

Bentuk organisasi birokrasi yang diharapkan memiliki daya tangkap yang baik terhadap kepentingan-kepentingan umum dalam bentuk-bentuk organisasi. Menurut Hidayat dan suherly (dalam kumorotomo,2001:49), ciri-ciri yang terdapat dalam struktur yang organis-adaptif antara lain:

1. Berorientasi kapada kebutuhan para pemakai jasa
2. Bersifat kreatif
3. Menganggap sumber daya manusia sebagai modal tetap jangka panjang (*Long tern fixed assest*)
4. Kepemimpinan yang memiliki kemampuan mempersatukan berbagai kepentingan dalam organisasi, sehingga dapat menumbuhkan sinergisme.

Untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari aparatur pemerintahan khususnya pelayanan berupa pengurusan perizinan dan non perizinan merupakan suatu hak masyarakat. Oleh karena kegiatan pelayanan itu menyangkut pemenuhan suatu hak dan kewajiban maka hak itu melekat pada setiap orang. Jadi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat hendaknya tanpa pandang bulu karena setiap orang berhak mendapatkan pelayanan yang baik dari pada aparatur pemerintahan yang ada disetiap instansi-instansi birokrasi.

#### **b. Bentuk-bentuk Pelayanan**

Kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negara ataupun memberikan pelayanan kepada warganegara yang



memenuhi kewajibannya terhadap negara. Kewajiban pemerintah, maupun hak setiap warga negara pada umumnya disebutkan dalam konstitusi suatu negara. Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan, yaitu :

### **1. Pertama Pelayanan Administratif**

yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan / Penguasaan Tanah dan sebagainya.

### **2. Pelayanan Barang**

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.

### **3. Pelayanan Jasa**

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan lain sebagainya.

### **c. Pelayanan Publik**

Pemahaman pelayanan pemerintahan yang disediakan oleh birokrasi merupakan wujud dari fungsi aparat birokrasi sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Sehingga maksud dari *public service* tersebut demi mensejahterakan masyarakat.berkaitan dengan hal tersebut, Widodo (2001:269) mengartikan pelayanan

publik sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Moenir (1997:16) mengatakan pelayanan pemerintahan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang/sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.

Menurut Gronoos (Dalam Ratminto 2006:2) pelayanan adalah sesuatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan perusahaan yang pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Pada dasarnya dibentuknya pemerintahan bertujuan untuk menjaga suatu sistem. hakikatnya pemerintah modern adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama.

Adapun pelayanan publik menurut undang-undang republik indonesia Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat (1) bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam rangka percepatan reformasi birokrasi dibidang pelayanan publik, undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik ini lebih diperkuat dengan adanya peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2012 tentang pedoman penilaian pelayanan publik, yang dimaksud dengan

1. *Pelayanan publik* adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik
2. *Standar pelayanan* adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur

Menurut Sianipar (1995:5) pelayanan adalah suatu cara atau teknik memenuhi menanggapi kepentingan kebutuhan dan keluhan orang lain sedangkan arti pelayanan masyarakat menurut Tohaha (dalam Sedarmayanti, 2004:8) adalah suatu usaha yang dilakukan seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

Menurut Djenuri (1998:15) pelayanan adalah sesuatu kegiatan yang merupakan perwujudan dari tugas umum pemerintah mengenai bidang tugas pokok suatu instansi untuk dapat melayani kebutuhan masyarakat secara maksimal, pengertian lain dari pelayanan juga dikemukakan oleh Taliziduhu (dalam Djenuri 1998:15) yang



mengatakan bahwa pelayanan adalah terkait dengan suatu hak dan lepas dari persoalan apakah pemegang hak itu di bebani suatu kewajiban atau tidak.

Pada dasarnya pelayanan publik di era reformasi lebih baik dan efisien karena besarnya kewenangan yang diberikan kepada pemerintah kota/kabupaten untuk menyelenggarakan pemerintah daerah dan dianggap lebih memahami persoalan dan budaya masyarakat setempat. ( Rusli, 2004:1)

Jadi dengan demikian pelayanan publik (masyarakat) dimulai pada usia bayi membutuhkan pencatatan dan pelayanan kesehatan yang prima, serta saat remaja membutuhkan pelayanan secara administrasi apakah untuk pelayanan kesehatan, pendidikan dan lain-lain, serta sampai usia lanjut. (Rusli 2004:3)

Untuk dapat melaksanakan tugas pelayanan masyarakat sebagaimana yang diharapkan, maka menurut Djenuri (1998:11) ada 4 (empat) hal yang perlu dimiliki oleh segenap jajaran aparatur pemerintah, yakni:

1. Harus memiliki jiwa pengabdian yang tinggi kepada masyarakat.
2. Harus aktif berbagai tantangan dan peluang serta aspirasi masyarakat untuk selanjutnya mencarikan berbagai pilihan jalan keluar dari pemecahannya.
3. Mempertinggi kemampuan untuk menerapkan teknik-teknik manajemen modern guna mencapai efisiensi dan efektifitas pelaksanaan tugas-tugas pelayanan masyarakat.
4. Harus memiliki disiplin yang tinggi.

Untuk itu pelayanan yang baik dari sektor publik yang dilakukan oleh pemerintah selain memenuhi kebutuhan hajat hidup masyarakat sudah barang tentu adalah memberdayakan,serta membangun kepercayaan masyarakat kepada pemerintahannya.

Adapun pada faktor pelayanan terdapat beberapa hal yang mempengaruhi keberhasilan pelayanan yang diberikan, yakni: ketepatan, kecepatan, keramahan, kemudahan, fasilitas dan pengawasan.

### 3. Kualitas Pelayanan

#### a. Pengertian

Menurut Brown (Hardiyansyah, 2011:51) bahwa dimata masyarakat kualitas pelayanan meliputi ukuran-ukuran sebagai berikut:

- a. Reliability, yaitu kemampuan untuk memproduksi jasa sesuai yang di inginkan secara tepat
- b. Assurance, yaitu pengetahuan dan kemampuannya untuk meyakinkan
- c. Empathy, yaitu tingkat perhatian dan etensi individual yang diberikan kepada pelanggan
- d. Responsiviness, yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan memberikan pelayanan yang tepat
- e. Tangible, yaitu penyediaan fasilitas fisik dan kelengkapan serta penampilan pribadi

Groetsh dan Davis mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan, (dalam Hardiyansyah 2011:36).

Menurut Zeithaml kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi yaitu: Tangible (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (jaminan), dan Empathy (Empati), (dalam Hardiyansyah 2011:46).

Menurut Levinne (Hardiyansyah 2011:53), dimensi kualitas pelayanan terdiri atas: responsiveness, responsibility, dan accountability.

- a. Responsiveness atau responsivitas ini mengukur daya tanggap provider terhadap harapan, keinginan dan aspirasi atau tuntunan customers.
- b. Responsibility atau tanggung jawab adalah ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan public itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan yang telah ditetapkan.
- c. Accountability atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada dimasyarakat dan dimiliki oleh stakeholders, seperti nilai dan norma yang berlaku dimasyarakat.

*“Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”* (Keputusan menteri pendayagunaan aparatur Negara dan birokrasi (menPANRB) nomor 15/KEP/M.PAN/7/2014

Standar pelayanan publik menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Birokrasi (menPANRB) Nomor 15/KEP/M.PAN/7/2014:

1. Prosedur pelayanan  
Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan
2. Waktu penyelesaian  
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan.
3. Biaya pelayanan



Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan

4. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan public

6. Kompetensi Petugas pemberi pelayanan

Petugas pemberi pelayanan harus memiliki pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Prinsip penertian–pengertian tersebut dapat diterima, yang menjadi pertanyaan adalah cirri-ciri atau atribut-atribut tersebut menurut Tjiptono (1995:25) antara lain adalah:

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti computer
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parker, ketersediaan informasi dan lain-lain.

Dengan demikian kualitas pelayanan dapat disimpulkan sebagai hasil penilaian yang diperoleh dari pelanggan berdasarkan apa yang dialaminya setelah memakai



produk dan juga dapat diketahui jika kenyataan melebihi dari apa yang diharapkan oleh pelanggan yaitu kepuasan dalam menerima layanan.

#### **b. Dimensi Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan. Unsur-unsur kualitas pelayanan merupakan hasil temuan penelitian dari teori kualitas pelayanan yang disampaikan oleh A. Pasuraman. Sebagai salah satu tokoh pionir dalam pengukuran kualitas pelayanan, Pasuraman mencetuskan dimensi *servqual*. Dimensi ini dibuat untuk mengukur kualitas pelayanan dengan menggunakan suatu kuisioner.

### **4. Kepuasan Masyarakat**

#### **a. Pengertian**

Proses penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan kepada unsur masyarakat oleh institusi birokrasi pemerintah pada umumnya tidak akan dapat terlepas atau terbebas dari pengaruh masalah-masalah tingkat kepuasan unsure masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat selaku pelanggan atau sebagai unsure penerima dari proses penyelenggaraan pelayanan public tersebut.

Rasa kepuasan masyarakat dalam menerima hasil pelayanan public terasa semakin jauh dari harapan dengan banyaknya permasalahan-permasalahan dalam proses pelayanan public yang diterima dan dirasakan oleh masyarakat tersebut, baik permasalahan dari sisi prosedur, persyaratan, waktu, dan bahkan biaya dalam penyelenggaraan pelayanan public tersebut seakan menjadi masalah umum dalam pelayanan public di Indonesia.

Lebih lanjut terkait dengan kualitas penyelenggaraan pelayanan public, dinyatakan Nurdin (2010:57) bahwa; kecendrungan bahwa birokrasi pemerintahan

belum sepenuhnya mampu memeberikan kualitas pelayanan public yang memadai, ditandai dengan berbagai keluhan tersebut antara lain: pelayanan public yang lambat dan berbelit-belit (red tape) harga produk layanan public yang mahal, kenyamanan pelanggan yang minim, proses pelayanan yang panjang dan lama serta keamanan dan keakuratan produk layanan yang kurang terjamin, Bahkan ada ungkapan dalam kalangan aparat birokrasi pemerintahan **“kalau bisa dipersulit kenapa dipermudah“** dan ungkapan **“ada fulus ada pelayanan”** dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Tingkat kepuasan masyarakat sebagai suatu bentuk tolok ukur dari kualitas dan keberhasilan pelayanan public yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakatnya, ruang lingkup dari tingkat kepuasan pelanggan, dimulai dari adanya kebutuhan pelanggan yang disampaikan kepada institusi birokrasi pemerintah dan berakhir pada persepsi pelanggan dalam menerima pelayanan public terus berfokus atau ditentukan oleh kepuasan pelanggan dalam menerima pelayanan public dari pemerintah.

Terkait dengan peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan public yang dilaksanakan oleh pemerintah, maka lebih lanjut dinyatakan oleh Ruhana (2010:18) bahwa; peningkatan suatu kualitas pelayanan public sangat diperlukan dalam menjawab tuntutan public akan prinsip *better quality of life* dan arus globalisasi, dan indikator dalam model ini terdiri dari yaitu:

1. Information (Informasi)
2. Consultation (Konsultasi)
3. Ordertaking
4. Hospitality (Keramahan)
5. Caretaking (Perawatan)



## 6. Exceptions (Pengecualian)

Oleh karena itu dapat dinyatakan bahwa hasil akhir dari suatu tingkat kualitas penyelenggaraan pelayanan public tersebut adalah berada pada tingkat kepuasan masyarakat sebagai unsur dari penyelenggaraan pelayanan public tidak dapat dikatakan berkualitas apabila masih banyaknya keluhan-keluhan dan protes dari masyarakat yang bermunculan terhadap proses pelayanan public yang diberikan oleh pemerintah, oleh karena itu pemerintah harus tetap berupaya lebih serius dan bersungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan public kepada masyarakat dengan meningkatkan berbagai bentuk upaya, strategi dan masalah-masalah yang terkait dengan kualitas penyelenggaraan pelayanan public tersebut, sebagai wujud dari kepedulian pemerintah dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

### **b. Indeks Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah perlu untuk terus diukur dan dibandingkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Lebih lanjut dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan, “Sasaran dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat”. Masih menurut KEPMENPAN Nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, “Indeks 25 kepuasan masyarakat juga ditujukan sebagai penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna”. Selain itu, sasaran lainnya dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan penjabaran tersebut, dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data informasi mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh sebuah instansi pemerintahan.

## **5. Izin Usaha**

### **a. Pengertian**

Izin usaha merupakan suatu bentuk persetujuan atau pemberian izin dari pihak berwenang atas penyelenggaraan suatu kegiatan usaha oleh seorang pengusaha atau suatu perusahaan. Bagi pemerintah, pengertian usaha dagang adalah suatu alat atau sarana untuk membina, mengarahkan, mengawasi, dan menerbitkan izin2 usaha perdagangan. Agar kegiatan usaha lancar, maka setiap pengusaha wajib untuk mengurus dan memiliki izin usaha dari instansi pemerintah yang sesuai dgn bidangnya.

### **b. Bentuk Izin Usaha**

SIU juga termasuk dari bentuk-bentuk izin usaha. Fungsi dari surat izin usaha ini adalah agar perusahaan, koperasi, persekutuan maupun perusahaan perseorangan dapat melakukan kegiatan usaha perdagangan wajib memperoleh SIU yang diterbitkan berdasarkan domisili perusahaan dan berlaku di seluruh wilayah Republik Indonesia, antara lain terdiri dari:

- 21 Izin Usaha Kecil yang dikeluarkan untuk perusahaan yang memiliki modal disetor dan kekayaan bersih dibawah Rp. 200 juta di luar tanah dan bangunan.
- 22 Izin Usaha Menengah yang dikeluarkan bagi perusahaan yang memiliki modal disetor dan kekayaan bersih Rp. 200 juta s/d Rp. 500 juta di luar tanah dan bangunan.
- 23 Izin Usaha Besar, salah satu izin usaha yang dikeluarkan perusahaan yang memiliki modal disetor dan kekayaan bersih di atas Rp. 500 juta di luar tanah dan bangunan.

### c. Pengurusan Izin Usaha

Berdasarkan peraturan Menteri Perdagangan RI Republik Indonesia Nomor 36/M-DAG/PER/9/2007 tentang penerbitan *SITU Surat Izin Usaha Perdagangan* dan *SIUP Surat Izin Usaha Perdagangan* yaitu surat izin untuk melakukan kegiatan usaha baik itu penjualan perdagangan dan impor ekspor yang dikeluarkan instansi Pemerintah melalui Dinas Perindustrian dan Perdagangan sesuai dengan tempat atau domisili perusahaan. SIUP dapat di berikan kepada para wirausaha baik BUMN, firma, koperasi, perseorangan, CV, dan PT.

## 6. Perikanan

### a. Pengertian

Pengertian perikanan Menurut UU Nomor 45 tahun 2009, Perikanan adalah semua kegiatan yang berkaitan dengan pemanfaatan dan pengelolaan sumber daya ikan



dan lingkungannya mulai dari praproduksi, produksi, pengolahan sampai dengan proses pemasaran yang dilaksanakan dalam suatu sistem bisnis perikanan.

Dari pengertian perikanan yang diungkapkan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa perikanan adalah semua kegiatan yang berhubungan atau berkaitan dengan pemanfaatan dan pengelolaan sumber daya laut untuk kegiatan produksi.

#### **b. Usaha Perikanan**

Usaha perikanan adalah semua usaha perorangan atau badan hukum untuk menangkap atau membudidayakan (usaha penetasan, pembibitan, pembesaran) ikan, termasuk kegiatan menyimpan, mendinginkan atau mengawetkan ikan dengan tujuan untuk menciptakan nilai tambah bagi ekonomi bagi pelaku usaha. (Komersial/bisnis)

#### **c. Jenis-Jenis Usaha Perikanan**

Berdasarkan undang-undang Nomor 45 tahun 2009 jenis usaha perikanan terbagi dalam 2 bidang yaitu antara lain sebagai berikut:

##### 1) Penangkapan ikan

Penangkapan ikan merupakan kegiatan yang bertujuan untuk memperoleh ikan di perairan yang tidak dalam keadaan dibudidayakan dengan alat atau cara apapun, termasuk kegiatan yang menggunakan kapal penangkapan ikan untuk memuat, mengangkut, menyimpan, mendinginkan, mengolah, atau mengawetkannya. Usaha perikanan yang bekerja di bidang penangkapan tercakup dalam kegiatan perikanan tangkap (*wild fishery*).

##### 2) Pembudidayaan ikan

Pembudidayaan ikan adalah kegiatan untuk memelihara, membesarkan dan/atau membiakkan ikan, dan memanen hasilnya dalam lingkungan yang terkontrol. Usaha perikanan yang berupa produksi hasil perikanan melalui budi

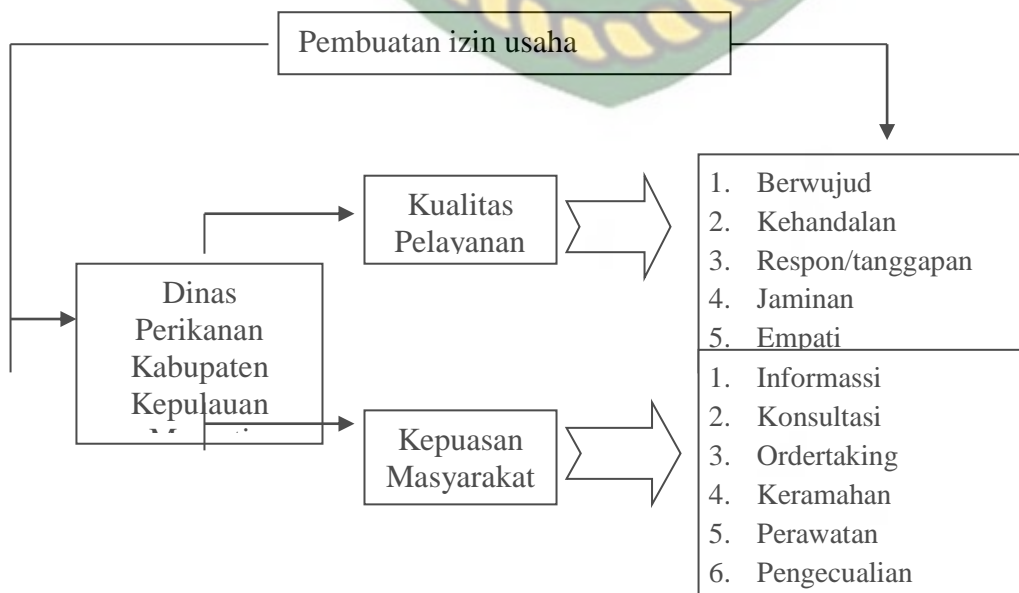
daya dikenal sebagai perikanan budi daya atau budi daya perairan (*aquaculture*).

## B. Kerangka Pikiran

Berdasarkan dari variable penelitian ‘**Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan Izin Usaha Perikanan di Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti**’ kemudian diukur dengan acuan dari beberapa teori yang dijadikan indicator serta fenomena yang terjadi, maka penulis menjelaskan hubungan tersebut agar tidak terjadi kesalahpahaman dal penafsiran makna dan maksud penelitian.

Dari penjelasan diatas, dapat diambil kesimpulan untuk dijadikan kerangka pikiran bahwa ada beberapa factor yang mempengaruhi pelaksanaan pembuatan izin usaha perikanan di Kabupaten Kepulauan Meranti. Untuk lebih jelas teori yang dijadikan indicator akan menampilkan pada gambar sebagai berikut:

**Gambar II.I Kerangka pikiran tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan Izin Usaha Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti**



Sumber: Data Modifikasi, 2018

#### D. Konsep Operasional Variabel

Untuk menghindari pemahaman yang berbeda tentang konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian ini, maka dikemukakan konsep sebagai berikut:

1. Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti selaku yang mengeluarkan izin usaha perikanan.
2. Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan factor materil melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.
3. Tangible dalam penelitian ini adalah pertanggung jawaban pegawai dalam memberikan izin usaha perikanan
4. Reliability dalam penelitian ini adalah keterbukaan pegawai dalam melayani nelayan/masyarakat dalam mengurus surat izin usaha perikanan.
5. Responsiviness dalam penelitian ini adalah keadilan pegawai dalam memberikan izin usaha perikanan.
6. Assurance dalam penelitian ini adalah aturan hokum yang mengatur tentang pemberian izin usaha perikanan
7. Empaty dalam penelitian ini adalah kemampuan dan pengetahuan pegawai terhadap pelaksanaan tugas dan fungsinya
8. Information dalam penelitian ini adalah memenuhi hak-hak para masyarakat yang melakukan penguasan izin usaha perikanan



## E. Operasional Variabel

Untuk memudahkan arah penelitian ini yang terdiri dari satu variabel dengan empat indikator ini, maka dilakukan operasional variabel yang tertuang pada tabel variabel ini :

**Tabel II.2 Konsep operasional variabel**

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Skala
1	2	3	4	5
Menpan No.63/2004 (Thoha 2001:41) pelayanan public dapat diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari empowering yang telah dialami oleh masyarakat.	1.Kualitas pelayanan	1. Tangible (berwujud) 2. Reliability (Kehandalan) 3. Responsiviness (respon/ketanggapan) 4. Assurance (jaminan) 5. Empathy (empati)	a. Kelenapan sarana prasarana b. Ruangan rapi dan bersih a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan b. Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan a. Merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan b. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat a. Petjugas memberikan jaminan teat waktu dalam pelayanan b. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan a. Mendahulukan Kepentingan pemohon/pelanggan b. Petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan santun.	Baik Cukup baik Tidak baik Baik Cukup baik Tidak baik Baik Cukup baik Tidak baik Baik Cukup baik Tidak baik

Ruhana (2010:18)	2 Kepuasan masyarakat	1. Information (Informasi)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Informasi yang didapat masyarakat bisa dipahami</li> <li>b. Cara penyampaian aparatur saat memberikan informasi</li> </ul>	Tidak Buruk Cukup buruk buruk
		2. Consultation (konsultasi)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Respon aparatur terhadap masyarakat saat mengurus izin</li> <li>b. Sikap aparatur saat melayani pelanggan</li> </ul>	TidakBuruk Cukup buruk buruk
		3. Ordertaking	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Prosaes pelayanan pengurusan pembuatan izin usaha perikanan</li> <li>b. Mendengar keluhan pelanggan</li> </ul>	Tidak Buruk Cukup buruk buruk
		4. Hospitality (Keramahan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kesopanan dan keramahan aparatur</li> <li>b. Fasilitas yang tersedia ditempat pengurusan</li> </ul>	Tidak Buruk Cukup uruk buruk
		5. Caretaking (Perawatan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Menjaga kualitas pelayanan</li> <li>b. Memberikan pelayanan yang tepat sasaran</li> </ul>	Tidak Buruk Cukup buruk buruk
		6. Exceptions (Pengecualian)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Menjaga kualitas</li> <li>b. Bertanggung jawab terhadap pelanggan</li> </ul>	Tidak buruk Cukup buruk Buruk

## F. Telnik Pengukuran

Untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dalam pembuatan izin usaha perikanan di Kabupaten Kepulauan Meranti maka dilakukan pengukuran terhadap masing-masing indikator sebagai berikut

Tekhnik pengukuran digunakan terhadap Variabel penelitian yaitu pelayanan publik dengan indikator-indikator pengukuran pelaksanaan pelayanan itu sendiri yaitu:

- Baik : jika semua indikator berada pada kategori baik pada presentase > 67%
- Cukup Baik : jika sebagian besar atau 2 dari 3 indikator variabel berada pada presentase 34% - 66%
- Tidak Baik : Apabila satu atau tidak sama sekali dari kriteria penilaian yang dilaksanakan dan atau hasil dari rekapitulasi jawaban responden dibawah 33%

Sedangkan untuk mengukur masing-masing indikator sebagai berikut:

### 1. Akuntabilitas dikatakan:

- Baik : jika semua indikator berada pada kategori baik pada presentase > 67%
- Cukup Baik : jika sebagian besar atau 2 dari 3 indikator variabel berada pada presentase 34% - 66%
- Tidak Baik : Apabila satu atau tidak sama sekali dari kriteria penilaian yang dilaksanakan dan atau hasil dari rekapitulasi jawaban responden dibawah 33%

### 2. Transparan dikatakan:



Baik : Apabila ke 3 item penilaian terlaksana atau tanggapan responden berada pada skala 67% -100%

Cukup Baik : Apabila 2 dari 3 item penilaian dapat dilaksanakan atau tanggapan responden berada pada skala 34% - 66%

Tidak Baik : Apabila satu atau tidak satupun dari item penilaian dapat dilaksanakan atau jawaban responden berada pada skala 0% - 33%

### 3. Berkeadilan dikatakan:

Baik : Apabila ke 3 item penilaian terlaksana atau tanggapan responden berada pada skala 67% -100%

Cukup Baik : Apabila 2 dari 3 item penilaian dapat dilaksanakan atau tanggapan responden berada pada skala 34% - 66%

Tidak Baik : Apabila satu atau tidak satupun dari item penilaian dapat dilaksanakan atau jawaban responden berada pada skala 0% - 33%

### 4. Kepastian hukum dikatakan:

Baik : Apabila ke 3 item penilaian terlaksana atau tanggapan responden berada pada skala 67% -100%

Cukup Baik : Apabila 2 dari 3 item penilaian dapat dilaksanakan atau tanggapan responden berada pada skala 34% - 66%

Tidak Baik : Apabila satu atau tidak satupun dari item penilaian dapat dilaksanakan atau jawaban responden berada pada skala 0% - 33%

**5. Daya Tanggap dikatakan:**

Baik : Apabila ke 3 item penilaian terlaksana atau tanggapan responden berada pada skala 67% -100%

Cukup Baik : Apabila 2 dari 3 item penilaian dapat dilaksanakan atau tanggapan responden berada pada skala 34% - 66%

Tidak Baik : Apabila satu atau tidak satupun dari item penilaian dapat dilaksanakan atau jawaban responden berada pada skala 0% - 33%

**6. Tanggung Jawab dikatakan:**

Baik : Apabila ke 3 item penilaian terlaksana atau tanggapan responden berada pada skala 67% -100%

Cukup Baik : Apabila 2 dari 3 item penilaian dapat dilaksanakan atau tanggapan responden berada pada skala 34% - 66%

Tidak Baik : Apabila satu atau tidak satupun dari item penilaian dapat dilaksanakan atau jawaban responden berada pada skala 0% - 33%

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Untuk memperoleh data-data yang besar dan lengkap, maka metode-metode yang penulis gunakan dalam mengumpulkan serta membahas hasil penelitian ini adalah:

### **A. Tipe Penelitian**

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, Tipe *Survey Deskriptif*, yaitu menggambarkan keadaan yang sebenarnya tentang apa yang terdapat pada saat penelitian yang berdasarkan pada pengamatan penulis dilapangan dengan cara mengumpulkan data, mengklarifikasikan dan menganalisa sehingga diperoleh rumusan analisa terhadap permasalahan yang dihadapi. Dengan metode penelitian kualitatif, metode ini berusaha memberikan suatu gambaran mengenai keadaan dilapangan sehingga metode ini bertujuan mengakumulasi data belaka.

### **B. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini penulis lakukan pada Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti, dengan alasan pemilihan lokasi penelitian karena:

1. Dinas tersebut merupakan lembaga yang mengurus langsung izin usaha perikanan tersebut.
2. Dan juga di Kabupaten Kepulauan Meranti merupakan daerah pesisir, dan masyarakat nya rata-rata memiliki pekerjaan sebagai seorang nelayan.

### **C. Populasi dan Sampel**

Populasi adalah kumpulan objek atau elemen yang terdapat dalam suatu penelitian sebagai sasaran untuk mendapatkan dan mengumpulkan data. Populasi yang dimaksud tersebut yaitu Kepala Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti dan masyarakat yang dilayani oleh aparat. Berhubung penulis ingin mengetahui pembuatan



izin usaha perikanan pada Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti maka hanya masyarakat yang dijadikan responden. Sedangkan untuk populasi masyarakat yang dilayani sampelnya penulis mengambil dengan teknik accidental sampling yakni siapa yang berurusan langsung penulis jadikan responden.

Tabel III.1 Populasi dan sampel

No	Jenis populasi	Jumlah		Presentase
		Populasi	Sampel	
1	Kepala Dinas: Syamsudin,SH,MH	1	1	100%
2	Pegawai Dinas: Aditya Palwaguna	1	1	100%
3	Masyarakat yang mengurus izin usaha perikanan	50	15	-
Jumlah		52	17	100%

Sumber: Data Penelitian, 2018

#### D. Teknik Penarikan Sampel

Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini, Kepala Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti menggunakan teknik sensus, karena jumlah populasinya yang sedikit dan mudah terjangkau oleh peneliti.

Sedangkan untuk penarikan sampel bagi masyarakat yang mengurus izin usaha perikanan menggunakan teknik *Purposive Sampling* yaitu penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, dengan kata lain unit sampel yang dihubungi disesuaikan dengan kriteria-kriteria tertentu, yang diterapkan berdasarkan tujuan penelitian.

#### E. Jenis dan sumber data

Guna memperoleh data yang dibutuhkan, maka penulis membagi kedalam dua bagian yaitu:

a. Data Primer adalah data yang belum jadi dan diperoleh langsung dilapangan yang menggunakan sumber informasi utama guna memperoleh jawaban dari permasalahan:

1. Identitas responden
2. Indikator prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biayay pelayanan, produk pelayanan, dan prasarana dan kompetensi pegawai.
3. Hambatan-hambatan dalam pelaksanaan pembuatan izin usaha perikanan

b. Data sekunder adalah data yang dieroleh dari Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti dan melalui riset kepustakaan meliputi:

1. SOP Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti
2. Struktur Dinas
3. Perda Kabupaten Kepulauan Meranti

#### **F. Teknik Pengumpulan Data**

a. Kuisisioner

Yaitu dengan memberikan beberapa daftar pertanyaan berikut dengan alternative jawaban yang disebarkan kepada nelayan Kabupaten Kepulauan Meranti yang dijadikan sampel setelah diisi/dijawab kuisisioner tersebut dikembalikan kepada peneliti sehingga dapat penulis ketahui apa yang terjadi dalam pelaksanaan pengurusan izin usaha perikanan . Cara penyebara kuisisioner yaitu mendatangi nelayan secara langsung kemudian membrikan penjelasan langsung mengenai kuisisioner yang akan diisi.

b. Wawanara

Pengumpulan data melalui komunikasi langsung kepada responden yaitu Kepala Dinas Perikanan yaitu bapak Tarmizi mengenai bahan, keterangan yang berhubungan tentang strategi dinas perikanan dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembuatan izin usah perikanan.

c. Observasi

Yaitu melakukan pengamatan langsung ke Dinas Perikanan dengan observasi penulis dapat mengetahui langsung kejadian sesungguhnya dilapangan.

### **G. Teknik Analisis Data**

Proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber yaitu wawancara, pengamatan, yang sudah ditulis dalam catatan lapangan, gambar foto, dan sebagainya, maka tahap berikutnya adalah tahap analisis.

Setelah data hasil penelitian dikumpulkan oleh peneliti tentunya dengan menggunakan berbagai teknik pengumpulan data, langkah selanjutnya yang dapat dilakukan oleh peneliti adalah bagaimana menganalisis data yang telah diperoleh tadi. Langkah ini diperlukan karena tujuan dari analisis data adalah untuk menyusun dan menginterpretasi data (kuantitatif) yang sudah diperoleh (Prasetyo & Jannah, 2011;170)

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik penganalisaan secara deskriptif. Setelah data dikumpulkan secara lengkap dan menyeluruh, maka data tersebut dikelompokkan dan disesuaikan dengan jenis data yang diperoleh, selanjutnya dilakukan analisis data dan dihubungkan dengan landasan teori dan konsep para ahli untuk dapat ditarik kesimpulan.



## H. Jadwal waktu kegiatan penelitian

**Tabel IV. :** Jadwal waktu kegiatan penelitian Tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan Izin Usaha Perikanan di Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti

No	Jensi Kegiatan	Waktu Penelitian Tahun 2018																
		Juli			Agustus			September			November			Desember				
1	Penyusunan UP																	
2	Seminar UP																	
3	Revisi UP																	
4	Rekomendasi Penelitian																	
5	Penelitian lapangan																	
6	Penyusunan laporan hasil penelitian																	
7	Konsultasidan bimbingan																	
8	Ujian Skripsi																	
9	Revisi dan pengesahan																	
10	Penggandaan skripsi																	

## I. Rencana Sistematika laporan penelitian

Dalam penyusunan penelitian ini terdiri dari beberapa sub-sub bagian yaitu sebagai berikut:

- BAB I : Pendahuluan yang meliputi latar belakang masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan penelitian.
- BAB II : Studi Kepustakaan dan kerangka pikir yang meliputi Kepustakaan, Kerangka Pikir, Konsep operasional, operasional Variabel, dan tehnik pengukuran
- BAB III : Metode Penelitian yang meliputi Tipe Penelitian, Lokasi Penelitian, Populasi dan Sampel, Tehnik Pengumpulan Data, Tehnik Analisa Data, Jadwal Waktu Kegiatan Dan Rencana Sistematika laporan penelitian.

## BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

### A. Gambaran Umum Kabupaten Kepulauan Meranti

#### 1. Sejarah Singkat Kabupaten Kepulauan Meranti

Kabupaten kepulauan meranti adalah salah satu kabupaten di provinsi Riau, Indonesia, dengan ibu kotanya adalah selatpanjang. Kabupaten Kepulauan meranti terdiri dari pulau tebing tinggi, pulau padang, pulau merbau, pulau rangsang, pulau topang, pulau menggung, pulau panjang, pulau jadi, pulau setahun, pulau tiga, pulau baru, pulau paning, pulau dedap. Adapun nama Meranti diambil dari nama gabungan “Pulau Merbau, Pulau Rangsang, dan Pulau Tebingtinggi”.

Pembentukan Kabupaten Kepulauan Meranti merupakan pemekaran dari Kabupaten Bengkalis dibentuk pada tanggal 19 Desember 2008, Dasar Hukum berdirinya Kabupaten Kepulauan Meranti adalah *Undang-undang Nomor 12 Tahun 2009 tanggal 16 januari 2009*. Tuntutan pemekaran Kabupaten Kepulauan Meranti sudah diperjuangkan oleh masyarakat Meranti sejak tahun 1957. Seruan pemekaran kembali di hembuskan oleh masyarakat pada tahun 1970 dan 1990-an hingga tahun 2008, yang merupakan satu-satunya kawedanan di Riau yang belum dimekarkan saat itu, dengan perjuangan gigih sejumlah tokoh masyarakat Meranti maka pada tanggal 25 Juli 2005 dibentuklah Badan Perjuangan Pembentukan Kabupaten Meranti (BP2KM) sebagai wadah aspirasi masyarakat Meranti untuk memekarkan diri dari Kabupaten Bengkalis.

Dengan memperhatikan aspirasi masyarakat tersebut maka dituangkan dalam keputusan Pimpinan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 05/KPTS/DPRD/1999/2000 tanggal 17 Juni 1999 tentang persetujuan terhadap

Pemekaran Wilayah Kabupaten Bengkalis, Surat Bupati Bengkalis Nomor 135/TP/876 tanggal 17 juni 1999, Prihal dukungan terhadap Pembentukan Kabupaten Kepulauan Meranti, Keputusan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Riau Nomor 16/KPTS/DPRD/2008 tanggal 11 juli 2008, Surat Gubernur Provinsi Riau Nomor 100/PH/21.16.a tanggal 9 juni 2008 Perihal rekomendasi pembentukan Kabupaten Kepulauan Meranti, Surat Gubernur Provinsi Riau Nomor 100/PH/58.24 tanggal 8 september 2008 Perihal Rekomendasi Pembentukan Kabupaten Kepulauan Meranti, Keputusan Gubernur Riau Nomor 1396/IX/2008 tanggal 19 September 2008 tentang Persetujuan Pemerintah Provinsi Riau terhadap Pembentukan Kabupaten Kepulauan Meranti, dan Keputusan Gubernur Provinsi Riau Nomor 100/PH/58.32 tanggal 18 Desember 2008 tentang Persetujuan Pemerintah Provinsi Riau Terhadap Pembentukan Kabupaten Kepulauan Meranti.

Berdasarkan hal tersebut Pemerintah telah melakukan pengkajian secara mendalam dan menyeluruh mengenai kelayakan pembentukan daerah dan berkesimpulan maka tanggal 19 Desember 2008 Pemerintah memutuskan dan menetapkan terbentuknya Kabupaten Kepulauan Meranti di provinsi Riau.

## **2. Keadaan Georafis**

Wilayah Kabupaten Kepulauan Meranti berupa kepulauan disebelah Timur Pulau Sumatra antara 1°25'36" Lintang Utara -0°40' Lintang Utara dan 102°10'40"-103°14' Bujur Timur. Batas Kabupaten Kepulauan Meranti :

- Sebelah Utara berbatasan dengan Selat Melaka dan Kabupaten Bengkalis.
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Siak.
- Sebelah Barat berbatasan dengan kabupaten siak dan kabupaten Bengkalis
- Sebelah Timur berbatasan dengan Selat Melaka.

Luas wilayah kabupaten kepulauan Meranti 3.714,19 km, terdiri dari pulau-pulau dan lautan. Tercatat sebanyak 4 pulau utama disamping pulau-pulau kecil lainnya



yang berada di wilayah Kabupaten Kepulauan Meranti. Jika dirinci luas wilayah menurut kecamatan dan dibandingkan dengan luas Kabupaten Kepulauan Meranti, Kecamatan Tebing Tinggi Timur merupakan kecamatan yang terluas yaitu 768 km (20,68%) dan kecamatan yang paling terkecil adalah kecamatan Tebing tinggi dengan luas 81 km (2,18%).

Jarak terjauh antara ibukota kecamatan dengan ibukota kabupaten Kepulauan Meranti adalah ibukota kecamatan Putri Puyu yaitu Desa Bandul dengan jarak lurus 59 km. Dan jarak terdekat selain Kecamatan Tebing Tinggi adalah ibukota Kecamatan Rangsang Barat, yaitu desa Bantar dengan jarak lurus 6 km.

**Tabel II.3 : Luas Daerah Kecamatan di Kabupaten Kepulauan Meranti Tahun 2018**

No	Kecamatan	Luas daerah KM	Persentase	Ibukota kecamatan
1	Tebing Tinggi Barat	587,33	15,84	Alai
2	Tebing Tinggi	81,00	2,18	Selat panjang
3	Tebing Tinggi Timur	768,50	20,73	Sungai tohor
4	Rangsang	680,50	18,35	Tanjung samak
5	Rangsang Pesisir	371,14	9,99	Sonde
6	Rangsang Barat	128,20	3,45	Bantar
7	Merbau	963,91	26,27	Teluk belitung
8	Pulau Merbau	385,00	10,11	Semukut

9	Tasik Putri Puyu	551,00	14,83	Bandul
	<b>Total</b>	<b>3.707,84</b>	<b>100,00</b>	

Sumber: BPS Kabupaten Kepulauan Meranti, 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui kecamatan Merbau merupakan kecamatan dengan luas daerah yang terbesar dan kecamatan Tebing Tinggi merupakan kecamatan dengan luas daerah yang terkecil di Kabupaten Kepulauan Meranti.

### 3. Pemerintahan Daerah

Kabupaten Kepulauan Meranti merupakan termuda di wilayah Provinsi Riau. Kabupaten Kepulauan Meranti merupakan pemekaran terakhir dari Kabupaten Bengkalis pada tahun 2009. Pemerintah Kabupaten Kepulauan Meranti dijalankan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten yang dipimpin oleh seorang Bupati.

Jumlah kecamatan di wilayah Kabupaten Kepulauan Meranti sebanyak 9 Kecamatan yang terdiri dari 101 desa/kelurahan. Kecamatan yang memiliki jumlah desa/kelurahan terbanyak adalah kecamatan Rangsang dan Tebing Tinggi Barat dengan 14 Desa/kelurahan dan kecamatan dengan jumlah desa/kelurahan terkecil adalah kecamatan tebing tinggi dengan 9 desa/kelurahan.

Hingga Desember 2014 tercatat sebanyak 3.390 Pegawai Negeri Sipil yang bekerja di Pemerintah Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti baik di lingkungan Kabupaten maupun Kecamatan. Sebanyak 70,76% pegawai negeri sipil yang berpendidikan diatas SMA.

### 4. Penduduk

Penduduk Kabupaten Kepulauan Meranti pada tahun 2017 tercatat sebanyak 179.894 jiwa yang terdiri 92.403 jiwa laki-laki dan 87.491 jiwa perempuan. Kecamatan yang paling banyak penduduknya adalah Kecamatan Tebing Tinggi yaitu 55.504 jiwa

dan kecamatan yang paling sedikit penduduknya adalah kecamatan Tebing Tinggi Timur yaitu 11.581 jiwa.

Dilihat komposisinya, penduduk laki-laki lebih banyak dari penduduk perempuan. Penduduk laki-laki sebanyak 51,37 persen dan penduduk perempuan sebanyak 48,63 persen. Rasio jenis kelamin terlihat cukup berimbang yaitu 106. Rasio jenis kelamin yang paling tinggi terdapat dikecamatan Tebing Tinggi Barat yaitu 114 dan Rasio jenis kelamin yang paling rendah terdapat di kecamatan Rangsang Barat sebesar 101.

Penduduk kecamatan di Kabupaten Kepulauan Meranti yang terdapat pada tahun 2016 yaitu kecamatan Tebing Tinggi dengan tingkat kepadatan mencapai 685 jiwaa perkilometer persegi, sedangkan kecamatan Tebing Tinggi Timur merupakan kecamatan yang paling jarang penduduknya dengan tingkat kepadatan 15 jiwa perkilometer persegi.

#### **5. Pendidikan dan Kesehatan**

Pada tahun 2015 di kabupaten Kepulauan Meranti terdapat sebanyak 60 Taman Kanak-kanak, 171 Sekolah Dasar, 15 Madrasah Ibtidayah, 45 Sekolah Menengah Pertama, 35 Madrasah Tsanawiyah, 20 Sekolah Menengah Atas, 15 Madrasah Aliyah, 6 Sekolah Menengah Kejuruan, dan 2 perguruan tinggi. Sedangkan tenaga pengajar di Kabupaten Kepulauan Meranti sebanyak 337 orang guru Taman Kanak-Kanak, 1.913 orang guru Sekolah Dasar, 190 guru Madrasah Ibtidaiyah, 560 orang guru Sekolah Menengah Pertama, 723 guru Madrasah Tsanawiyah, 460 orang guru Sekolah Menengah Atas, 337 guru Madrasah Aliyah, 146 orang guru Sekolah Menengah Kejuruan, dan 48 dosen perguruan



Jumlah murid Taman Kanak-kanak di Kabupaten Kepulauan Meranti pada tahun 2013 sebanyak 2.542 orang, murid Sekolah Dasar sebanyak 24.366 orang, 1.099 orang murid Madrasah Ibtidaiyah, 6.364 orang murid Sekolah Menengah Pertama, 3.896 orang murid Madrasah Tsanawiyah, 5.444 orang murid Sekolah Menengah Atas, 1.366 orang murid Madrasah Aliyah, 1.591 orang murid Sekolah Menengah Kejuruan, dan 936 mahasiswa perguruan tinggi.

Jumlah sarana kesehatan di kabupaten Kepulauan Meranti pada tahun 2014 terdiri dari Rumah Sakit sebanyak 1 unit, Puskesmas 9 unit, Klinik bersalin 0 unit, Puskesmas Pembantu 41 unit, polindes 33 unit, serta poskesdes 24 unit. Banyak tenaga medis pada unit kesehatan dikabupaten kepulauan meranti antara lain: dokter (dokter umum, dokter spesialis, dan dokter gigi) 45 orang, bidan 152 orang, perawat 115 orang, dan apoteker 5 orang.

#### **6. Keadaan Agama dan Sosial Budaya**

Di Kabupaten Kepulauan Meranti pada tahun 2017 terdapat 238 unit masjid, 296 unit mushalla, 35 wihara/klenteng dan 25 unit gereja di Kabupaten Kepulauan Meranti. Dari laporan Dinas Sosial, tenaga kerja, dan transmigrasi Kabupaten Kepulauan Meranti hingga akhir tahun 2017 tercatat sebanyak 1 panti asuhan di Kabupaten Kepulauan Meranti dengan jumlah anak asuh sebanyak 50 jiwa. Untuk karang taruna sebanyak 65 organisasi. Jumlah usaha industri di kabupaten Kepulauan Meranti tercatat sebanyak 1.100 usaha, yang terdiri dari satu industri besar, 11 industri sedang, 114 industri kecil, dan 974 industri mikro.

#### **B. Gambaran Umum Dinas Perikanan Dan Kelautan Kabupaten Kepulauan Meranti**

Sebagaimana kita ketahui bersama bahwa salah satu tuntutan reformasi yang diinginkan oleh seluruh masyarakat adalah reformasi birokrasi melalui penyempurnaan

system dan prosedur birokrasi, yang kesemuanya mengarah pada system pelayanan masyarakat yang prima.

Selanjutnya untuk meningkatkan pelaksanaan pemerintah yang lebih berdaya guna sesuai dengan tuntutan reformasi birokrasi serta menciptakan organisasi yang bersih dan bertanggung jawab, maka untuk lebih memantapkan pelaksanaan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, telah dikembangkan media pertanggungjawaban berupa Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKJLP).

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Laporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah Dan Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah dalam rangka mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi tahun 2016 kepada Bupati Kabupaten Kepulauan Meranti, Dinas Perikanan menyusun Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKJIP) tahun 2016, laporan ini memuat hasil pengukuran sasaran strategis Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti dan program/kegiatan melalui indikator kinerja (parameter) yang telah ditetapkan sesuai tugas pokok dan fungsinya, Sumber dana Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti untuk program dan kegiatan yang dilaksanakan tahun 2016 berasal dari APBD Kabupaten Kepulauan Meranti tahun anggaran 2016.

Indikator kinerja sasaran merupakan parameter untuk mengukur keberhasilan pelayanan yang dilaksanakan Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti dalam rangka mendukung keberhasilan pencapaian sasaran tingkat Pemerintah Kabupaten Kepulauan Meranti tahun 2016, Indikator kinerja sasaran menggunakan indikator kinerja utama yang dipilih dari beberapa output dan outcome dari kegiatan. Indikator kinerja kegiatan meliputi indikator masukan (input) yang mengutamakan penggunaan dana APBD Kabupaten Kepulauan Meranti, indikator keluaran (output) dan indikator hasil (outcome) sesuai dokumen pelaksanaan anggaran (DPA) Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti tahun 2016.

## **A. Tugas Pokok dan Fungsi Serta Susunan Organisasi**

### **1. Kedudukan dan Tugas Pokok**

Berdasarkan peraturan daerah Kabupaten Kepulauan Meranti Nomor 44 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti, Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintah daerah berdasarkan asas otonomi dibidang perikanan.

### **2. Fungsi**

Dalam menyelenggarakan tugas pokok, Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Perumusan kebijakan teknis dibidang perikanan;
- b. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum dibidang perikanan

- c. Pembinaan dan pelaksanaan tugas bidang erikanan budidaya, perikanan tangkap, pelayanan dan pengembangan sumber daya manusia, serta kelompok, jabatan fungsional;
- d. Pelaksanaan pembinaan administrasi ketatatusahaan dinas;
- e. Penyelenggaraan pembinaan teknis dan administrasi terhadap UPT Dinas; dan
- f. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh bupati, sesuai dengan tugas dan fungsinya.

### **3. Susunan organisasi**

Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti merupakan instansi yang memiliki peranan penting dalam mendorong terciptanya pemerintahan yang baik (Good Governance), bersih, bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme (Clean Governance) Dengan peranan yang sangat strategis ini melekat tanggung jawab yang berat, untuk itu dalam rangka pelaksanaan tugas sehari-hari. Sesuai Dengan Struktur Organisasi Dinas Perikanan, Kepala Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti dibantu oleh:

#### **1. Sekretariat**

Sekretaris mempunyai tugas membantu dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas dalam melaksanakan pengelolaan kesekretariatan Dinas. Dalam melaksanakan tugasnya, Sekretaris mempunyai fungsi:

- a. Perumusan kebijakan teknis di bidang kesekretariatan;
- b. Pengelolaan urusan administrasi umum meliputi surat-menyurat, kearsipan, kepegawaian, pengadaan, perlengkapan, kerumahtanggan, hubungan masyarakat dan keprotokolan Dinas;
- c. Pengelolaan urusan administrasi keuangan Dinas;
- d. Pengelolaan penyusunan program dinas; dan
- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

#### **2. Sub Bagian Umum, Kepegawaian dan Program**

Sub Bagian Umum, Kepegawaian dan Program mempunyai tugas membantu sekretaris dalam melaksanakan pengelolaan, penyusunan program dan pelaporan



kegiatan administrasi umum, kepegawaian, hubungan masyarakat dan keprotokolan Dinas. Dalam melaksanakan tugasnya, Sub Bagian Umum, Kepegawaian dan Program mempunyai tugas membantu menyelenggarakan tugas, Sub Bagian Umum, Kepegawaian dan Program mempunyai fungsi:

- a. Penyusunan perencanaan program Sub Bagan Umum, Kepegawaian dan Program dan Dinas;
- b. Pelaksanan koordinasi kegiatan perencanaan, pemantauan, pemantauan, evaluasi dan pelaporan kegiatan Dinas;
- c. Pelaksanaan tugas penyusunan program Dinas;
- d. Pelaksanan koordinasi kegiatan administrasi umum, kepegawaian, hubungan masyarakat dan keprotokolan Dinas;
- e. Pelaksanaan tugas administrasi umum Dinas; dan
- f. Pelaksanan tugas lain, yang diberikan oleh sekretaris, sesuai dengan tugas dan fungsinya

### **3. Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan**

Sub bagian keuangan dan perlengkapan mempunyai tugas membantu sekretaris dalam melaksanakan peñata usahaan keuangan dinas dan perlengkapan sub bagian keuangan dan perlengkapan mempunyai fungsi;

- a. Penyusunan perencanaan program Subbagian keuangan dan perlengkapan;
- b. Pelaksanaan koordinasi kegiatan administrasi keuangan dan perlengkapan Dinas ;
- c. Pelaksanaan tugas penatausahaan keuangan Dinas; dan
- d. Pelaksanaan tugas lain, yang diberikan oleh sekertaris, sesuai dengan tugas dan fungsinya.

#### 4. Bidang Pelayanan dan Pengembangan SDM

Bidang Pelayanan dan Pengembangan SDM mempunyai tugas melaksanakan pelayanan data dan informasi pengembangan sumber daya manusia, nelayan kecil dan usaha kecil pembudidaya ikan, Disamping itu melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan Bidang tugasnya, Bidang pelayanan dan pengembangan SDM mempunyai fungsi;

- a. Pelaksanaan perencanaan, pendataan dan evaluasi perikanan dan pengembangan sumberdaya manusia.
- b. Pelaksanaan perencanaan pelayanan data dan informasi.
- c. Penyusunan kebijakan perencanaan pelayanan data dan informasi, perikanan, asal ikan serta pengembangan sumber daya manusia dan kelembagaan.
- d. Pemberian bimbingan teknis pelayanan data dan informasi.
- e. Perencanaan kebutuhan sarana dan prasarana dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.
- f. Penyiapan bahan dan menyusun rencana kerja Bidang Pelayanan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia.
- g. Evaluasi dan pelaporan pelaksanaan pemberdayaan nelayan kecil dan usaha kecil pembudidayaan ikan, sesuai ketentuan yang berlaku;
- h. Mengadakan kerja sama dengan unit kerja pelaksana dan pendukung pengumpulan, pengolahan, analisis data dan penelitian dalam rangka pengembangan program Perikanan.
- i. Susunan Organisasi Bidang Pelayanan dan Pengembangan SDM sendiri dari:
  - a. Seksi Pelayanan Data dan Informasi
  - b. Seksi Kelembagaan dan Pengembangan SDM ; dan
  - c. Seksi Pengembangan Usaha Perikanan

#### 5. Bidang Perikanan Tangkap

Bidang Perikanan Tangkap Mempunyai tugas mengelola urusan pemerintahan daerah di bidang perikanan tangkap, untuk menyelenggarakan tugasnya, Bidang Perikanan Tangkap mempunyai fungsi:

- a. Melakukan identifikasi, pengumpulan data dan menganalisis dalam rangka perumusan kebijakan teknis dibidang perikanan tangkap.
- b. Membantu Kepala Dinas, dalam melaksanakan tugas dibidang Perikanan Tangka,
- c. Mengelola penyusunan rencana dan program kerja Bidang Perikanan Tangkap, sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
- d. Mendistribusikan dan member petunjuk pelaksanaan tugas kepada para Kepala Seksi, sesuai dengan bidang tugasnya
- e. Menyiapkan bahan penyusunan dan menelaah peraturan perundang-undangan di bidang Perikanan Tangkap;
- f. Mengelola kebijakan peningkatan kelembagaan dan ketenagakerjaan Perikanan kewenangan kabupaten;
- g. Membentuk dan meningkatkan kapasitas kelembagaan dan sumber daya manusia di bidang perikanan tangkap
- h. Melaksanakan peragaan, penyebarluasan dan bimbingan penerapan teknologi penangkapan ikan;
- i. Memberikan saran dan bahan pertimbangan kepada Kepala Dinas, yang berkaitan bidang perikanan tangkap, dalam rangka pengambilan keputusan/kebijakan;
- j. Melaporkan kepada Kepala Dinas, setiap selesai melaksanakan tugas/penugasan
- k. Mengkoordinasi penyusunan rencana dan pelaksanaan anggaran lingkup Bidang Perikanan Tangkap



- l. Bersama dengan sekretaris, melaksanakan aksistensi/ pembahasan rencana anggaran Bidang Perikanan Tangkap dengan satuan kerja terkait/tim/panitia anggaran;
- m. Evaluasi dan pelaporan pelaksanaan penertiban SIUP bagi nelayan pembudidaya ikan serta pengelolaan dan penyelenggaraan tempat Pelelangan Ikan (TPI), sesuai ketentuan yang berlaku;
- n. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya; dan
- o. Susunan Organisasi Bidang Perikanan Tangkap terdiri dari;
  - a. Seksi Pengendalian Penangkapan Ikan
  - b. Seksi Prasarana Penangkapan Ikan; dan
  - c. Seksi Sumber Daya Ikan dan Pengembangan Teknologi Penangkapan Ikan

#### **6. Bidang Perikanan Budidaya**

Bidang Perikanan Budidaya mempunyai tugas mengelola urusan pemerintah daerah di bidang perikanan budidaya. Untuk menyelenggarakan tugasnya, Bidang Perikanan Budidaya mempunyai fungsi:

- a. Permusan kebijakan teknis dibidang perikanan budidaya
- b. Pengelolaan urusan pemerintahan dan pelayanan umum dibidang perikanan budidaya
- c. Pembinaan dan pelaksanaan tugas seksi budidaya perikanan air tawar, payau, laut, sarana dan prasarana budidaya, pengembangan teknologi dan pembudidayaan.
- d. Membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan tugas dibidang Perikanan Budidaya.

- e. Mengelola penyusunan dan program kerja Bidang Perikanan Budidaya, sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
- f. Mendistribusikan dan member petunjuk pelaksanaan tugas kepada para Kepala Seksi, sesuai dengan bidang tugasnya;
- g. Menyiapkan bahan penyusunan dan menelaah peraturan perundang-undangan di bidang perikanan budidaya.
- h. Mengelola perumusan kebijakan teknis dibidang perikanan budidaya;
- i. Mengelola kebijakan pembudidayaan ikan bagi nelayan kecil dan usaha kecil pembudidaya ikan;
- j. Mengelola teknologi pembudidayaan ikan spesifik lokasi;
- k. Membentuk dan meningkatkan kapasitas kelembagaan dan sumberdaya manusia dibidang perikanan budidaya.
- l. Melaksanakan peragaan, penyebarluasan dan bimbingan penerapan teknologi budidaya perikanan
- m. Memberikan saran dan bahan pertimbangan kepada Kepala Dinas, yang berkaitan dengan kegiatan bidang perikanan Budidaya, dalam rangka pengambilan keputusan/kebijakan;
- n. Melaporkan Kepada Kepala Dinas, setiap selesai melaksanakan tugas/penugasan;
- o. Mengelola dan mengoordinasikan penyusuna rencana dan pelaksanaan anggaran lingkup Bidan Perikana Budidaya;
- p. Bersama dengan sekretaris, melaksanakan aksistensi /pembahasan pra rencana anggaran bidang Perikanan Budidaya dengan satuan kerja terkait/tim anggaran/panitia anggaran.

- q. Evaluasi dan pelaporan tugas/kegiatan bidang perikanan budidaya dalam pelaksanaan pengelolaan pembudidayaan ikan, sesuai ketentuan berlaku;
- r. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas, sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- s. Susunan bidang organisasi Bidang Perikanan Budidaya terdiri dari:
  - a. Seksi Perikanan Budidaya air tawar, payau dan laut;
  - b. Seksi sarana dan prasarana budidaya; dan
  - c. Seksi pengembangan teknologi dan pembudidayaan ikan
- 7. Unit Pelaksanaan Teknis Badan
  - a. Pada Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti dapat dibentuk Unit Pelaksana Teknis (UPT)
  - b. UPT dibentuk untuk melaksanakan sebagian kegiatan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang tertentu Perangkat Daerah Indiknya





BAB V  
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

**A. Identitas Responden**

Pembahasan mengenai Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan Izin Usaha di Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti. Diawali dengan identitas responden memberikan gambaran tentang signifikansi, antara data dari responden dari pelaksanaan yang dilakukan guna menjawab tujuan penelitian ini, adapun identitas responden tersebut adalah:

**1. Tingkat Pendidikan Responden**

Pendidikan merupakan cara untuk menentukan sumber daya manusia yang bertujuan untuk terciptanya keserasian dalam melakukan pekerjaan. Untuk lebih jelasnya mengenai tingkat pendidikan responden dapat dilihat dari table berikut:

**Tabel V.1. : Tingkat Pendidikan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan Izin Usaha Perikanan di Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti**

NO	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	2	3	4
	SD	4	27%
	SLTP	3	20%
	SLTA	2	13%
	D3	1	7%
	STPDN	-	
	S1	5	33%
	S2	-	
	<b>Jumlah</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data Penelitian 2018*

Dari tabel diatas dapat kita lihat bahwa tingkat pendidikan responden yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 7 orang atau sekitar 27% dari responden yang berpendidikan SD, 3 orang atau sekitar 20% dari responden yang berpendidikan SLTP, 2 orang atau sekitar 13% dari responden yang berpendidikan SMA, 1 orang atau 7% dari responden yang berpendidikan Dipoloma 3 (D3) dan sekitar 5 orang atau 33% responden yang berpendidikan Strata I (S1).

## 2. Jenis Kelamin Responden

Adanya kecendrungan untuk meniadakan perbedaan antara laki-laki dan wanita mengakibatkan angkatan kerja wanita meningkat, namun pekerjaan untuk wanita dan laki-laki secara formal tetap dibedakan. Berikut ini adalah klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin yang dapat dilihat dari tabel:

**Tabel V.2: Jenis Kelamin Responden Dalam Penelitian Tentang Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan Izin Usaha Perikanan Di Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	2	3	4
2	Laki-laki	10	67%
3	Perempuan	5	33%
<b>Jumlah</b>		15	100%

Sumber: Data Penelitian 2018

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 10 orang dengan persentase 67%, sedangkan jumlah responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 5 orang dengan persentase 12% maka dapat disimpulkan bahwa responden responden untuk penelitian ini lebih banyak laki-laki dari pada perempuan.

## 3. Usia Responden

Tingkat umur seseorang sangat mempengaruhi seseorang dalam bekerja dan menyelesaikan masalah, serta mempengaruhi cara berpikir dan bertindak dalam melaksanakan pekerjaan dan aktivitas sehari-hari. Umur atau usia seorang pegawai sangat menentukan cara bersikap dan cara menjalin hubungan yang baik dengan orang lain terutama dalam lingkungan kerja, Berdasarkan penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa tingkat umur responden dalam penelitian ini yaitu:

**Tabel V.3 : Usia Responden Dalam Penelitian Tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan Izin Usaha Perikanan Di Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti**

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	2	3	4
1	20-30 Tahun	3	20%
2	31-40 Tahun	3	20%

3	41-50 Tahun	5	33%
4	51 Tahun keatas	4	27%
<b>Jumlah</b>		<b>15</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Penelitian 2018

Dari tabel diatas dapat kita ketahui tingkat usia dari responden yaitu 3 orang atau 20% berusia antara 20-30 tahun, 3 atau 20% berusia antara 31-40 tahun, 5 orang atau 33% berusia antara 41-50 Tahun, dan 4 orang atau 27% berusia 51 Tahun keatas.

## B. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan Izin

### Usaha Perikanan Di Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti.

Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti memiliki tugas melaksanakan urusan pemerintah daerah yang berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan dibidang kelautan dan perikanan. Sedangkan fungsi Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti yaitu:

- a. Perumusan kebijakan teknis dibidang kelautan dan perikanan
- b. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum dibidang kelautan dan perikanan
- c. Pembinaan dan pelaksanaan tugas dibidang kelautan dan perikanan
- d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Berdasarkan tugas dan fungsi Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti diatas terlihat begitu banyak tugas-tugas dan tanggung jawab bidang pelayanan umum yang harus dilaksanakan oleh Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti kepada masyarakat. Namun dalam hal ini penulis mencoba membahas mengenai pelayanan dalam mengurus izin usaha perikanan yang diberikan oleh Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti khusus nya kepada masyarakat umumnya.

Secara garis besar sektor perikanan di Kabupaten Kepulauan Meranti, khusus nya yang menempati wilayah pesisir yang berhadapan dengan laut selat Melaka, daerah ini memiliki potensi sangat besar untuk menjadi sentra perikanan. Industri –industri hilir produk perikanan perlu digalakan seperti penggalangan ikan, pengolahan makanan berbasis ikan dan sebagainya.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti tersusun atas formasi pegawai yang bekerja berdasarkan bidang dan tugas atau penempatannya. Pegawai dituntu dalam hal pelayanan yang diberikan kepada masyarakat

Pembuatan standard pelayanan dijelaskan dalam kemenpan No 63/KEP/M.PAN/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan public kebijakan tersebut merupakan standard pelayanan public yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Setiap penyelenggaraan pelayanan public harus



memiliki standard pelayanan dan dan di publikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan public yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi.

#### A. Tabel Responden Indikator Kualitas Pelayanan

##### 1. Tangibles

Tangible merupakan suatu standard pelayanan publik, yakni menilai apakah fasilitas pelayanan disuatu dinas sudah memenuhi standard atau belum, dan juga tangible merupakan indikator untuk menilai kualitas pelayanan.

Untuk mengetahui tanggapan responden tentang indikator maka dapat dilia dari tabel berikut ini:

**Tabel V.4** Tanggapan responden tentang tangible (fasilitas) dinas perikanan kabupaten kepulauan meranti yang diberikan kepada masyarakat yang mengurus izin usaha perikanan

No	Item yang dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Tidak baik	
1	2	3	4	5	6
1	Sarana dan prasarana kantor dinas perikanan	8	7	-	15
2	Tersedianya ruang bersih dikantor	7	3	5	15
<b>Jumlah</b>		15	10	5	30
<b>Rata-rata</b>		7,5	5	2,5	15
<b>Persentase (%)</b>		50%	33%	17%	100%

Sumber: data olahan lapangan 2018

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa pelayanan pembuatan izin usaha perikanan di Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti dengan menggunakan indikator Tangibles dengan jumlah respon sebanyak 15 orang, dan dengan 2 item penilaian. Dari 15 orang responden sebanyak 15 orang atau sekitar 50% mengkategorikan Baik, selanjutnya 10 orang atau sekitar 33%, menjawab pada item cukup baik, dan kemudian 5 orang atau sekitar 17% menjawab pada kategori tidak baik. Dengan demikian dapat bahwa indikator tangibles (sarana prasana) dikategorikan Baik, hal ini dikarenakan menurut pegawai dinas perikanan fasilitas yang ada dikantor sudah memenuhi standard, antara lain ruangan kerja, toilet, serta tempat ruang tunggu dan lain-lain.

Dalam wawancara penulis terhadap pegawai bagian pelayanan pembuatan surat izin usaha perikanan dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti beliau mengatakan:

“Untuk masalah sarana dan prasarana yang ada di dinas perikanan kabupaten kepulauan meranti, menurut kami sudah memenuhi standard, meskipun ada beberapa kekurangan tetapi kami tetap akan terus memperbaiki apa yang masih kurang” (wawancara pada tanggal 2 November 2017 pukul: 08:30 wib, Dikantor Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti)

Sedangkan dari hasil observasi langsung ke lokasi penelitian penulis dapat melihat bahwa sarana dan prasarana yang ada di Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti sudah terlihat baik, walaupun masih dilakukan beberapa perbaikan, diantaranya; kursi, meja, kipas angin didalam ruangan untuk masyarakat yang sedang mengurus izin usaha perikanan, ruangan masih dalam renovasi, Namun perbaikan dan peningkatan masih harus tetap ditingkatkan.

## 2. Reliability

Reliability (kehandalan) merupakan salah satu dari standard pelayanan public. Yakni kemampuan untuk memproduksi jasa sesuai yang diinginkan secara cepat, sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan dengan maksimal.

Untuk mengetahui tanggapan responden tentang indikator maka dapat dilihat dari tabel berikut ini:

**Tabel V.5 Tanggapan responden tentang Reliability (Kehandalan) dinas perikanan kabupaten kepulauan meranti yang diberikan kepada masyarakat yang mengurus izin usaha perikanan**

No	Item yang dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Tidak baik	
1	2	3	4	5	6
1	Kecermatan pegawai dalam melayani masyarakat	6	7	2	15
2	Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu	7	4	4	15
<b>Jumlah</b>		13	11	6	30
<b>Rata-rata</b>		6.5	5.5	3	15
<b>Persentase (%)</b>		43%	37%	20%	100%

Sumber: data olahan lapangan 2018

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa pelayanan pembuatan izin usaha perikanan di Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti dengan menggunakan indikator Reliability dengan jumlah respon sebanyak 15 orang, dan dengan 2 item penilaian. Dari 15 orang responden sebanyak 13 orang atau sekitar 43% mengkategorikan Baik, selanjutnya 11 orang atau sekitar 37%, menjawab pada item cukup baik, dan kemudian 6 orang atau sekitar 20% menjawab pada kategori tidak baik. Dengan demikian dapat

dikatakan bahwa indikator Reliability (Kehandalan) dikategorikan baik, hal ini disebabkan kemampuan pegawai dalam melayani, baik dalam segi cara kerja dan kemampuan dalam menggunakan alat bantu dilihat sudah memenuhi kriteria.

Dalam wawancara penulis terhadap pegawai bagian pelayanan pembuatan surat izin usaha perikanan dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti beliau mengatakan:

“Menurut kami kemampuan kami dalam hal melayani masyarakat sudah dapat dikatakan memenuhi kriteria, baik dari skill, kemampuan dan kinerja kami mungkin sudah sesuai dengan kemampuan kami masing-masing” (wawancara pada 2 November 2018 pukul: 08:30 wib, di Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti)

Dari hasil observasi yang penulis lakukan dilokasi kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat pada pembuatan izizin usaha perikanan di dinas perikanan kabupaten kepulauan meranti mengenai indikator Reliability (Kehandalan) sudah terlaksana dengan baik, hal ini dikarenakan kinerja pegawai yang melayani masyarakat sudah dinilai cukup memuaskan masyarakat, meskiun masih ada banyak kekurangan, tapi para pegawai akan terus akan terus mengevaluasi agar pelayanan terhaap masyarakat tetap bermutu..

### 3. Responsivitas

Responsivitas merupakan suatu standard pelayanan public, yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan memberikan pelayanan yang tepat kepada msayarakat yang menurus izin usaha perikanan.

Untuk mengetahui tanggapan responden tentang indikator maka dapat diliha dari tabel berikut ini:

**Tabel V.6 Tanggapan responden tentang Responsivitas dinas perikanan kabupaten keplauan meranti yang diberikanan kepada masyarakat yang mengurus izin usaha perikanan**

No	Item yang dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Tidak baik	
1	2	3	4	5	6
1	Respon pegawai kepada masyarakat	5	5	5	15
2	Melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat	7	4	4	15
<b>Jumlah</b>		12	9	9	30
<b>Rata-rata</b>		6	4.5	4.5	15
<b>Persentase (%)</b>		40%	30%	30%	100%

Sumber: data olahan lapangan 2018



Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa pelayanan pembuatan izin usaha perikanan di Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti dengan menggunakan indikator Responsivitas dengan jumlah respon sebanyak 15 orang, dan dengan 2 item penilaian. Dari 15 orang responden sebanyak 12 orang atau sekitar 40% mengkategorikan Baik, selanjutnya 9 orang atau sekitar 30%, menjawab pada item cukup baik, dan kemudian 9 orang atau sekitar 30% menjawab pada kategori tidak baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa indikator Responsivitas dapat disimpulkan sudah Baik.

Dalam wawancara penulis terhadap pegawai bagian pelayanan pembuatan surat izin usaha perikanan dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti beliau mengatakan:

“Untuk dalam segi respon pegawai terhadap masyarakat yang mengurus izin usaha perikanan, kami rasa kami sudah memberikan respon yang positif kepada masyarakat yang membutuhkan arahan, bagaimana dan apa saja yang harus dipenuhi untuk mengurus izin tersebut” (wawancara pada tanggal 2 November 2018 pukul 09:30 wib, dikantor Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti).

Dari hasil observasi yang penulis lakukan dilokasi penelitian bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat pada pembuatan izin usaha perikanan di dinas perikanan kabupaten kepulauan meranti mengenai indikator Responsivitas (terlaksana) dengan baik, Hal ini dikarenakan masyarakat sudah cukup puas respon setiap pegawai yang melayani masyarakat tersebut, Untuk itu diharapkan pegawai dinas perikanan kabupaten kepulauan meranti agar selalu menjaga terhadap masyarakat yang mengurus izin usaha perikanan.

#### 4. Assurance

Assurance (Jaminan) yakni merupakan suatu standard pelayanan public, yaitu pengetahuan dan kemampuan pegawai Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti untuk meyakinkan kepada masyarakat tentang pembuatan Izin Usaha perikanan.

Untuk mengetahui tanggapan responden tentang indikator maka dapat diliha dari tabel berikut ini:

**Tabel V.7 Tanggapan responden tentang Assurance (Jaminan) dinas perikanan kabupaten keplauan meranti yang diberikanan kepada masyarakat yang mengurus izin usaha perikanan**

No	Item yang dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Tidak baik	
1	2	3	4	5	6
1	Jaminan tepat waktu dalam pelayanan	4	8	3	15
2	Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan	8	5	2	15
<b>Jumlah</b>		12	13	5	30
<b>Rata-rata</b>		6	6.5	2.5	15

<b>Persentase (%)</b>	40%	43%	17%	100%
-----------------------	-----	-----	-----	------

Sumber: data olahan lapangan 2018

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa pelayanan pembuatan izin usaha perikanan di Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti dengan menggunakan indikator Assurance dengan jumlah respon sebanyak 15 orang, dan dengan 2 item penilaian. Dari 15 orang responden sebanyak 12 orang atau sekitar 40% mengkategorikan Baik, selanjutnya 13 orang atau sekitar 43%, menjawab pada item Cukup baik, dan kemudian 5 orang atau sekitar 17% menjawab pada kategori Tidak baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa indikator Assurance (jaminan) dikatakan Cukup baik,

Dalam wawancara penulis terhadap pegawai bagian pelayanan pembuatan surat izin usaha perikanan dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti beliau mengatakan:

“Mengenai jaminan dalam segi biaya dan lain-lain pihak dinas belum menetapkan atau tidak ada menerapkan biaya berapapun kecuali memang sudah ada dalam SOP dinas, jika memang ada nanti baru akan kami tetapkan biaya dalam mengurus izin usaha perikanan ini” (wawancara pada tanggal 2 November 2018 pukul 09:40 wib, Dikantor Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti).

Berdasarkan observasi penulis dilapangan, memang biaya dalam mengurus izin ini masih menjadi bagi masyarakat yang mengurus izin, sehingga mereka ragu untuk membuat izin usaha perikanan tersebut, dengan demikian dapat penulis simpulkan bahwa pihak dinas belum bisa meyakinkan kepada masyarakat bahwa dalam pembuatan izin usaha perikanan ini tidak dipungut biaya.

### 5. Empathy

Empathy merupakan salah satu standard dalam pelayanan publik, yaitu tingkat perhatian dan etensi individual pegawai dinas perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti yang diberikan kepda masyarakat yang membuat izin usaha perikanan.

Untuk mengetahui tanggapan responden tentang indikator maka dapat diliha dari tabel berikut ini:

**Tabel V.8 Tanggapan responden tentang Empathy (Empati) dinas perikanan kabupaten keplauan meranti yang diberikanan kepada masyarakat yang mengurus izin usaha perikanan**

No	Item yang dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Tidak baik	
1	2	3	4	5	6
1	Mendahulukan kepentingan pemohon pelanggan	5	6	4	15
2	Melayani masyarakat dengan ramah	8	5	2	15

<b>Jumlah</b>	13	11	6	30
<b>Rata-rata</b>	6.5	5.5	3	15
<b>Persentase (%)</b>	43%	37%	20%	100%

Sumber: data olahan lapangan 2018

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa pelayanan pembuatan izin usaha perikanan di Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti dengan menggunakan indikator Empathy dengan jumlah respon sebanyak 15 orang, dan dengan 2 item penilaian. Dari 15 orang responden sebanyak 13 orang atau sekitar 43% mengkategorikan Baik, selanjutnya 11 orang atau sekitar 37%, menjawab pada item Cukup baik, dan kemudian 6 orang atau sekitar 20% menjawab pada kategori Tidak baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa indikator Empathy berjalan dengan baik, yaitu dengan persentase 43%.

Dalam wawancara penulis terhadap pegawai bagian pelayanan pembuatan surat izin usaha perikanan dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti beliau mengatakan:

“Menurut kami sikap empati yang kami berikan kepada masyarakat yang mengurus pembuatan izin usaha perikanan di Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti sudah kami lakukan dengan baik, sehingga tidak rasa pilih kasih terhadap siapapun yang datang kesini” (wawancara pada tanggal 3 November 2018 pukul 10:00 wib, di Selatpanjang ikabupaten Kepulauan Meranti.

Dari hasil obsevasi penulis dilapangan, dapat dilihat bahwa pegawai dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti bersikap ramah dan tidak pandang bulu dalam melayani setiap masyarakat yang sedang melakukan proses pembuatan surat izin usah perikanan, jadi kesimpulannya sikap empati para pegawai dinas perikanan dapat dikatakan Baik kepada para pelanggan.

### B. Tabel Responden Indikator Kepuasan Masyarakat

#### 6. Information

Information (Informasi) merupakan salah satu dari standard pelayanan public, yakni memberikan informasi kepada masyarakat bagaimana dan apa saja yang harus pelanggan ketahui agar tidak terjadi kesalahan nantinya.

Untuk mengetahui tanggapan responden tentang indikator maka dapat diliha dari tabel berikut ini:

**Tabel V.9 Tanggapan responden tentang Information (Informasi) dinas perikanan kabupaten keplauan meranti yang diberikan kepada masyarakat yang mengurus izin usaha perikanan**

No	Item yang dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Tidak baik	
1	2	3	4	5	6
1	Informasi yang diberikan bias	9	3	3	15



	dipahami				
2	Cara penyampaian dalam memberikan informasi	8	4	3	15
<b>Jumlah</b>		17	7	6	30
<b>Rata-rata</b>		8.5	3.5	3	15
<b>Persentase (%)</b>		57%	23%	20%	100%

Sumber: data olahan lapangan 2018

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa pelayanan pembuatan izin usaha perikanan di Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti dengan menggunakan indikator Information dengan jumlah respon sebanyak 15 orang, dan dengan 2 item penilaian. Dari 15 orang responden sebanyak 17 orang atau sekitar 57% mengkategorikan Baik, selanjutnya 7 orang atau sekitar 23%, menjawab pada item Cukup baik, dan kemudian 6 orang atau sekitar 20% menjawab pada kategori Tidak baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa indikator Information dikategorikan Baik, dengan persentase 57%.

Dalam wawancara penulis terhadap pegawai bagian pelayanan pembuatan surat izin usaha perikanan dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti beliau mengatakan:

“Untuk dalam hal informasi sejauh ini kami telah memberikan informasi yang sesuai dengan apa yang kami ketahui, dan kemudian kami sampaikan kepada masyarakat secara rinci”. (wawancara pada tanggal 4 November 2018 pukul: 09:00 wib, di Kantor Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti.

Berdasarkan observasi penulis dilapangan, pegawai dinas sudah memberikan informasi yang benar dan rinci kepada masyarakat yang ingin mengetahui tentang apa saja proses yang harus dilalui. Jadi kesimpulan penulis dapatkan disini informasi yang didapatkan masyarakat dari pegawai dinas sudah sesuai dengan apa apa yang disampaikan oleh pegawai di Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti.

#### 7. Consultation

Consultation (konsultasi) merupakan salah satu dari standard pelayanan public, yakni hubungan interaksi antara masyarakat dan dengan pegawai dinas dengan memberikan pertanyaan dan jawaban, baik dari pegawai maupun masyarakat.

Untuk mengetahui tanggapan responden tentang indikator maka dapat diliha dari tabel berikut ini:

**Tabel V.10 Tanggapan responden tentang Consultaion (konsultasi) dinas perikanan kabupaten keplauan meranti yang diberikanan kepada masyarakat yang mengurus izin usaha perikanan**

No	Item yang dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Tidak baik	
1	2	3	4	5	6

1	Respon terhadap masyarakat	5	3	7	15
2	Cara penyampaian kepada masyarakat	6	3	6	15
<b>Jumlah</b>		11	6	13	30
<b>Rata-rata</b>		5.5	3	6.5	15
<b>Persentase (%)</b>		37%	20%	43%	100%

Sumber: data olahan lapangan 2018

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa pelayanan pembuatan izin usaha perikanan di Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti dengan menggunakan indikator Consultation dengan jumlah respon sebanyak 15 orang, dan dengan 2 item penilaian. Dari 15 orang responden sebanyak 11 orang atau sekitar 37% mengkategorikan Baik, selanjutnya 6 orang atau sekitar 20%, menjawab pada item Cukup baik, dan kemudian 13 orang atau sekitar 43% menjawab pada kategori Tidak baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa indikator Consultation (konsultasi dikategorikan Tidak baik dengan persentase mencapai 43%.

Dalam wawancara penulis terhadap pegawai bagian pelayanan pembuatan surat izin usaha perikanan dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti beliau mengatakan:

“Sebagai aparatur dinas perikanan kabupaten kepulauan meranti yang selalu setia melayani masyakat, kami mohon maaf jika terkadang kami sering kurang respon dalam melayani masyarakat, kami akan selalu berusaha menjadi lebih baik lagi” (wawancara pada tanggal 4 November 2018 pukul:10:00 wib, Diselatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti)

Berdasarkan observasi penulis dilapangan, penulis dapat melihat bahwa pegawai yang ada didinas terkadang kurang memiliki respon yang baik kepada masyarakat saat berkonsultasi, sehinggapenulis disin menyimpulkan bahwa indikator consultation tidak berjalan dengan baik di Dinas Perikanan kabupaten Kepulauan Meranti.

### 8. Oerdertaking

Ordertaking merupakan salah satu salah satu standard pelayanan public, yakni ordertaking adalah menerima dan mencatat apa saja yang diinginkan dan yang dikeluhkan oleh pelanggan dalam suatu pelayanan.

Untuk mengetahui tanggapan responden tentang indikator maka dapat diliha dari tabel berikut ini:

**Tabel V.11 Tanggapan responden tentang Ordertaking dinas perikanan kabupaten keplauan meranti yang diberikanan kepada masyarakat yang mengurus izin usaha perikanan**

		Kategori Penilaian	
--	--	--------------------	--

No	Item yang dinilai	Baik	Cukup baik	Tidak baik	Jumlah
1	2	3	4	5	6
1	Apakah proses pelayanan berjalan dengan baik	3	5	7	15
2	Sikap pegawai dalam mendengarkan keluhan	3	3	9	15
<b>Jumlah</b>		6	8	16	30
<b>Rata-rata</b>		3	4	8	15
<b>Persentase (%)</b>		20%	27%	53%	100%

Sumber: data olahan lapangan 2018

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa pelayanan pembuatan izin usaha perikanan di Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti dengan menggunakan indikator ordertaking dengan jumlah respon sebanyak 15 orang, dan dengan 2 item penilaian. Dari 15 orang responden sebanyak 6 orang atau sekitar 20% mengkategorikan Baik, selanjutnya 8 orang atau sekitar 27%, menjawab pada item Cukup baik, dan kemudian 16 orang atau sekitar 53% menjawab pada kategori Tidak baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa indikator Ordertaking dikategorikan Tidak baik dengan persentase sebesar 53%.

Dalam wawancara penulis terhadap pegawai bagian pelayanan pembuatan surat izin usaha perikanan dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti beliau mengatakan:

“Untuk urusan ordertaking kami belum terlalu menguasai karena para pegawai dinas perikanan masih dalam proses mendalami salah satu standard dari pelayanan public tersebut” (wawancara tanggal 4 November 2018 pukul:11:00 wib, dikantor Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti).

Berdasarkan observasi penulis dilapangan, dapat dilihat bahwa dalam hal ordertaking pegawai dinas masih belum dapat menerapkan cara tersebut, hal ini dikarenakan para pegawai dinas masih banyak yang belum mendalami tentang tata cara pelayanan Ordertaking, sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator order taking belum berjalan dengan baik di Dinas perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti.

### 9. Hospitality

Hospitality (Keramahan) merupakan salah satu standar pelayanan public, Hospitality yakni merupakan keramahan para pegawai kepada siapapun, keramahan disini dapat dinilai mulai dari tata cara berbicara maupun sikap dalam menghadapi masyarakat.

Untuk mengetahui tanggapan responden tentang indikator maka dapat diliha dari tabel berikut ini:

**Tabel V.12 Tanggapan responden tentang Hospitality (keramahan) dinas perikanan kabupaten keplauan meranti yang diberikanan kepada masyarakat yang mengurus izin usaha perikanan**



No	Item yang dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Tidak baik	
1	2	3	4	5	6
1	Bagaimanakah kesopanan dan keramahan pegawai	3	6	6	15
2	Apakah pelayanan sudah tepat	2	7	6	15
<b>Jumlah</b>		5	13	12	30
<b>Rata-rata</b>		2.5	6.5	6	15
<b>Persentase (%)</b>		17%	43%	40%	100%

Sumber: data olahan lapangan 2018

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa pelayanan pembuatan izin usaha perikanan di Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti dengan menggunakan indikator Hospitality dengan jumlah respon sebanyak 15 orang, dan dengan 2 item penilaian. Dari 15 orang responden sebanyak 5 orang atau sekitar 17% mengkategorikan Baik, selanjutnya 13 orang atau sekitar 43%, menjawab pada item Cukup baik, dan kemudian 12 orang atau sekitar 40% menjawab pada kategori Tidak baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa indikator Hospitality (Keramahan) dikategorikan Cukup baik dengan persentase mencapai 43%.

Dalam wawancara penulis terhadap pegawai bagian pelayanan pembuatan surat izin usaha perikanan dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti beliau mengatakan:

“Menurut kami sikap kami terhadap masyarakat yang datang untuk mengurus izin usaha perikanan disini sudah kami laksanakan dengan baik, dan masyarakat pun menerima dengan positif setiap apa yang kami sampaikan kepada mereka. (wawancara pada tanggal 5 November 2018 pukul 13:00 wib, Dikantor Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti).

Berdasarkan hasil observasi dilapangan, penulis mengamati bahwa sikap keramahan pegawai Dinas Perikanan Kepada Masyarakat sudah cukup baik, Dan masyarakat pun menanggapi dengan positif setiap apa yang diterangkan atau disampaikan oleh pegawai dinas kepada mereka.

#### 10. Caretaking

Caretaking (Perawatan) merupakan suatu standard dalam pelayanan public. Caretaking adalah menjaga setiap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, agar kepercayaan masyarakat terhadap aparatur semakin besar dan masyarakat merasa dilayani dengan baik.

Untuk mengetahui tanggapan responden tentang indikator maka dapat dilihat dari tabel berikut ini:

**Tabel V.13** Tanggapan responden tentang Caretaking (Perawatan) dinas perikanan kabupaten kepulauan meranti yang diberikan kepada masyarakat yang mengurus izin usaha perikanan

No	Item yang dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Tidak baik	
1	2	3	4	5	6
1	Pegawai selalu menjaga kualitas pelayanan	3	6	6	15
2	Bertanggung jawab dalam melayani	2	7	6	15
<b>Jumlah</b>		5	13	12	30
<b>Rata-rata</b>		2.5	6.5	6	15
<b>Persentase (%)</b>		17%	43%	40%	100%

Sumber: data olahan lapangan 2018

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa pelayanan pembuatan izin usaha perikanan di Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti dengan menggunakan indikator Caretaking dengan jumlah respon sebanyak 15 orang, dan dengan 2 item penilaian. Dari 15 orang responden sebanyak 5 orang atau sekitar 17% mengkategorikan Baik, selanjutnya 13 orang atau sekitar 43%, menjawab pada item Cukup baik, dan kemudian 12 orang atau sekitar 40% menjawab pada kategori Tidak baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa indikator Caretaking dikategorikan Cukup baik dengan persentase sebesar 43%.

Dalam wawancara penulis terhadap pegawai bagian pelayanan pembuatan surat izin usaha perikanan dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti beliau mengatakan:

“Sebagai pelayan masyarakat yang baik kami akan selalu tetap menjaga kualitas pelayanan kami kepada masyarakat, baik dalam hal apapun, karena kepercayaan masyarakat adalah tanggung jawab kami bersama.(wawancara pada tanggal 5 November 2018 pukul 13:30 wib, Dikantor Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti).

Dari hasil observasi yang penulis lakukan dilapangan, pegawai dinas selalu tetap menjaga kepercayaan yang diberikan masyarakat, sehingga mereka terus meningkat kan serta memperbaiki setiap kekurangan yang ada, sehingga dalam pelayanan pembuatan izin usaha perikanan kualitas nya tetap terjaga dengan baik.

### 11. Exceptions

Exceptions (Pengecualian) merupakan salah satu standard dalam pelayanan public, Exception merupakan pengecualian dalam hal pemberian pelayanan atau batasan wewenang yang dilakukan oleh para aparatur dinas.

. Untuk mengetahui tanggapan responden tentang indikator maka dapat dilihat dari tabel berikut ini:

**Tabel V.14** Tanggapan responden tentang Exceptions (Pengecualian) dinas perikanan kabupaten kepulauan meranti yang diberikannya kepada masyarakat yang mengurus izin usaha perikanan

No	Item yang dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Tidak baik	
1	2	3	4	5	6
1	Melakukan pekerjaan sesuai dengan tugasnya	7	3	5	15
2	Tidak melanggar aturan yang berlaku	8	2	5	15
<b>Jumlah</b>		15	5	10	30
<b>Rata-rata</b>		7.5	2.5	5	15
<b>Persentase (%)</b>		50%	17%	33%	100%

Sumber: data olahan lapangan 2018

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa pelayanan pembuatan izin usaha perikanan di Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti dengan menggunakan indikator Exception dengan jumlah respon sebanyak 15 orang, dan dengan 2 item penilaian. Dari 15 orang responden sebanyak 15 orang atau sekitar 50% mengkategorikan Baik, selanjutnya 5 orang atau sekitar 17%, menjawab pada item Cukup baik, dan kemudian 10 orang atau sekitar 33% menjawab pada kategori Tidak baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa indikator Exceptions (Pengecualian) dikategorikan Baik dengan persentase mencapai 50%.

Dalam wawancara penulis terhadap pegawai bagian pelayanan pembuatan surat izin usaha perikanan dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti beliau mengatakan:

“Pegawai dinas perikanan selama ini selalu melakukan tugas nya sesuai dengan porsinya masing-masing, dan kami juga merasa tidak ada masalah dalam hal kerja dalam instansi kami ini, karena kami bekerja dan melayani masyarakat sesuai dengan SOP dan peraturan daerah” (wawancara dilakukan pada tanggal 5 November 2018 pukul: 14:15 wib, Dikantor Dinas Kabupaten Kepulauan Meranti).



Dari hasil observasi yang penulis lakukan dilapangan, dalam hal bekerja pegawai dinas tidak melakukan hal yang diluar kewenangan nya, yang artinya para pegawai Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti bekerja sesuai dengan SOP dan peraturan daerah yang berlaku.

**Tabel V.15 Rekapitulasi Untuk Indikator Kualitas Pelayanan Tentang Kualitas Pelauyanan dan Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan Izin Usah Perikanan di Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti**

No	Item yang dinilai	Kategori penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang baik	
1	2	3	4	5	6
1	Tangible	15	10	5	30
2	Reliability	12	13	5	30
3	Responsiviness	12	9	9	30
4	Assurance	12	13	5	30
5	Empathy	13	11	6	30
<b>Jumlah</b>		<b>64</b>	<b>56</b>	<b>35</b>	<b>155</b>
<b>Rata-rata</b>		<b>13</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>31</b>
<b>Persentase</b>		<b>42%</b>	<b>36%</b>	<b>22%</b>	<b>100%</b>

Sumber: data olahan lapangan 2018

Berdasarkan tabel diatas, rekapitulasi penelitian terhadap indikator Kualitas Pelayanan yang terdapat dalam variabel Kualitas pelayanan dan Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan Izin Usaha Perikanan di Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti, berdasarkan teknik pengukuran variabel penelitian ini, yaitu dikatakan baik apabila jawaban responden menyatakan Baik memperoleh persentase antara 67%-100% Cukup bai apabila hasil jawaban responden berada pada persentase antara 34%-66% dan Kurang baik apabila jawaban responden berada persentase antara 1%-33% sesuai dengan hasil penelitian penulis, dapat dikatakan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan Izin Usaha Perikanan di Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti, sebagaimana hasil pada tabel rekapitulasi diatas menunjukan bahwa tanggapan responden terhadap 13 Indikator yang diteliti menunjukan persentase 42% dengan reng 34%--66% yang menyatakan "Cukup Baik".

**Tabel V.16 Rekapitulasi Untuk Indikator Kepuasan Masyarakat Tentang Kualitas Pelauyanan dan Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan Izin Usah Perikanan di Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti**

No	Item yang dinilai	Kategori penilaian	Jumlah
----	-------------------	--------------------	--------

		Baik	Cukup baik	Tidak baik	
1	2	3	4	5	6
1	Information	17	7	6	30
2	Consultation	11	6	13	30
3	Ordertaking	6	8	16	30
4	Hospitality	5	13	12	30
5	Caretaking	5	13	12	30
6	Exception	15	5	10	30
<b>Jumlah</b>		<b>59</b>	<b>52</b>	<b>74</b>	<b>185</b>
<b>Rata-rata</b>		<b>10</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>31</b>
<b>Persentase</b>		<b>32%</b>	<b>29%</b>	<b>39%</b>	<b>100%</b>

Sumber: data olahan lapangan 2018

Berdasarkan tabel diatas, rekapitulasi penelitian terhadap indikator Kepuasan Masyarakat yang terdapat dalam variabel Kualitas pelayanan dan Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan Izin Usaha Perikanan di Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti, berdasarkan teknik pengukuran variabel penelitian ini, yaitu dikatakan baik apabila jawaban responden menyatakan Baik memperoleh persentase antara 67%-100% Cukup bai apabila hasil jawaban responden berada pada persentase antara 34%-66% dan Kurang baik apabila jawaban responden berada persentase antara 1%-33% sesuai dengan hasil penelitian penulis, dapat dikatakan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan Izin Usaha Perikanan di Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti, sebagaimana hasil pada tabel rekapitulasi diatas menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap 13 Indikator yang diteliti menunjukkan persentase 42% dengan reng 34% --66% yang menyatakan “Cukup Baik”.

### **C. Faktor-faktor Penghambat Dalam Penelitian Tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan Izin Usaha Perikanan di Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti**

Adapun faktor-faktor penghambat dalam penelitian tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan Izin Usaha Perikanan di Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya minat masyarakat dalam mengurus izin usaha perikanan, yaitu salah satunya ialah izin usaha penangkapan ikan, hal ini dikarenakan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya mengurus izin tersebut
2. Akses yang jauh dalam melakukan pengurusan membuat masyarakat menjadi malas mengurus izin tersebut, apalagi dalam melakukan pengurusan ini terlalu memakan waktu yang lama, harusnya dinas terkait memberikan akses agar masyarakat tidak jauh ke Kabupaten/kota untuk mengurus izin usaha tersebut.



## BAB VI PENUTUP

### A. Kesimpulan

Dari Hasil penelitian , analisis dan pembahasan yang dikemukakan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan Izin Usaha Perikanan di Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti adalah sebagai berikut:

1. Hasil Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan Izin Usaha Perikanan di Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti berdasarkan rekapitulasi hasil analisis data kuisisioner yang merupakan pendapat dari 30 orang responden penelitian menunjukkan atau berada pada kategori **Cukup Terlaksana**
2. Adapun yang menjadi hambatan-hambatan dalam penelitian tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan Izin Usaha Perikanan di Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti adalah sebagai berikut:
  - a. Kurangnya minat masyarakat dalam mengurus izin usaha perikanan, yaitu salah satunya izialah izin usaha penangkapan ikan, hal ini dikarenakan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya mengurus izin tersebut
  - b. Akses yang jauh serta biaya yang dikenakan membuat masyarakat menjadi malas mengurus izin tersebut, apalagi dalam melakukan pengurusan ini memakan waktu yang terlalu lama, diharapkan kepada pihak dinas agar terus memantau kualitas pelayanan agar masyarakat merasa merasakan kualitas pelayanan yang benar-benar memuaskan..

## B. Saran

Adapun saran yang bisa penulis berikan dalam penelitian tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan Izin Usaha Perikanan di Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan Izin Usaha Perikanan di Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada Dinas Kelautan Dan Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti untuk lebih mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat. Agar masyarakat nyaman dalam melakukan pengurusan izin usaha tersebut
2. Masalah biaya pelayanan dalam pengurusan izin usaha perikanan agar lebih diperjelas, karena hal ini sangat sensitive bagi masyarakat
3. Diharapkan kepada Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Meranti agar lebih giat lagi mensosialisasikan masalah izin usaha ini, Karena masih banyak masyarakat yang belum melakukan pengurusan izin ini.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku-buku

- Awang, Azam. dan Mendra Wijaya, 2012. *Ekologi Pemerintahan*. Alaf Riau, Pekanbaru.
- Dwiyanto. Agus 2005 *mewujudkan Good Governance melalui pelayanan publik*. Gadjah Mada University. Yogyakarta
- Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta.gava media.
- Hasibuan, Malayu, 2007. *Manajemen : Dasar, Pengertian dan Masalah, Edisi Revisi*. Bumi Aksara, Jakarta
- Kurniawan. Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Pembaruan
- Maulidiah, Sri, 2014. *Pelayanan Publik*, CV Indra Prahasta, Bandung.
- Nurcholis, Hanif, 2005. *Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Garsindo, Jakarta.
- N.Duun, William, 2003. *Menuju Masyarakat Partisipatif*, Penerbit, Kansius, Yogyakarta
- Ndraha, Taliziduhu, 2003. *Kybernoligy Ilmu Pemerintahan Baru*. Rineka Cipta, Syafiie, Inu Kencana, 2005. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. PT Refika Aditama, Bandung.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Adminitrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Rusli Budiman, 2004, *Pelayanan Publik diera Reformasi*, Teropong, Bandung
- Winarsih, Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Zulkifli, 2005. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi & Manajemen*. Pekanbaru, UIR Press.
- Nugroho Riant, 2003, *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi, Evaluasi*, Gramedia, Jakarta
- Rahmadi, Takdir. 2013. *Resume Buku Hukum Lingkungan di Indonesia*, Jakarta, Rajawali Pers.
- Rahman, Hidayat. 2009. *Ilmu Pemerintahan*, Jakarta, Rineka Cipta
- Rasyid, M, Ryass, 2002. *Fungsi-Fungsi Pemerintahan*. Badan pendidikan dan pelatihan Depdagri, Jakarta
- Rumandor Alex, 1998, *Pengawasan Melekat*, Karunia, Jakarta
- Sedarmayani, 2004. *Good Governance(Kepemimpinan Yang Baik)*. Mandar Maju, Bandung
- Soejito Irawan, 1983, *Pengawasan Terhadap Peraturan Daerah dan Keputusan Kepala Daerah*, Bina Aksara, Jakarta
- Soekanto, Soejorno, 2001, *Sosiologi Suatu Pengantar*, Jakarta, PT Hajimagung
- Sujarweni, V. Wirana, 2014. *Metodelogi Penelitian*, Yogyakarta, PT. Rafika aditama
- Sunindhia, 1987, *Praktek Penyelenggaraan Pemerintahan di Daerah*, Bina Aksara, jakarta
- Syafiie, Inu Kencana, 2005. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. PT Refika Aditama, Bandung
- Widjaja, Haw, 2002. *Otonomi Daerah dan Daerah Otonomi*. PT Rajagafindo Persada, Jakarta
- Winardi, 1989, *Perencanaan dan Pengawasan Dalam Bidang Manajemen*, Mandar Maju, Bandung



**Dokumentasi:**

Undang-undang Dasar 1945

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 45 tahun 2009, *Tentang Perikanan*

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang, *Pemerintahan Daerah.*

Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti No 20 Tahun 2012 tentang, *Dinas Perikanan Kabupaten Meranti*

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan

Buku Pedoman Penulisan Usulan Penelitian (UP), Hasil Penelitian (SKRIPSI), Kertas Kerja Mahasiswa (KKM), 2009. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau