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

ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN PEMATANG KAPAU PASCA PEMEKARAN WILAYAH KELURAHAN DIKECAMATAN KULIM KOTA PEKANBARU

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Pemerintahan
Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau

HANIF SYAHPUTRA

167310570

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU

2021

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

KATA PENGANTAR

Bismillahrirahmanirrahim, puji syukur kehadirat ALLAH SWT, diiringi shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW, karena atas rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **"Analisis Pelayanan Publik di Kelurahan Pematang Kapau Pasca Pemekaran Wilayah Kelurahan di Kecamatan Kulim Kota Pekanbaru"**, dalam penyelesaian skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan, baik berupa waktu, tenaga, kritik dan saran serta diskusi dari pihak-pihak yang kompeten dan berdedikasi demi kesempurnaan penulisan sebuah karya ilmiah yang dimuat dalam sebuah skripsi. Dan pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., MCL selaku Rektor Universitas Islam Riau;
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau;
3. Bapak Dr. Ranggi Ade Febrian.,S.IP., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan;
4. Ibu Nina Yuslaini, S.IP., M.Si sebagai Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam penulisan usulan penelitian ini;
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama belajar di Universitas Islam Riau;
6. Karyawan-Karyawati Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membantu penulis khususnya dalam administrasi;

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

7. Kedua Orang Tua beserta Saudara yang telah memberikan doa dan dukungan hingga saat ini;
8. Teman-teman seperjuangan jurusan Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan saran, motivasi, dan semangat kepada penulis;

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi sempurnanya skripsi ini.

Atas bantuan yang telah diberikan para pihak dalam membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini penulis mengucapkan terimakasih, semoga Allah SWT melimpahkan rahmatNya kepada kita semua, Aamiin.

Pekanbaru, 11 Juli 2021

Penulis

Hanif Syahputra

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN USULAN PENELITIAN

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI i

KATA PENGANTAR ii

DAFTAR ISI iv

DAFTAR TABEL vi

DAFTAR GAMBAR vii

SURAT PERNYATAAN viii

ABSTRACK ix

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 13
C. Tujuan Penelitian 14
D. Kegunaan Penelitian 14

BAB II STUDI KEPERUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR 15

A. Studi Kepustakaan 15
1. Konsep Ilmu Pemerintahan 15
2. Konsep Pemerintahan dan Pemerintah 17
3. Pemerintah Daerah 18
4. Konsep Analisis 19
5. Konsep Pelayanan Publik 19
6. Teori Pelayanan Publik 23
7. Teori Pemekaran 32

B. Penelitian Terdahulu 35
C. Kerangka Berfikir 37
D. Konsep Operasional 38
E. Operasional Variabel 39

BAB III METODE PENELITIAN 41

A. Tipe Penelitian 41
B. Lokasi Penelitian 42
C. Key Informan dan Informan 42
D. Jenis dan Sumber Data 43
E. Teknik Pengumpulan Data 44
F. Teknik Analisis Data 46
G. Waktu Penelitian 48

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

H. Rencana Sistematika Laporan Hasil Penelitian..... 50

BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN 52
A. Kota Pekanbaru 52
1. Sejarah Singkat Kota Pekanbaru 52
B. Sejarah Kelurahan Pematang Kapau 53
C. Keadaan Geografis 54
D. Keadaan Penduduk 55
E. Mata Pencarian Penduduk 55
F. Pendidikan 56
G. Sarana Ibadah 57
H. Sarana Kesehatan 57
I. Visi Misi Pelayanan Publik Kelurahan Pematang Kapau 58
J. Tugas Pokok dan Fungsi 59

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 61
A. Identitas Informan 61
1. Jenis Kelamin 61
2. Usia Informan 62
3. Pendidikan Informan 63
B. Analisis Pelayanan Publik diKelurahan Pematang Kapau Pasca Pemekaran Wilayah di Kecamatan Kulim Kota Pekanbaru 63
1. Dimensi Tangible 64
2. Dimensi Realibility 77
3. Dimensi Responsiviness 88
4. Dimensi Assurance 97
5. Dimensi Emphaty 102
6. Factor Pendukung Pelayaan Publik 108
7. Factor Penghambat Pelayaan Publik 110

BAB VI PENUTUP 112
A. Kesimpulan 112
B. Saran 113

DAFTAR PUSTAKA 115

DOKUMENTASI 119

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

DAFTAR TABEL

Tabel **Halaman**

Tabel I.1 Jumlah Penduduk menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin di Kota Pekanbaru 2020 6

Tabel I.2 Nama Kecamatan Serta Kelurahan Baru Pasca Pemekaran 7

Tabel I.3 Jenis dan Bentuk Pelayanan Administratif Pada Kantor Kelurahan Pematang Kapau 10

Tabel I.4 Jenis Pelayanan dan Tarif Retribusi Pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Akte Catatan Sipil dan Kartu Keluarga 12

Table II.1 Penelitian Terdahulu 33

Tabel II.2 Operasional Variabel..... 37

Table III.1 Informan Penelitian 43

Table III.2 Waktu Penelitian 48

Table IV.I Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin 55

Table IV.2 Mata Pencarian Penduduk di Wilayah Kelurahan Pematang Kapau Kecamatan Kulim Tahun 2020 56

Table IV.3 Tingkat Pendidikan di Kelurahan Pematang Kapau 57

Table IV.4 Sarana Ibadah di Kelurahan Pematang Kapau 57

Table IV. 5 Sarana Kesehatan di Kelurhan Pematang Kapau 58

Table V.I Jenis Kelamin Informan Penelitian 62

Table V.2 Umur Informan Penelitian 62

Table V.3 Tingkat Pendidikan Informan Penelitian 63

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

DAFTAR GAMBAR

Gambar **Halaman**

Gambar I.1 : Bagan Susunan Organisasi Kelurahan Pematang Kapau 9

Gambar II.1 : Kerangka Berfikir Analisis Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Wilayah Kelurahan 35

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian komprehensif Skripsi yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Hanif Syahputra
NPM	: 167310570
Program Studi	: Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan	: Strata Satu (S. 1)
Judul Skripsi	:Analisis Pelayanan Publik di Kelurahan Pematang Kapau Pasca Pemekaran Wilayah Kelurahan di Kecamatan Kulim Kota Pekanbaru

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

1. Bahwa, naskah Skirpsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya palagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah.
2. Bahwa, keseluruhan persyarat administratif, akademik dan keuangan yang melekat kepadanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas.
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara syah bahwa ternyata melaggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan ujian konferehensif yang telah saya ikut serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara Republik Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tampa tekanan dari pihak manpun juga.

Pekanbaru, 12 Juli 2021

Pelaku Pernyataan,

Hanif Syahputra

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN PEMATANG KAPAU PASCA PEMEKARAN WILAYAH KELURAHAN DI KECAMATAN KULIM KOTA PEKANBARU

Hanif Syahputra

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) analisis pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pematang Kapau Kecamatan Kulim Kota Pekanbaru, (2) Faktor pendukung dan penghambat pelayanan di Kantor Kelurahan Pematang Kapau Kecamatan Kulim Kota Pekanbaru. Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta- fakta atau fenomena yang terjadi di lapangan. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Peneliti menggunakan triangulasi sumber untuk mengecek keabsahan data penelitian. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan tiga komponen yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa (1) Kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pematang Kapau Kecamatan Kulim Kota Pekanbaru sudah diterapkan dimensi *Tangibel, Realiability, Responsiviness, Assurance* dan *Emphaty* beserta indikatornya. Namun ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat, antara lain ketidaknyamanan tempat pelayanan termasuk sarana dan prasarana yang belum lengkap, belum ahlinya pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan, dan ketidakramahan pegawai dalam proses pelayanan. (2) Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pematang Kecamatan Kulim Kota Pekanbaru adalah kurangnya sumber daya pegawai dan masih kurangnya sarana prasarana. Sedangkan faktor pendukungnya adalah semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Faktor pendukung lain adalah adanya fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan.

Kata Kunci : Analisis Pelayanan Publik, Pelayanan Public

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

ANALYSIC OF PUBLIC IN THE PEMATANG KAPAU SUB-DISTRICT AFTER THE DIVISION OF THE SUB-DISTRICT IN THE KULIM SUB-DISTRICT PEKANBARU CITY

Hanif Syahputra

ABSTRACT

This study aims to determine (1) the analysis of public services at the Pematang Kapau Village Office, Kulim District, Pekanbaru City, (2) the supporting and inhibiting factors of service at the Pematang Kapau Village Office, Kulim District, Pekanbaru City. This research method is descriptive research with a qualitative approach. Qualitative descriptive research is research that aims to describe and describe events and phenomena that occur in the field and present data in a systematic, factual, and accurate manner regarding the facts or phenomena that occur in the field. Data was collected by means of observation, interviews, and documentation. Researchers used source triangulation to check the validity of research data. Data analysis in this study uses three components consisting of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of this study indicate that (1) the quality of public services at the Pematang Kapau Village Office, Kulim District, Pekanbaru City has applied the dimensions of Tangibel, Realiability, Responsiviness, Assurance and Empathy along with their indicators. However, there are several indicators that have not worked in accordance with the wishes of the community, including the inconvenience of the service place including incomplete facilities and infrastructure, the lack of expertise of employees in using service aids, and the unfriendliness of employees in the service process. (2) The inhibiting factors for the implementation of public services at the Pematang Village Office, Kulim District, Pekanbaru City are the lack of employee resources and the lack of infrastructure. While the supporting factors are the enthusiasm that employees give to each other, holding a coordination meeting or some kind of evaluation every three months and then providing an instillation of awareness to serve the community sincerely and in accordance with conscience. Another supporting factor is the existence of facilities in the form of tools to facilitate the service process.

Keywords: Analysis of Public Service, Public Service

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 disebutkan bahwa tujuan dibentuknya negara diantaranya untuk mensejahterakan rakyat dan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Dalam menyelenggarakan pemerintahan di Negara Republik Indonesia diberbagai daerah. Pemerintahan sebagai aparatur negara yang mengatur urusan kenegaraan bertanggung jawab penuh terhadap segala bentuk kegiatan negara. Dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 18 ayat 1 menyebutkan Negara Kesatuan Republik Indonesia di bagi atas daerah-daerah provinsi dan dibagi ke daerah–daerah kabupaten/kota yang tiap provinsi, kabupaten dan daerah mempunyai pemerintahan daerah yang diatur dalam Undang –Undang Dasar.

Berdasarkan Undang-Undang nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah klasifikasi urusan pemerintahan terdiri dari 3 urusan yakni :

1. Urusan Pemerintahan Absolut adalah urusan pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan pemerintahan pusat.
2. Urusan Pemerintahan Konkuren adalah urusan pemerintahan yang dibagi antara pemerintahan pusat dan daerah provinsi dan daerah kabupaten/kota.
3. Urusan Pemerintan Umum adalah urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan presiden sebagai kepala pemerintahan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah pada pasal 10 dijelaskan bahwa urusan pemerintahan absolut meliputi :

a. Politik Luar Negeri
b. Pertanahan
c. Keamanan
d. Yustisi
e. Moneter dan Fisikal; dan
f. Agama

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah Pasal 12 dijelaskan bahwa urusan pemerintahan 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 Umum, dan Perlindungan Masyarakat; dan
f. Sosial

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 Pencatat Sipil**
g. Pemberdayaan Masyarakat dan Desa
h. Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana
i. Perhubungan
j. Komunikasi dan Informatika
k. Koperasi, Usaha Kecil dan Menegah
l. Penanam Modal
m. Kepemudaan dan Olahraga
n. Stastik
o. Persandian
p. Kebudayaan
q. Perpustakaan;dan
r. Kearsipan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Sementara itu adapun Pemerintahan pilihan meliputi :

a. Kelautan dan Perikanan
b. Pariwisata
c. Pertanian
d. Kehutanan
e. Energi dan Sumber Daya Mineral
f. Perdagangan
g. Perindustrian
h. Transmigrasi

Tugas dan fungsi pemerintah yaitu pemerintahan merupakan sesuatu gejala yang berlangsung dalam kehidupan bermasyarakat hubungan antara manusia dengan setiap kelompok termasuk didalam keluarga. Pemerintahan memegang pertanggung jawaban atas kepentingan rakyat dan juga pemerintah adalah semua beban yang memproduksi, mendistribusikan, atau menjual alat pemenuhan kebutuhan masyarakat berbentuk jasa publik dan layanan sipil .

Sementara itu tugas pemerintah adalah untuk melayani dan mengatur masyarakat, dimana tugas pelayanan lebih menekankan upaya mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik, sedangkan tugas mengatur lebih menekankan kekuasaan power yang melekat pada posisi jabatan birokrasi .

Tugas pokok pemerintah meliputi :

1. Menjamin keamanan negara dari segala kemungkinan serangan dari luar, dan menjaga agar tidak terjadi pemberontakan dari dalam yang dapat menggulingkan pemerintahan yang sah melalui cara-cara kekerasan.
2. Memelihara ketertiban dengan mencegah terjadinya pemberontakan diantara warga masyarakat, menjamin agar perubahan apapun yang terjadi didalam masyarakat dapat berlangsung secara damai.
3. Menjamin di terapkannya perlakuan yang adil kepada setiap warga masyarakat tanpa membedakan status apapun yang melatar belakangin keberadaan mereka.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

4. Melakukan pekerjaan umum dan memberikan pelayanan dalam bidang-bidang yang tidak mungkin dikerjakan oleh lembaga non pemerintahan atau yang akan lebih baik jika dikejarkan oleh Pemerintah.
5. Melakukan upaya–upaya untuk meningkatkan kesejahteraan sosial, membantu orang miskin dan memelihara orang cacat, jompo dan anak telantar, menampung serta menyalurkan para gelandangan ke sektor kegiatan yang produktif dan semacamnya.
6. Menerapkan kebijakan ekonomi yang menguntungkan masyarakat luas, seperti mengendalikan laju inflasi, mendorong penciptaan lapangan kerja baru, memajukan perdagangan domestik dan antar bangsa, serta kebijakan lain secara langsung menjamin peningkatan ketahanan ekonomi negara dan masyarakat.

Jadi secara deskripsi tugas pemerintahan adalah untuk melayani dan mengatur masyarakat. Kemudian dijelaskan lebih lanjut bahwa tugas pelayanan lebih menekankan upaya mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik, sedangkan tugas mengatur lebih menekankan kekuasaan Power yang melekat pada posisi jabatan Birokrasi (Kaufman dalam Thoha,1995:101).

Sedangkan fungsi pemerintah yaitu :

1. Pemerintahan mempunyai Fungsi Primer atau Fungsi Pelayanan (service) sebagai provider jasa publik yang baik di privatisasikan dan layanan sipil termasuk layanan Birokrasi .
2. Pemerintahan mempunyai Fungsi Skunder atau Fungsi Pembedayaan (empowerment), sebagai penyelenggara pembangunan dan melakukan progam pemberdayaan (Ndraha ,2011:85)

Dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan daerah sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, pemerintahan daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya menurut azaz otonomi dan tugas pembantuan. Pemberian otonomi yang seluas-luasnya kepada

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

daerah dimaksudkan untuk memepercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat dan menciptakan suatu sistem tata kelola pemerintahan yang baik. Seiring dengan adanya pemerintah yang baik tersebut, maka sistem penyelenggaraan pembangunan dan pemerintahan di daerah pada era otonomi saat ini sudah seharusnya memperhatikan prinsip-prisip demokrasi dan pemberdayaan, pelayanan, trasparansi, akuntabilitas, partisipasi, kemintraan, desantralisasi, konsistensis kebijakan, dan kepastian hukum.

Setiap daerah dipimpin oleh kepala daerah yang disebut dengan Gubernur untuk wilayah Provinsi, Walikota untuk wilayah kota, dan Bupati untuk wilayah kabupaten. Kepala daerah berwenang untuk membuat peraturan demi melaksanakan pembangunan dan penyelenggaraan pemerintahan di daerahnya. Dalam pelaksanaan pembangunan, pemerintahan daerah sering berhadapan dengan permasalahan-permasalahan seperti masalah sosial, budaya, ekonomi, keamanan dan ketertiban umum.

Jalannya reformasi di Kota Pekanbaru memiliki posisi yang sangat strategis pada jalur lintas timur sumatra, terhubung dengan beberapa kota seperti Medan, Padang dan Jambi, dengan wilayah administratif di apit oleh Kabupaten Siak pada bagian utara dan timur, sementara bagian barat dan selatan oleh Kabupaten Kampar, sebelum tahun 1960 Kota Pekanbaru hanyalah kota dengan luas 16Km^2 yang kemudian bertambah menjadi 96Km^2 dengan 2 Kecamatan yaitu Kecamatan Senapelan dan Kecamatan Lima Puluh, selanjutnya pada tahun 1965 menjadi 6 Kecamatan dan di tahun 1987 pemerintah daerah Kampar menyetujui untuk menyerahkan sebagian wilayah untuk keperluan perluasan Wilayah Kota

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Pekanbaru, yang kemudian menetapkan melalui Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 1987, kemudian pada tahun 2003 jumlah Kecamatan pada Kota Pekanbaru menjadi 12 Kecamatan yaitu (1) Kecamatan Bukit Raya, (2) Kecamatan Lima Puluh Kota, (3) Marpoyan Damai, (4) Payung Sekaki, (5) Pekanbaru Kota, (6) Rumbai Pesisir, (7) Rumbai, (8) Sail, (9) Senapelan, (10) Sukajadi, (11) Tampan, (12) Tenayan Raya. Salah satu daerah otonomi baru UU No.32 tahun 2009 adalah tidak di pungkiri bahwa pemekaran wilayah ini berdampak pada Pelayanan Publik.

Tabel 1.1 : Jumlah Penduduk menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin diKota Pekanbaru, 2020

Nama Kecamatan	2014		
	Jumlah Penduduk menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin di Kota Pekanbaru (Jiwa)		
	Laki-Laki	Perempuan	Laki-Laki + Perempuan
Tampan	102.577	100.661	202.238
Payung Sekaki	48.547	47.749	96.296
Bukit Raya	46.807	46.671	93.478
Marpoyan Damai	64.328	63.272	127.600
Tenayan Raya	78.273	75.988	154.261
Limapuluh	19.196	19.417	38.613
Sail	9.964	10.420	20.384
Pekanbaru Kota	11.220	11.384	22.604
Sukajadi	21.400	21.452	42.852
Senapelan	17.401	17.956	35.357
Rumbai	39.892	38.976	78.185
Rumbai Pesisir	35.512	34.976	70.488

Sumber data : : Badan Pusat Statistik Kota Pekanbaru 2020

Setelah di sahkan (Perda) Nomor 10/2019 tentang pembentukan Kecamatan telah disahkan DPRD Pekanbaru pada 1 September 2019 lalu. Saat itu, Perda ini telah ditetapkan oleh Walikota Pekanbaru Firdaus dan Sekretaris Daerah M Noer pada tanggal 13 September 2019 lalu. Dengan Perda ini, maka kecamatan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

di Kota Pekanbaru bertambah menjadi 15 Kecamatan. Dalam Perda ada tiga Kecamatan baru yang dibentuk yaitu Tuah Madani (pemekaran dari Kecamatan Tampan), Kulim (pemekaran dari Kecamatan Tenayan Raya), dan Rumbai Timur (pemekaran dari Kecamatan Rumbai Pesisir). Masing-masing kecamatan ini telah ditentukan sebagai berikut :

Tabel 1.2 : **Nama Kecamatan Serta Kelurahan Baru Pasca Pemekaran**

No	Kecamatan	Kelurahan
1.	Kecamatan Tuah Madani	Kelurahan Sidomulyo Barat Kelurahan Sialang Munggu Kelurahan Tuah Karya Kelurahan Tuah Madani Kelurahan Air Putih
2.	Kecamatan Kulim	Kelurahan Kulim Kelurahan Mentangor Kelurahan Sialang Rampai Kelurahan Pebatuan Kelurahan Pematang Kapau
3.	Kecamatan Rumbai Timur	Kelurahan Tebing Tinggi Okura Kelurahan Sungai Ukai Kelurahan Lembah Sari Kelurahan Limbungan
4.	Kecamatan Binawidya	Kelurahan Simpang Baru Kelurahan Delima Kelurahan Tobekgodang Kelurahan Binawidya Kelurahan Sungai Sibam
5.	Kecamatan Tenayan Raya	Kelurahan Sialang Sakti Kelurahan Bambu Kuning Kelurahan Industri Tenayan Kelurahan Melebung Kelurahan Rejosari Kelurahan Taangkerang Timur Kelurahan Tuah Negeri
6.	Kecamatan Rumbai	Kelurahan Lembah Damai Kelurahan Limbungan Baru Kelurahan Sri Meranti Kelurahan Palas Kelurahan Umban Sari

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

7.	Kecamatan Rumbai Barat	Kelurahan Muara Fajar Barat Kelurahan Muara Fajar Timur Kelurahan Rumbai Bukit Kelurahan Rantau Panjang Kelurahan Maharani Kelurahan Agrowisata
8.	Kecamatan Payung Sekaki	Kelurahan Labuh Baru Barat Kelurahan Bandar Raya Kelurahan Tampan Kelurahan Tirta Siak Kelurahan Air Hitam Kelurahan Labuh Baru Timur
9.	Kecamatan Bukit Raya	Kelurahan Tangkerang Labuai Kelurahan Simpang Tiga Kelurahan Air Dingin Kelurahan Tangkerang Selatan
10.	Kecamatan Sail	Kelurahan Cinta Raja Kelurahan Suka Maju Kelurahan Sukamulya Kelurahan Tangkerang Utara

Sumber data : Perda No.10 Tahun 2019

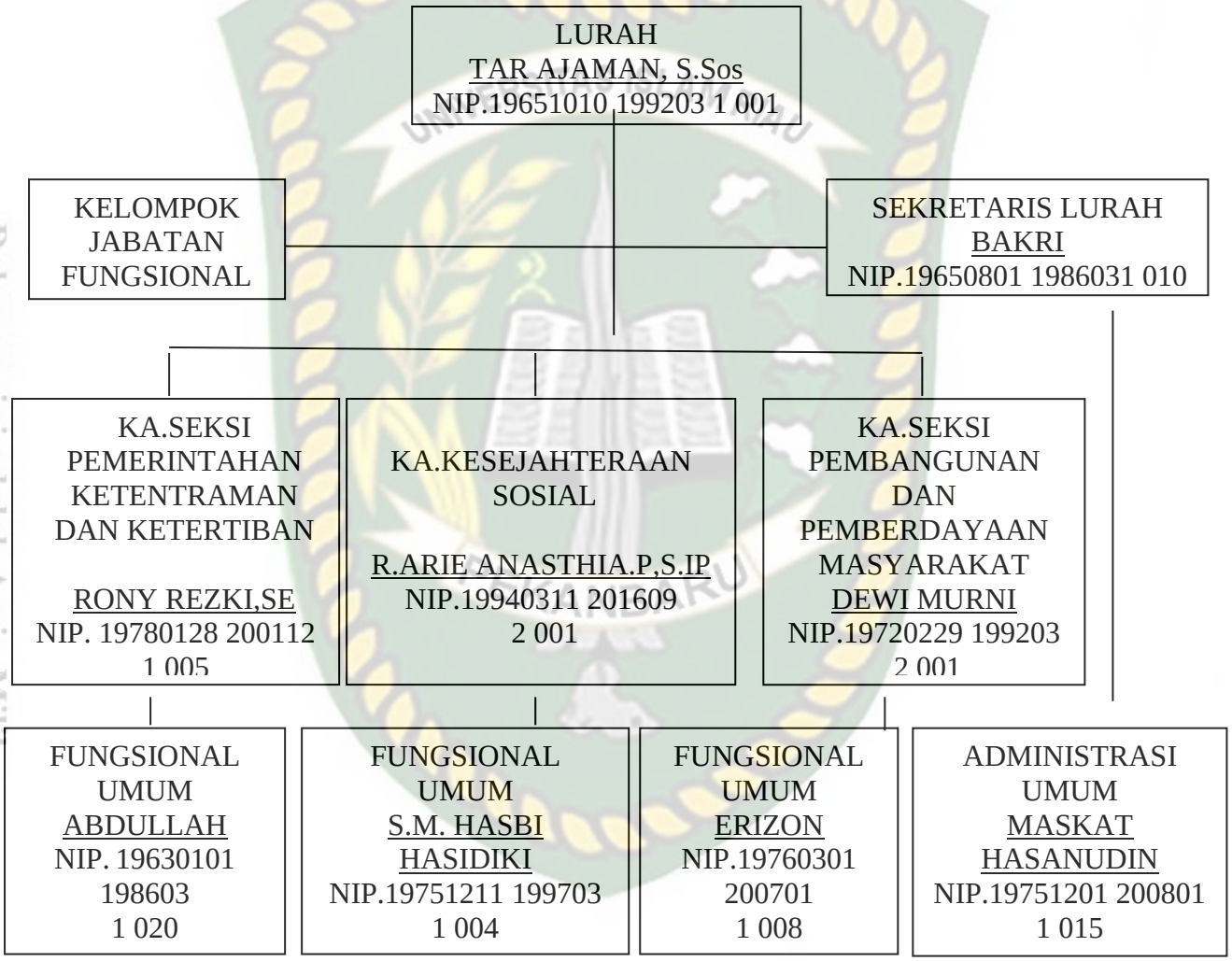
Maka dalam penelitian ini, peneliti akan fokus pada Kelurahan Pematang Kapau, kelurahan dianggap sudah tidak efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan, yaitu seperti pelayanan publik dan pelayanan administratif, sehingga pemekaran wilayah dianggap salah satu kebijakan yang dapat menyelesaikan masalah tersebut.

Maka konsentrasinya kelurahan baru wajib menyediakan alat pelayanan publik seperti : Pelayanan Administratif, Pelayanan Barang dan Pelayanan Jasa, dalam pelayanan yang disebut konsumen *(costumer)* adalah masyarakat yang mendapat manfaat dari aktifitas yang di lakukan oleh organisasi atau petugas organisasi pemberi pelayanan. Namun pasca pemekaran pemerintah Kota Pekanbaru juga masih banyak kekurangan-kekurangan yang belum bisa dipenuhi khususnya di bidang pelayanan, bahkan pelayanan yang sudah ada membuat

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

masyarakat bingung setelah terjadinya pemekaran dan faktor-faktor pendukung seperti prasarana masih kurang, sehingga pelayanan pun masih terkendala. Adapun struktur Kelurahan Pematang Kapau ialah sebagai berikut :

Gambar I.I : Bagan Susunan Organisasi Kelurahan Pematang Kapau



Sumber : Data Kelurahan Pematang Kapau

Seiring dengan semakin kuatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan publik dan dengan di landasi oleh keinginan untuk meningkatkan kemampuan penyelenggaraan pemerintah yang lebih efisien, mempercepat pelayanan dan pemerataan pembangunan. Pemerintah Kota Pekanbaru telah berupaya

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

meningkatkan kualitas pelayanan agar terciptanya pemerintah efisien dan efektif, namun masih banyak juga permasalahan-permasalahan yang belum dapat di selesaikan dengan baik.

Tabel 1.3 : Jenis dan Bentuk Pelayanan Administrasif Pada Kantor Kelurahan Pematang Kapau

No	Jenis Pelayanan Publik	Bentuk Pelayanan
1.	Administratif Kependudukan	Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
		Pembuatan Kartu Keluarga (KK)
		Pembuatan Surat Kelahiran
		Pembuatan Surat Kematian
		Surat Keterangan Belum Menikah, Belum Bekerja, Belum Memiliki Rumah
		Surat Ahli Wilayah
		Surat Keterangan Domisili
2.	Surat Pengantar Perizinan	Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
		Surat Izin Tempat Usaha (SITU)
		Surat Domisili Yayasan
3.	Surat Pengantar Keterangan	Surat Keterangan Tanah (SKT)
		Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR)
		Jual Beli& Keterangan Hibah
		Surat Keterangan Pindah
		Surat Keterangan Berpenghasilan dan Tidak Berpenghasilan
		Surat Keterangan Tanah
		Surat Keterangan Tidak Mampu
		Surat Pernyataan Ahli Waris & Kuasa Waris
4.	Surat-Surat Lainnya	Surat Rekomendasi
		Surat Masuk dan Keluar, Naskah Dinas dan Cap
		Legalisir

Sumber : Kelurahan Pematang Kapau Kecamatan Kulim Kota Pekanbaru 2021

Sehubungan dengan masalah penelitian ini, berikut peneliti mengemukakan beberapa prosedur pelayanan di kantor Kelurahan Pematang Kapau, yaitu dapat dilihat dibawah ini :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

a. Administratif Kependudukan

Prosedur Pembuatan Kartu Tanda Penduduk/KTP :

a. Telah berusia 17 Tahun
b. Surat Pengantar RT/RW
c. Fotokopi KK
d. Fotokopi Akta Kelahiran
e. Melampirkan pas foto terbaru ukuran 3x4 sebanyak 2 lembar

b. Surat Pengantar Perizinan

Prosedur Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan/IMB dan Surat Izin Tempat Usaha/SITU :

a. Pengisian Blanko
b. Penandatanganan ditingkat RT/RW
c. Formulir dilegalisir kelurahan

c. Surat Pengantar Keterangan

Prosedur Pembuatab Surat Keterangan Ganti Rugi/SKGR :

a. Surat dasar lama
b. Surat keterangan RT/RW
c. Surat Penandatangan Lurah

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 6 Tahun 2008 Tentang Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil dapat dilihat pada table berikut :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Table 1.4. : Jenis Pelayanan dan Tarif Retribusi Pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Akte Catatan Sipil dan Kartu Keluarga.

No.	Jenis Pelayanan	Biaya
1.	Biaya Penerbitan Kartu Keluarga WNI	Rp.15.000,-
2.	Biaya Penerbitan Kartu Keluarga WNA	Rp.30.000,-
3.	Biaya Penerbitan Kartu Tanda Penduduk WNI	Rp.13.000,-
4.	Biaya Penerbitan Kartu Tanda Penduduk WNA	Rp.26.000,-
5.	Biaya KTP	Rp.10.000,-
6.	Biaya KKP	Rp.15.000,-
7.	Biaya SKTS/KITS	Rp.20.000,-
8.	Biaya KKS	Rp.10.000,-
9.	Biaya SKTT/KITT Orang Asing	Rp.350.000,-
10.	Biaya Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW)	Rp.50.000,-
11.	KIPP	Rp.7.000,-
12.	Surat Keterangan Kependudukan Lainnya	Rp.10.000,-
13.	Biaya Salinan/Legalisir Dokumen Pendaftaran Penduduk	Rp.10.000,-

Sumber : Perda Kota Pekanbaru Nomor 6 Tahun 2008 Tentang Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil

Berdasarkan data diatas kita ketahui biaya yang dikenakan untuk jenis pelayanan yang dibutuhkan masyarakat, seperti untuk penerbitan KK yang dikenakan biaya Rp.15.000,- dan untuk penerbitan KTP WNI dikenakan biaya Rp.15.000,- akan tetapi dari hasil pengamatan peneliti dilapangan petugas banyak menaikan tariff dengan alassan biaya administrasi, sehingga biaya yang dikenakan untuk penerbitan KK atau KTP sebesar Rp.50.000 sampai Rp.100.000.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Selain itu peneliti juga menemui keluhan masyarakat tentang lambannya pekerjaan yang dilaksanakan oleh Pegawai Kantor Lurah Pematang Kapau dan masih adanya pekerjaan yang tidak dapat diselesaikan sebagaimana mestinya. Ada kalanya pegawai yang berkompeten tidak ditempat dan masyarakat yang membutuhkan pelayanan disuruh mencari pegawai tersebut dikantin pada saat jam kerja. Masih adanya keluhan dari masyarakat dengan pelayanan dan kinerja yang diberikan oleh Pegawai Kelurahan Pematang Kapau karena hasil pekerjaannya masih ada yang salah dalam hal pengetikan dan pembuatan surat-surat yang dikeluarkan oleh pihak Kelurahan Pematang Kapau.

Dalam uraian diketahui beberapa fenomena terhadap Analisis Pelayanan Publikdi Kelurahan Pematang Kapau Pasca Pemekaran Wilayah Kelurahan Di Kecamatan Kulim Kota Pekanbaru :

1. Setelah pemekaran tidak banyak pelayanan public yang bertambah, semua masih yang lama.
2. Pelayanan administratif masih belum maksimal dikarenakan kurangnya pegawai.
3. Pengurusan administrasi masih banyak dikeluhkan oleh masyarakat.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari apa yang disampaikan dalam latar belakang tersebut, dapat dirumuskan sebagai issue central dalam peneliyian ini, bagaimana analisis pelayanan public yang ada di kantor kelurahan dan masalah apa aja yang mengahmabatnya. Dengan demikian dapat disampaikan perumusan masalah yang akan dibahas adalah : ***"Analisis Pelayanan Publik di Kelurahan Pematang***

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Kapau Pasca Pemekaran Wilayah Kelurahan di Kecamatan Kulim Kota Pekanbaru?".

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan Pelayanan Publik Kantor Lurah Pematang Kapau Kecamatan Kulim.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat pelayanan publik wilayah di Kelurahan Pematang Kapau.

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan Penelitian yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

A. Guna Praktis, penelitian ini dapat memberi manfaat terhadap pengembangan ilmu pemerintahan, pada khususnya dalam kajian pemekaran wilayah pemekaran.

B. Guna Teoritis hasil penelitian ini diharapkan sebagai salah satu bahan informasi dan data sekunder bagi kalangan akademis lainya. Khususnya sebagai pengembangan ilmu pengetahuan bagi penulis selama menuntut ilmu di perkulihaan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB II

STUDI KEPERPUSTAKAAN DAN KERANGKA BERFIKIR

A. STUDI KEPERPUSTAKAAN

Untuk memperjelas konsep penelitian, maka penulis mengaitkan beberapa pendapat dan teori sesuai judul penelitian. Teori-teori yang digunakan merupakan rangkaian penelitian yang akan dihubungkan kepada pemerintah. Dengan melakukan studi keperpustakaan, peneliti dapat memanfaatkan semua informasi dan pemikiran-pemikiran yang relevan dengan penelitiannya.

1. Konsep Ilmu Pemerintahan

Pemerintahan sebagai salah Satu cabang Studi Ilmu Sosial memiliki banyak arti, sebagaimana ahli memberikan pengertian dalam arti luas yaitu menurut montesque pemerintahan adalah seluruh lembaga negara yang biasa dikenal dengan trias potical, baik itu legislatif (yang membuat undang-undang), eksekutif (melaksanakan undang-undang), maupun yudikatif (mengawasi pelaksanaan undang-undang).

Ilmu Pemerintahan Menurut Ndraha (dalam Syafiie,2011:8) adalah Ilmu yang mempelajari bagaimana memenuhi dan melindungi kebetuhan dan tuntukan tiap orang akan jasa publik dan layanan civil dalam hubungan Pemerintahan (sehingga dapat diterima) pada saat dibutuhkan oleh yang bersangkutan. Kemudian Ndraha (2005:36) Pemerintahan adalah semua badan atau organisasi memenuhi dan melindungi kebutuhan dan kepentingan manusia dan masyarakat.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Sedangkan menurut Syafiie, (2011:23) Ilmu Pemerintahan adalah yang mempelajari bagaimana melaksanakan pengurusan (eksekutif), pengaturan (legislatif), kepemimpinan dan koordinasi pemerintahan (baik pusat dengan daerah, maupun rakyat dengan pemerintahan) dalam berbagai peristiwa dan gejala pemerintahannya secara baik dan benar. Pemerintahan adalah suatu ilmu dan Seni.

Yang tanpa pendidikan pemerintahan, mampu berkait serta dengan kharismatik menjalankan roda pemerintahan. Sedangkan sebagai suatu disiplin ilmu pengetahuan adalah karena memenuhi syarat-syaratnya yaitu dapat dipelajari,dan diajarkan sistematis serta spesifik/khas (syafie,2011:20).

Dengan demikian menurut Syafiie, (2011:10) Ilmu Pemerintahan dapat disimpulkan sebagai ilmu yang mempelajari bagaimana melaksanakan koordinasi dan kemampuan memimpi bidang Legislasif, Yudikasif, dan Eksekusif, dalam hubungan pusat dan daerah, antar lembaga serta yang memerintah dengan diperintah secara baik dan benar dalam berbagai peristiwa dan gejala Pemerintahan. Pemerintah melakukan pelayanan kepada masyarakat dan mengantisipasi dekadensi moral dengan kekuasaan negara yang dimiliki.

Sedangkan Menurut Iver dalam Syafi'ie (2005:22-23) mengatakan pemerintahan itu adalah suatu organisasi dari orang-orang yang mempunyai kekuasaan, jadi ilmu pemerintahan adalah sebagai suatu ilmu tentang bagaimana manusia adalah perintah. Ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana melaksanakan pengurusan (eksekutif), kepemimpinan dan koordinasi secara baik dan benar.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Menurut Labolo (2007: 24) Pemerintahan sesungguhnya merupakan upaya mengelola kehidupan bersama secara baik dan benar guna mencapai tujuan yang disepakati/diinginkan bersama. Pemerintah dapat ditinjau dari sejumlah aspek penting seperti kegiatan (dinamika), sturktur fungsional, maupun tugas dan kewenangan.

2. Konsep Pemerintahan dan Pemerintah

Menurut Erlina (2005:2) Pemerintahan adalah Organisasi yang memiliki hak untuk melaksanakan kewenangan berdaulat atau tertinggi. Pemerintahan dalam arti luas merupakan Suatu yang lebih besar dari pada suatu kementrian yang diberi tanggung jawab memelihara perdamaian dan keamanan negara .

Sedangkan Menurut Munaf (2015:47) Pemerintahan dalam pradigma lama memiliki objek material negara sehingga pemerintahan berorientasi pada kekuasaan, namun dalam pradigma baru pemerintahan dipandang memiliki objek materialnya masyarakat, sehingga pemerintahan dimaknai sebagai suatu proses menata kelola kehidupan masyarakat dalam suatu pemerintahan / negara .

Menurut Maulidiah (2014:4) Pemerintahan memiliki tiga fungsi yang hakiki, yang merupakan penjabaran dari tugas pokok pemerintah, ketiga fungsi hakiki pemerintah tersebut, yakni memberikan pelayanan kepada masyarakat (service), memberdayakan segala potensi yang dimiliki (empowermant), serta melaksanakan pembangunan (development).

Menurut Ryas Rasyid (dalam Maulidiah,2014:4) tugas pokok pemerintah dapat diringkas menjadi tiga fungsi yang hakiki, yaitu :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

1. Pelayanan (service)
2. Pemberdayaan (empowernment)
3. Pembangunan (development)

3. Pemerintah Daerah

Sebagai sebuah Negara Republik Indonesia memiliki filsafat negara yaitu Pancasila dan UUD 1945 kerangka kenegaraan dan sistem Pemerintah Republik Indonesia diatur. Negara Indonesia adalah negara konsitusi yang menggunakan sistem demokrasi dan bentuk negara kesatuan. Untuk menyelenggarakan negara Indonesia, dibentuk lembaga-lembaga tinggi negara yaitu :

1. Legaslatif
2. Eksekutif
3. Yudikatif
4. Pemeriksa Keuangan

Namun melihat wilayah Negara Indonesia sangat besar dengan letak geografi luas dengan kondisi sosial budaya yang beragam. UUD 1945 kemudian mengatur perlunya pemerintah daerah. Pasal 18 ayat (1) UUD 1945 Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah provinsi itu dibahi atas kabupaten dan kota, yang tiap-tiap provinsi, kabupaten, dan kota itu mempunyai pemerintahan derah yang diatur dengan Undang-Undang yang bersifat otonom dengan mempertimbangkan asal-usul daerah yang bersangkutan sebagai keistimewaan (Nurcolis:2005).

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Pengembangan perwilayahan adalah suatu sistem pembangunan yang dilaksanakan di daerah sesuai dengan kondisi atau potensi dan masalah serta spesifikasi setempat, dimana seluruh potensi secara utuh dan terpadu tetap memandang dan mengingat kewenangan pemerintah daerah yang bersakutan.

4. Konsep Analisis

Menurut Salim dan Salim (2002) pengertian analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (perbuatan, karangan, dan sebagainya) untuk mendapatkan fakta yang tepat (asal usul, sebab, penyebab sebenarnya, dan sebagainya). Sedangkan analisis data menurut Priyanto (2010) adalah kegiatan menghitung data agar dapat disajikan secara sistematis. Analisis data untuk kualitatif bisa dilakukan secara manual dengan menghitung menggunakan rumus statistic atau menggunakan program bantu statistik.

5. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara.

Menurut Dr.H.A.S Moenir (2002;88) Pelayanan merupakan kegiatan yang diteruskan oleh organisasi atau perseorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki, konsumen yaitu masyarakat yang mendapat manfaat dan aktivitas yang dilakukan oleh organisasi yang memberikan pelayanan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Menurut Albercht dalam Lovelock, 1992 (dalam Sedarmayanti 2010:243) pelayanan adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis.

Selanjutnya Dr.H.A.S Moenir (dalam Harbani Pasolong 2013:128), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Sedangkan menurut Gronroos (dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih 2013:2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitaas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang tejadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal- hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Pelayanan publik menurut Sinambela (dalam Harbani Pasolong 2013:128) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Agung Kurniawan (dalam Harbani Pasolong 2013:128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Ibahim (2008:22) dalam Hardiansyah (2011:40), kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik.

Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang- undangan. Sedangkan Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga pelayanan dari instansi serta BUMN/BUMD. Pengelompokkan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri- ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu :

(1) pelayanan administratif,

(2) pelayanan barang,

(3) pelayanan jasa.

Pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat (Panji Santosa 2009:57). Menurut Thoha (dalam Sedarmayanti 2010:243) pelayanan masyarakat adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang dan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan.

Jenis pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk lahir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin- ijin, rekomendasi, keterangan dan lain- lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayaran, IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, akte kelahiran, dan akte kematian).

Jenis pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampainnya dan konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menhgasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunanya. Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih dan pelayanan telepon.

Jenis pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang berupa sarana dan parasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti.

Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara, layanan kesehatan, layanan perbankkan, layanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

6. Teori Pelayanan Publik

Setiap pelayanan akan menghasilkan beragam penilaian yang datangnya dari pihak yang dilayani atau pengguna layanan. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik pula dari para pelanggan, tetapi apabila pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan, misalnya perihal waktu pelayanan yang tidak sesuai dengan ketetapan dan membuat citra instant buruk. Van Looy dalam Hardiansyah (2011:48), suatu model dimensi kualitas jasa ideal baru memenuhi syarat, apabila :

a. Dimensi harus bersifat satuan yang komperhensif, artinya dijelaskan secara menyeluruh mengenai persepsi dimensi kualitas yang di usulkan.
b. Model juga bersifat universal, artinya harus bersifat umum dan valid untuk berbagai spectrum bidang jasa.
c. Dimensi dalam model yang diajukan harus bersifat bebas.
d. Sebaiknya jumlah dimensi dibatasi.

Dengan demikian, untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan public yang diberikan oleh aparaur pemerintahan, memang tidak bisa dihindari bahwa menjadi tolak ukur kualitas pelayanan dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan public.

Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/ KEP/M.PAN/7/2003 (dalam Hardiansyah 2011:40) sekurang-kurangnya meliputi:

a. Prosedur pelayanan;
b. Waktu penyelesaian;
c. Biaya pelayanan;
d. Produk pelayanan;
e. Sarana dan prasarana;

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

f. Kompetensi petugas pelayanan

Zeithaml dkk 1990 dalam Hardiansyah (2011:46-47) Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu : *Tangibel* (berwujud), *Reality* (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan) dan *Empaty* (empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut :

a. Dimensi *Tangible* (berwujud), terdiri atas indikator :

1. Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan.

   Penampilan adalah suatu bentuk citra diri dengan orang lain. Berpenampilan menarik adalah salah satu kunci sukses dalam bekerja, terutama bidang pekerjaan yang sering berhubungan dengan banyak orang. Contohnya memiliki *iner beauty* yang baik, *self control* terkendali, memperhatikan ekspresi, *body language*, cara berbicara, menjaga kesehatan tubuh, berpakaian sesuai ketentuan, bersih dan rapi.

2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.

   Kenyamanan yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, sediakan ruang tunggu yang nyaman dengan menggunakan pendingin ruangan agar pengguna layanan nyaman dalam melakukan pelayanan, bersih, rapi lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

3. Kemudahan dalam proses pelayanan.

   Kemudahan proses pelayanan yaitu kemudahan pengguna layanan dalam mengurus keperluannya dikantor layanan, kemudian

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

kemudahan tempat dan lokasi serta saran prasaranan dan pendukung lainnya.

4. Kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan.

   Kedisiplinan yaitu dimana pegawai pelayanan disiplin dalam melayani pengguna layanan seperti mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan tepat waktu dan tidak membuat pengguna layanan menunggu lama.

5. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

   Pengguna alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan. Alat bantu yang dimkasud adalah alat yang digunakan dalam proses pelayanan seperti computer dan perangkat lainnya.

b. Dimensi *Realibility* (kehandalan), terdiri atas indikator :

1. Kecermatan petugas dalam melayani pengguna layanan.

   Kecermatan atau ketelitian pegawai sangat diperlukan agar tidak terjadi kesalahan dalam melayani pengguna layanan.

2. Memiliki standar pelayanan yang jelas.

   Dalam melakukan pelayanan public, penyedia layanan harus memiliki standar pelayanan yang jelas meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana dan kompetensi petugas pelayanan.

3. Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Kemampuan pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu yang tersedia sangat dibutuhkan agar memudahkan pengguna layanan dalam melakukan proses pelayanan.

4. Keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan.

   Keahlian berarti sudah lebih mampu dalam menguasai. Keahlian merupakan suatu yang harus dimiliki pegawai dalam proses pelayanan agar pelayanan berjalan dengan lancar.

c. Dimensi *Responsiveness* (respon/ketanggapan) terdiri atas indikator :

1. Merespon setiap pelanggan.

   Merespon berarti tanggap. Sikap respon ini dibutuhkan agar pengguna layanan merasa senang dan merasa dihargai ketika pegawai layanan dapat memberikan sikap respon kepada pengguna layanan.

2. Pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat.

   Pengguna layanan akan merasa senang ketika pengguna layanan mengerjakan keperluan pengguna layanan dngan cepat dan tepat. Tepat disini ialah pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan.

3. Respon keluhan pelanggan.

   Setiap penyedia layanan public wajib untuk merespon dan menanggapi keluhan pelanggan. Biasanya keluhan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

d. Dimensi *Assurance* (jaminan) terdiri dari indikator :

1. Tepat waktu pelayanan.

   Jaminan tepat waktu sangat diperlukan oleh pengguna layanan agar pengguna layanan merasa yakin dengan waktu yang diberikan oleh penyedia pelayanan.

2. Kepastian biaya dalam pelayanan

   Jaminan kepastian biaya biasanya ada pada standar pelayanan public masing-masing penyedia layanan.

e. Dimensi *Empaty* (empati) terdiri dari indikator :

1. Mendahulukan pemohon.

   Pengguna layanan merupakan prioritas dalam proses pelayanan. Sebagai pegawai pelayanan sebaiknya mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan pribadi.

2. Melayani dengan sikap ramah, sopan santun, tidak diskriminatif dan menghargai setiap pelanggan.

   Keramahan dan kesopanan pegawai sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Dalam melayani pengguna layanan, pegawai tidak boleh membeda-bedakan pengguna layanan yang akan mengurus keperluannya di bidang pelayanan. Sikap menghargai dalam melayani hamper sama dengan sikap sopan santun. Dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan keperluan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

layanan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan layanan dan berusaha agar kebutuhan layanan dapat terpenuhi.

Pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (masyarakat). Minimal yang sesuai dengan standar pelayanan (cepat, tepat, akurat, murah, ramah). Hal yang melekat pada pelayanan prima yaitu:

a. Keramahan
b. Kredibilitas
c. Akses
d. Penampilan fasilitas
e. Kemampuan dalam menyajikan pelayanan.

Dalam sektor publik, pelayanan dikatakan prima apabila sebagai berikut:

a. Pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan / pengguna jasa.
b. Pelayanan prima apa bila ada standar pelayanan.
c. Pelayanan prima bila melebihi standar, atau sama degan standar. Bila belum ada standar, pelayanan yang terbaik dapat diberikan, pelayanan yang mendekati apa yang dianggap pelayanan standar, dan pelayanan yang dilakukan secara maksimal.
d. Pelanggan adalah masyarakat dalam arti luas; masyarakat eksternal, dan masyarakat internal (Prosedur pelayanan: kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat).

Sendi pelayanan prima, dikembangkan menjadi 14 (empat belas) unsur yang relevan, valid, dan realibel, sebagai unsur yang minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

a. Prasyarat pelayanan: prasyarat teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan.
b. Kejelasan petugas pelayanan: keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan (nama, jabatan serta kewenagan dan tanggung jawabnya).
c. Kedisiplinan petugas pelayanan: kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsisitensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
d. Tanggung jawab petugas pelayanan: kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dala penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

e. Kemampuan petugas pelayanan: tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
f. Kecepatan pelayanan: Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.
g. Keadilan mendapatkan pelayanan: pelaksanann pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
h. Kesopanaan dan keramahan petugas: sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghotmati.
i. Kewajaran biaya pelayanan: keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
j. Kepastian biaya pelayanan: kesesuaian antara biaya yang dibayarkan kepada biaya yang telah ditetapkan.
k. Kepastian jadwal pelayanan: pelaksanan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
l. Kenyamanan lingkungan: kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
m. Keamanan pelayanan: terjaminnya tingkat keamanan unit penyelenggaraan pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan (Kepmen PAN Nomor 25 tahun 2004).

Strategi pelayanan prima yang mengacu kepuasan/keinginan pelanggan dapat ditempuh melalui:

a. Implementasi visi misi pelayanan pada semua tingkat yang terkait dengan pelaksanan pelayanan kepada masyarakat (pelanggan).
b. Hakikat pelayanan prima disepakati untuk dilaksanakan oleh semua apratur yang memberi pelayanan.
c. Dalam pelaksanaan pelayanan prima, didukung sistem dan lingkungan yang dapat memotivasi anggota organisasi untuk melaksanakan pelayanan prima.
d. Pelaksanaan pelayanan prima aparatur pemerintah, didukung sumber daya manusia, dana dan teknologi canggih tempat guna.
e. Pelayanan prima dapat berhasil guna, apabila organisasi menerbitkan standar pelayanan prima yang di dapat dijadikan pedoman dalam melayani dan panduan bagi pelanggan yang memerlukan jasa pelayanan.

Standar pelayanan prima dapat diwujudkan melalui:

Kosepsi penyusutan standar pelayanan prima

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

1. Concep (gagasan terbaru dan tercanggih).
2. Competency (kemampuan beroperasi pada standar yang tinggi dimana saja).
3. Conection (hubungan yang baik).

Prinsip pengembangan pelayana prima

a. Rumusan organisasi

b. Penyebaran visi dan misi

Sasaran pelayan yang ‘’SMART’’

a. Specivic (spesifik).
b. Measurable (dapat diukur).
c. Achievable (dapat dicapai).
d. Relevant (sesuai kepentingan).
e. Timed (jelas waktunya).

Variabel pelayanan prima yaitu:

a. Pemerintah yang bertugas melayani.
b. Masyarakat yang dilayani oleh pemerintah.
c. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik.
d. Peralatan/sarana pelayanan yang canggih.
e. Sumber yang tersedia untuk diramu dalam kegiatan pelayanan.
f. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarkat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat.
g. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat.
h. Perilaku yang terlibat dalam pelayanan masyarakat: pejabat dan masyarakat, apakah masing-masing menjalankan fungsinya.

Strategi penyusunan standar pelayanan prima:

a. Identifikasi siapa yang menjadi pelanggan pada tiap jenis layanan.
b. Memahami apa yang dibutuhkan pelanggan.
c. Identifikasi jenis pelayanan.
d. Persyaratan yang harus dipenuhi untuk keperluan pelayanan.
e. Sistem dan prosedur mendapatkan pelayanan.
f. Menetapkan jumlah dan kualisifikasi tenaga kerja yang menangani pelayanan.
g. Menetapkan jenis dan jumlah peralatan yang diperlukan/dipakai.
h. Menetapkan standar waktu penyelesaian pelayanan.
i. Menetapkan standar harga/biaya yang diperlukan dalam tiap jenis pelayanan (bila ada).
j. Petugas yang menerima keluhan/kontak person, dan lainnya.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Pelayanan publik sebagai fokus disiplin ilmu administrasi publik tetap menarik untuk dicermati karena pelayanan yang diberikan oleh apatur pemerintah kepada publik masih dianggap " belum baik atau tidak memuaskan". Hal ini dapat disimpulkan dari kesimpulan Agus Dwiyanto, dan kawan- kawan (dalam Harbani Pasolong 2013: 130).

Dalam Govermance and desentralization disingkat GDS 2002 di 20 Provinsi di Indonesia tentang kinerja pelayanan publik menyebutkan " walaupun pelaksanaan otonomi daerah tidak memperburuk kualitas pelayanan publik" tetapi secara umum praktik penyelenggaraan pelayanan publik masih jauh dari prinsip-prinsip pemerintahan yang baik (Good Governance).

Menurut Sadu Wasistiono (dalam Pandji Santosa 2009:58) Beberapa alasan perhatian pemerintah terhadap pelayanan publik antara lain sebagai berikut:

1. Instansi pemerintah pada umumnya menyelenggarakan kegiatan yang bersifat monopoli, sehingga tidak terdapat iklim kompetisi didalam, padahal tanpa kompetisi tidak akan tercipta efesiensi dan peningkatan kualitas.
2. Dalam menjalankan kegiatan, aparatur pemerintah lebih mengandalkan kewenangan daripada berbuat jasa ataupun kebutuhan konsumen.
3. Belum atau tidak diadakan akuntabilitas terhadap kegiatan suatu instansi pemerintah, baik akuntabilitas vertikal kebawah, kesamping, maupun keatas.
4. Dalam aktivitasnya, aparat pemerintah seringkali terjebak pada pandangan "ectic", yakni mengutamkan pandangan dan keinginan mereka sendiri (birokrasi) daripada konsep "emic", yakni konsep dari mereka menerima jasa layanan pemerintah.
5. Kesadaran anggota masyarakat pada hak dan kewajiban sebagai warga negara maupun sebagai konsumen masih relatif rendah.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

7. Teori Pemekaran

Teori Pemekaran daerah yang dikemukakan menurut Fitriani Hoffman yaitu faktor sosial, faktor ekonomi, dan faktor politik.

1. Pemekaran wilayah

Pemekaran daerah berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. Dimana UU No.23 Tahun 2014 hanya menetukan 2 (dua) persyaratan untuk memekarkan satu daerah. Selain itu UU No.23 Tahun 2014 menentukan bahwa apabila satu daerah akan dimekarkan, maka daerah tersebut harus melalui tahapan daerah persiapan. Kedua, selama ini pemerintah hanya terfokus pada pembentukan daerah mengabaikan salah satu ketentuan dalam Undang-Undang Pemerintahan Daerah yang menjadi solusi bagi daerah yang gagal melaksanakan otonomi daerah.

a. Pemekaran Wilayah Kecamatan

Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Pemekaran Kecamatan Kota Pekanbaru.

1. Ketentuan Umum Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Daerah Kota Pekanbaru.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintahan Daerah Kota Pekanbaru.
3. Walikota adalah Walikota Pekanbaru.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Pekanbaru.
5. Kecamatan adalah wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah Kota Pekanbaru.
6. Camat adalah Kepala Kecamatandi kewenangan daerah.
7. Kelurahan adalah wilayah kerja Lurah sebagai Perangkat Daerah Kota Pekanbaru di bawah Kecamatan.
8. Lurah adalah Kepala Kelurahan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

2. Pembentukan Kelurahan

1. Pembentukan Kelurahan Air Dingin, Kelurahan Perhentian Marpoyan, Kelurahan Bandar Raya, Kelurahan Sungai Sibam, Kelurahan Tirta Siak, Kelurahan Muara Fajar Barat, Kelurahan Rantau Panjang, Kelurahan Maharani, Kelurahan Agrowisata, Kelurahan Sungai Ambang, Kelurahan Sungai Ukai, Kelurahan Tobek Godang, Kelurahan Bina Widya, Kelurahan Air Putih, Kelurahan Tuah Madani, Kelurahan Sialang Munggu, Kelurahan Bambu Kuning, Kelurahan Pebatuan, Kelurahan Sialang Rampai, Kelurahan Mentangor, Kelurahan Pematang Kapau, Kelurahan Melenung, Kelurahan Industri Tenayan, Kelurahan Sialang Sakti, Kelurahan Tuah Negeri.

3 Wilayah

A. Wilayah Kelurahan Pematang Kapau berasal sebagian dari wilayah Kelurahan Tangkerang Timur.
B. Setelah dibentuknya Kelurahan Pematang Kapau sebagai wilayah Kecamatan Kulim dikurangi dengan wilayah Kecamatan Tenayan Raya.

4. Batas Wilayah

A. Sebelah Utara : Jalan Bukit Barisan, Jalan Imam Munandar (Kelurahan Tangkerang Timur).
B. Sebelah Timur : Jalan Sepakat (Kelurahan Mentangor), Jalan Meranti, Jalan Cemara, Jalan Panca Bukti (Kelurahan Pebatuan)
C. Sebelah Barat : Sungai Sail (Kecamatan Bukit Raya)
D. Sebelah Selatan : Jalan Pesantren (Kelurahan Pebatuan)

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

5. Kedudukan Dan Tugas Pokok

1. Kelurahan Pematang Kapau adalah Wilayah Kerja Lurah sebagai perangkat Kecamatan Kulim.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

B.PENELITIAN TERDAHULU

Tabel II.1 : Penelitian Terdahulu

No	Nama/ Tahun	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Lifia Anis Tahara Andi Lantara, 2016 (Skripsi)	Pengaruh Pemekaran Wilayah Kecamatan Terhadap Pembangunan dan Pelayanan Publik Di Kecamatan Tana Lili Kabupaten Luwu Utara	A. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif B.Pemekaran wilayah administratf terjadi karena tuntutan otonomi daerah C. Hasil penelitian berpengaruh terhadap kinerja pegawai dalam bidang pelayanan publi	A.Perbedaan penelitian terdahulu dengan yang penulis tulis saat ini adalah terjadi ditingkat kecamatan, sedangkan peneliti melakukan ditingkat kelurahan
2.	Sapri, 2014 (Skripsi)	Dampak Pemekaran Kecamatan Dalam Pembangunan Sarana Dan Prasarana Di Kecamatan Beutong Ateuh Banggala Kabupaten Nagan Raya	A.Pemekaran wilayah terjadi karena lingkungan dan tuntutan dari kurang maksimalnya pelayanan public yang ada	A. Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penulis adalah focus kepada pembangunan dan prasarana di tingkat kecamatan B. Peneliti tersebut mencoba menggunakan metode pendekatan secara kuantitatif

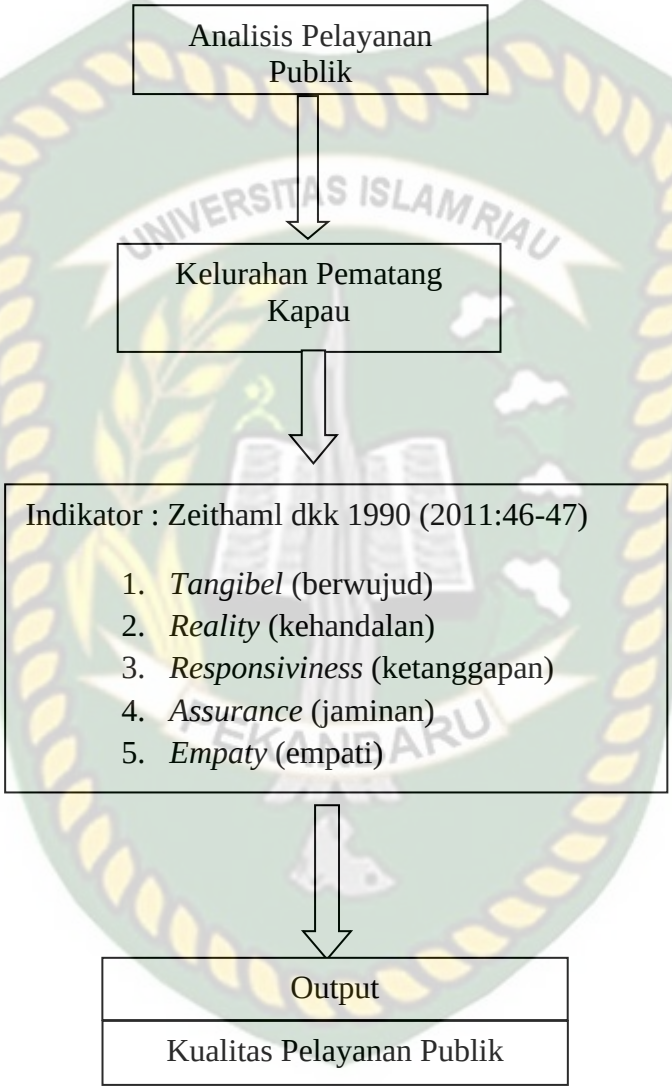
Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

3.	Angga Trisnoval, 2018 (Skripsi)	Analisis Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Kelurahan Kulim (Studi Pada Kelurahan Kulim, Kelurahan Pebatuan, Kelurahan Sialang Rampai, Kelurahan Mentangor Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru)	A.Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif B. Peneliti melakukan studi yang sama ditingkat keluharan dengan dimensi *Tangible, Realibility, Responsiviness, Assurance dan Emphaty*	A.Perbedaan penelitian terdahulu dengan peneliti tulis adalah daerah yang dimekarkan mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat pengguna layanan
4.	Andika Rakasiwi, 2014 (Jurnal)	Dampak Pemekaran Terhadap Pembangunan Daerah Di Kecamatan Pekaitan Kabupaten Rokan Hilir Tahun 2010-2012	A. Pemekaran wilayah terjadi karena lingkungan dan tuntutan dari kurang maksimalnya pelayanan public yang ada	A.Fokus penelitian terdahulu adalah tingkat studi kecamatan dan berfokus kepada pembangunan yang terjadi
5.	Andik Wahyun Muqoyyidin, 2013 (Jurnal)	Pemekaran Wilayah dan Otonomi Daerah Pasca Reformasi	A.Penelitian terdahulu sama-sama menggunakan metode pendekatan deskriptif kaulitatif untuk mendapatkan gambaran tentang analisis pelayanan public	A. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penulis adalah terletak pada konsep dan fakta empiris serta masih ada aspek yang belum terpenuhi dari indicator

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

C. KERANGKA BERFIKIR

Gambar II.1 : Kerangka Berfikir Analisi Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Wilayah Kelurahan



Sumber : Modifikasi Penulis 2021

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

D. KONSEP OPERASIONAL

Konsep Operasional dari penelitian ini adalah penyempurnaan dari variable kualitas pelayanan yang lebih relevan dan valid, terdiri dari unsur yaitu :

1. Pemerintah Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi.
2. Teori Pelayanan Publik menurut Zeithaml dkk 1990 (2011-46-47) adalah penyampaian yang sangat baik atau unggul sesuai harapan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan kebutuhan dan keinginan, pelanggan akan menilai hasil dari hasil pelayanan yang didapatkan.

    a. *Tangible* (Berwujud) yaitu penampilan petugas, kenyamanan tempat, kemudahan proses dan penggunaan alat bantu.
    b. *Realibility* (Kehandalan) yaitu kecermatan, standart pelayanan, kemampuan, keahlian menggunakan alat bantu.
    c. *Responsiviness* (Ketanggapan) yaitu merespon setiap pelanggan, pelayanan cepat, tepat dan cermat, merespon keluhan.
    d. *Assurance* (Jaminan) yaitu tepat waktunya suatu pelayanan dan kepastian biaya.
    e. *Emphaty* (Empati) yaitu mendahulukan pemohon, melayani dengan sikap ramah, sopan santun, tidak diskriminatif dan menghargai pelanggan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

E. OPERASIONAL VARIABLE

Tabel II.2 : Operasional Variabel Penelitian Tentang Analisi Pelayanan Publik di Kelurahan Pematang kapau paska Pemekaran Wilayah di Kecamatan Kulim Kota Pekanbaru

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator
Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik. Menurut Zeithaml dkk 1990 (2011:46-47)	Kualitas Pelayanan Publik	1. Berwujud *(Tangible)*	a. Penampilan petugas b. Kenyamanan tempat c. Kemudahan proses pelayanan d. Kedisiplinan petugas e. Kemudahan akses f. Pengguna alat bantu
		2. Kehandalan *(Realibility)*	a. Kecermatan petugas b. Standar pelayanan yang jelas c. Kemampuan menggunakan alat bantu d. Keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan
		3. Respon *(Responsiviness)*	a. Merespon setiap pelanggan b. Pelayanan dengan tepat dan cepat c. Respon keluhan pelanggan
		4. Jaminan *(Assurance)*	a. Tepat waktu pelayanan b. Kepastian biaya dalam pelayanan c. Legalitas dalam pelayanan
		5. Empati *(Emphaty)*	a. Mendahulukan pemohon b. Melayani dengan sikap tamah, sopan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

			santun, tidak diskriminatif dan menghargai pelanggan

Sumber: Modifikasi penelitian terdahulu 2021

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Meleong (2012:3) pendekatan kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendiskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan.

Menurut Aziz (2012:35) hal yang penting dalam penelitian kualitatif adalah bagaimana peneliti mampu merumuskan kategori-kategori permasalahan sebagai sebuah konsep untuk memperbandingkan data. Oleh sebab itu nantinya penelitian ini akan berisi kutipan-kutipan data yang memperoleh peneliti dari informan untuk memberikan informasi yang menggambarkan penyajian laporan.

Alasan peneliti menggunakan pendekatan ini yaitu untuk menggambarkan serta mendiskripsikan dampak pemekaran Kelurahan Pematang Kapau terhadap kualitas pelayanan publik di kantor Kelurahan. Data yang dikumpulkan adalah

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Sehingga dengan demikian dapat diperoleh penjelasan dan gambaran atas topik penelitian yang sesuai dengan judul penelitian yaitu " Analisis Pelayanan Publik di Kelurahan Pematang Kapau Pasca Pemekaran Wilayah Kelurahan di Kecamatan Kulim Kota Pekanbaru "

B. Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini dilaksanakan di Wilayah Kelurahan Pematang Kapau, pemilihan lokasi penelitian ini dikarenakan Kelurahan Pematang Kapau merupakan salah satu kelurahan yang dimekarkan dengan tujuan memperpendek rentang kendali dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu pelayanan publik yang diberikan kantor Kelurahan Pematang Kapau dirasakan masih kurang memenuhi keinginan masyarakat. Tujuan dari pemekaran salah satunya adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pematang Kapau.

C. Key Informan Dan Informan

Untuk menentukan informan dalam penelitian ini, berdasarkan karakteristil atau ciri-ciri tertentu berdasarkan kebutuhan penelitian. Pemilihan key informan dalam penelitian ini adalah pemilihan key informan dalam penelitian ini adalah Tar Ajaman S.Sos yang merupakan Lurah Pematang Kapau informan tambahan adalah masyarakat di Kelurahan Pematang Kapau yang dipilih itu dapat memahami dan menjelaskan serta memberi informasi secara akurat

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

terhadap permasalahan dalam ini untuk melihat analisis pelayanan publik di kelurahan Pematang Kapau adalah :

Table III.1 : Key Informan Dan Informan Penelitian

NO	Nama	Jabatan	Keterangan
1.	Maskat Hasanudin	Kasi Aministrasi Umum	Pegawai Kelurahan
2.	Novi Diana	TU Kelurahan	Pegawai Kelurahan
3.	Faqrur Razy	Masyarakat	Masyarakat Pengguna Layanan
4.	Fira Aldiyanti	Masyarakat	Masyarakat Pengguna Layanan
5.	Suci Fratiwi	Masyarakat	Masyarakat Pengguna Layanan

Sumber : Diolah Peneliti

D. Jenis dan Sumber Data

Menurut Arikunto (2002:107) Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh.apabila peneliti menggunakan kuesioner atau wawancara dalam pengumpulan data yang dikumpulkan peneliti langsung dari responden dilapangan. Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi :

1. Data Primer

Data Primer yaitu berupa kata-kata dan tindakan informan serta peristiwa-peristiwa tertentu yang berkaitan dengan fokus penelitian. Yang kesemuanya berkaitan dengan permasalahan, pelaksanaan dan merupakan hasil pengumpulan peneliti sendiri selama berada di lapangan. Data primer diperoleh peneliti menggunakan teknik observasi dan mewawancarai informan.

2. Data Sekunder

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui perantara atau sumber data yang dicatat oleh pihak lain. Data sekunder dalam penelitian ini yaitu berupa data-data yang berasal dari artikel-artikel dan karya ilmiah serta berbagai literatur yang mendukung permasalahan seperti buku, majalah, artikel dan penelitian-penelitian yang telah dilakukan serta proposal pengajuan pemekaran Kelurahan Tangkerang Timur menjadi Kelurahan Pematang Kapau.

E. Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono (2011:225) Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematik dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Selalu ada hubungan antara metode atau teknik pengambilan data dengan masalah, tujuan dan hipotesis penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Pengumpulan Data dengan Observatif

Menurut Nazir (1999:212) observasi adalah cara pengambilan data dengan menggunakan mata tanpa ada pertolongan alat standar lain untuk keperluan tersebut. Dalam penelitian kualitatif, khususnya observasi partisipasif yang melibatkan informan dan wawancara. Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan observasi pastisipan, yaitu dengan turun langsung kedalam kelurahan untuk mengetahui kualitas pelayanan di Kelurahan Pematang Kapau.

Dalam penelitian ini, observasi dilakukan secara mendalam dengan melakukan pengematan objek penelitian secara langsung, yaitu Kantor Kelurahan Pematang Kapau. Selain itu juga dilakukan pencatatan tentang hasil pengamatan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

atas gejala-gejala maupun gambaran-gambaran yang berkaitan erat dengan masalah yang diteliti. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan hasil analisis mendalam mengenai permasalahan Pelayanan di Kelurahan Pematang Kapau.

2. Pengumpulan Data dengan Wawancara

Wawancara dalam penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengungkapkan pertanyaan-pertanyaan pada para responden mengenai pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pematang Kapau yang dilakukan oleh pegawai dan masyarakat. Sugiono (2011:318) mengemukakan bahwa dengan wawancara, maka peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, hal ini tidak dapat ditemukan melalui observasi. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik wawancara secara terstruktur dengan menggunakan paduan wawancara, yang dapat di kembangkan menjadi wawancara mendalam saat riset, agar mendapatkan informasi lebih akurat.

3. Pengumpulan Data dengan Dokumentasi

Menurut Meleong dalam Hikmat (2011:83) bahwa dalam banyak hal dokumen sebagai sumber data dapat dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan, bahkan untuk meramalkan. Dalam penelitian kali ini, peneliti membutuhkan dokumentasi untuk melengkapi data dalam analisis yang sedang diteliti, maka memerlukan informasi dari dokumen yang mendukung seperti media massa (koran, majalah dan internet), buku-buku, proposal pengajuan pemekaran Kelurahan Kulim menjadi Kelurahan Pematang Kapau, monografi Kelurahan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Pematang Kapau, Perda Kota Pekanbaru No.10 Tahun 2019 tentang Pembentukan Kecamatan Kota Pekanbaru wilayah Kelurahan Pematang Kapau berasal dari sebagian wilayah Kelurahan Tangkerang Timur, tugas pokok dan fungsi Kelurahan Pematang Kapau, serta keputusan-keputusan yang dikeluarkan oleh pemerintsh pusat dan daerah.

F. Teknik Analisi Data

Menurut Restu (2010:253) analisis data merupakan proses penghimpunan atau pengumpulan, permodelan dan transformasi data dengan tujuan untuk menyoroti dan memperoleh informasi yang bermanfaat, memberikan saran, kesimpulan dan mendukung pembuatan keputusan. Data yang diperoleh melalui wawancara dalam penelitian ini di analisis dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Data wawancara dalam penelitian adalah sumber data utama yang menjadi bahan analisis data untuk menjawab masalah penelitian. Dalam penelitian kualitatif, tahapan-tahapan analisis data meliputi antara lain :

1. Reduksi Data *(reduction data)*

Reduksi data adalah kegiatan proses pemilihan, penilahan, *focusing*, dan penyederhanaan data mentah yang ada dalam semua bentuk catatan dan dokumen lapangan. Kegiatan mereduksi data yang telah dilakukan dalam penelitian ini meliputi : perekapan hasil wawancara, pengamatan dan dokumentasi baik yang berhasil direkan melalui recorder maupun catatan-catatan lapangan dan hasilpengumpulan dokumen yang berhubungan dengan fokus penelitian. Pada penelitian ini, data yang diperoleh kemudian dipilih dan diseleksi, serta di fokuskan pada hal-hal yang berkaitan dengan penilaian serta proses pemberian

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

pelayanan di kantor Kelurahan Pematang Kapau Kecamatan Kulim Kota Pekanbaru.

2. Penyajian data *(Data Display)*

Penyajian data penelitian kualitatif bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Pada penelitian ini, data ditampilkan dalam bentuk uraian, tabel, gambar atau foto. Tetapi, yang paling banyak digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian ini adalah dengan teks naratif yang mendeskripsikan bagaimana kualitas pelayanan publik di Kelurahan Pematang Kapau.

3. Penarikan Kesimpulan *(Concluting Drawing)*

Penarikan kesimpulan dalam bentuk narasi atau kategori dan pola tertentu menurut pandangan informan. Pada penelitian ini, data yang diperoleh kemudian dianalisis dan dicari pola, tema serta hal-hal yang sering muncul, yang dituangkan dalam kesimpulan. Proses penarikan kesimpulan dalam penelitian ini dengan pengambilan intisari dari rangkaian hasil penelitian berdasarkan observasi, wawancara serta dokumentasi.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

A. WAKTU PENELITIAN

Tabel III.2 : Jadwal Kegiatan Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Publik di Kelurahan Pematang Kapau Pasca Pemekaran Wilayah Kelurahan di Kecamatan Kulim Kota Pekanbaru

NO	Jenis Kegiatan	Tahun 2020 Bulan/Minggu															
		Nov 2020				Des 2020				Jan 2021				Feb 2021			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyususnan UP	■	■	■	■	■	■	■	■								
2	Seminar UP										X						
3	Revisi UP												■	■			
4	Revisi kuesioner														■		
5	Rekomendasi Survei															■	
6	Survei Lapangan																■
7	Analisis Data																
8	Penyusunan laporan Hasil Penelitian (Skripsi)																
9	Konsultasi Revisi Skripsi																
10	Ujian Konfrehensif Skripsi																
11	Revisi Skripsi																
12	Penggadaan Skripsi																

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

NO	Jenis Kegiatan	Tahun 2021 Bulan/Minggu															
		Maret – April 2021				Mei-Juni 2021				Juli-Agus 2021				Okt 2021			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyususnan UP																
2	Seminar UP																
3	Revisi UP																
4	Revisi kuesioner																
5	Rekomendasi Survei																
6	Survei Lapangan																
7	Analisis Data																
8	Penyusunan laporan Hasil Penelitian (Skripsi)																
9	Konsultasi Revisi Skripsi																
10	Ujian Konfrehensif Skripsi																
11	Revisi Skripsi																
12	Penggadaan Skripsi																

Sumber : Olahan Penulis 2021

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

B. Rencana Sistematika Laporan Hasil Penelitian

Untuk memahami makna dalam penulisan skripsi penulis mengelompokkan dalam enam bab yang mana masing-masing bab digambarkan secara umum sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini dibahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, dan kegunaan penelitian.

BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

Dalam bab ini diuraikan tentang studi kepustakaan, kerangka pikir, konsep operasional, dan operasional variabel.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tipe penelitian, lokasi penelitian, informan dan key informan, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan jadwal kegiatan penelitian.

BAB IV : DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

Bab ini menguraikan tempat penelitian, struktur organisasi, tugas dan fungsi, dan aktivitas yang dilakukan.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil ini akan dibahas tentang deskripsi data serta pembahasan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB VI : PENUTUP

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan dan saran-saran sebagai bahan masukan hasil penelitian.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Kota Pekanbaru

1. Sejarah Singkat Kota Pekanbaru

Jauh sebelum disebutnya nama "Pekanbaru", daerah yang merupakan inti daerah Kota Pekanbaru sekarang, dikenal sebagai "senapelan". Asal nama senapelan ini berasal dari nama Pohon Kayu "sena". Daerah Senapelan meliputi Pekanbaru sekarang, Tampan, Palas, dan sampai ke Kuala Tapung (Bencah Kelubi). Sebagaimana juga terjadi dalam proses tumbuhnya perkampungan pada umumnya di Indonesia yang dimulai dengan perladangan persukuan, Senapelan juga awalnya dihuni oleh kumpulan masyarakat yang disebut suku Senapelan.

Pada tahun 1931, Pekanbaru dimasukkan kedalam wilayah Kampar Kiri yang dikepalai oleh seorang *controleur* yang berkendudukan di Pekanbaru yang berstatus *lanschap* sampai tahun 1940. Kemudian menjadi ibukota *onderafdeling* Kampar Kiri sampai tahun 1942. Pekanbaru dikepalai seorang gubernur militer yang disebut Gokung.

Kota Pekanbaru resmi menjadi Ibukota Provinsi Riau pada tanggal 20 januari 1959 berdasarkan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 52/I/44-25 Desember sebelumnya yang menjadi Ibukota adalah Tanjung Pinang yang mana sekarang telah menjadi ibu kota Provinsi Kepulauan Riau.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

B. Sejarah Kelurahan Pematang Kapau

Pematang Kapau adalah adalah salah satu kelurahan di Kecamatan Kulim, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau, Indonesia. Kelurahan ini dibentuk dari gabungan Kelurahan Tangkerang Timur dan Kelurahan Sialang Sakti dalam pemekaran wilayah di Kota Pekanbaru tahun 2016.

Lingkungan yang daerahnya terkenal dengan daerah rawa (daratan rendah), sehingga masyarakat untuk membuat daerahnya menjadi tinggi juga memanfaatkan batang kapau. Maka terciptalah daerah yang tinggi disebut dengan Pematang, oleh karena daerah tersebut menjadi tinggi asal mulanya dari batang kapau sehingga masyarakat seiktar membuat nama menjadi Pematang Kapau. Daerah ini mulanya bernama Koto Tinggi pada tahun 1974 terbentuklah kelompok tani yang bernama pematang kapau yang mendapat predikat terbaik tingkat nasional. Daerah ini banyak ditumbuhi pohon kapau sehingga kelompok tani tersebut membuat pondok yang atapnya mereka manfaatkan dari daun kapau, oleh karena itu masih banyak hutan belukar yang daratannya rendah sehingga masyarakat disekitar tempat itu untuk menuju suatu tempat membuat jalan untuk masyarakat.

Berikut adalah visi dan misi Kelurahan Pematang Kapau yaitu sebagai berikut :

Visi : Terwujudnya Kelurahan Pematang Kapau sebagai Kelurahan yang bersih, aman, nyaman dan sejahtera.

Misi : 1. Melaksanakan tata kelola pemerintahan yang baik.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

2.Memberdayakan masyarakat sesuai dengan potensi yang dimiliki wilayah masing-masing secara gotong royong.

3. Terciptanya lingkungan sehat di seluruh wilayah Kelurahan Pematang Kapau

4. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pembangunan dan pemberdayaan potensi masyarakat.

5. Meningkatkan penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban masyarakat dengan melakukan koordinasi antara pihak kelurahan, babinkamtibmas dan masyarakat.

C. Keadaan Geografis

Secara geografis Kelurahan Pematang Kapau berada dengan jalur lintas timur sumatra yang menjadi rete perjalanan ke Siak, Pelabuhan Buton, Bengakalis, Perawang, Inhu serta Provinsi Jambi. Secara administratif berbatasan dengan daerah kelurahan :

Sebelah Utara : Jalan Imam Munandar, Jalan Bukit Barisan (Kelurahan Tangkerang Timur)

Sebelah Timur : Jalan Sepakat (Kelurahan Mentangor), Jalan Meranti, Jalan Cemara, Jalan Panca Bukti (Kelurahan Pebatuan).

Sebelah Barat : Sungai Sail (Kecamatan Sail).

Sebelah Selatan : Jalan Pesantren (Kelurahan Pebatuan).

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Luas wilayah Kelurahan Pematang Kapau Kecamatan Kulim saat ini kurang lebih 612,2 Ha terdiri dari 54 RT dan 13 RW.

D. Keadaan Penduduk

Penduduk merupakan unsur yang sangat diperlukan dalam berdirinya suatu Negara, karena salah satunya harus memiliki penduduk. Penduduk menjadi tolak ukur berkembangnya negara baik di dunia pendidikan, perekonomian, pembangunan dan lain-lain. Persebaran penduduk tidak merata akan menimbulkan kesenjangan social suatu wilayah, mengakibatkan terjadinya kemiskinan. Jumlah penduduk Kelurahan Pematang Kapau Kecamatan Kulim tahun 2020 adalah :

Tabel IV.1 : Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Kelurahan	KK	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1.	Pematang Kapau	18.150 KK	17.625 Jiwa	18.252 Jiwa	35.877 Jiwa

Sumber Data : Kantor Kelurahan Pematang Kapau 2020

E. Mata Pencarian Penduduk

Mata pencarian penduduk adalah suatu pekerjaan yang dilakukan oleh penduduk setempat untuk memenuhi kebutuhan sehari-harinya. Sedangkan mata pencarian adalah aktivitas masyarakat untuk memperoleh taraf hidup yang layak dan lebih baik dimana mata pencarian antar masyarakat satu dengan yang lain pasti berbeda-beda dengan letak geogarfisnya. Berikut adalah mata pencarian penduduk Kelurahan Pematang Kapau Kecamatan Kulim berikut dibawah ini :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tabel IV.2 : Mata Pencarian Penduduk di Wilayah Keluahan Pematang Kapau Kecamatan Kulim Tahun 2020

No	Jenis Mata Pencarian	Jumlah
1.	Petani / Peternak	285
2.	Pengrajin / Industri Kecil	115
3.	Buruh Bangunan	683
4.	Pedagang	423
5.	Pengangkutan	255
6.	PNS	883
7.	TNI / POLRI	215
8.	Pensiunan	315

Sumber Data : Kantor Kelurahan Pematang Kapau 2020

F. Pendidikan

Pendidikan merupakan sarana yang sangat diperlukan dalam kehidupan bermsyarakat. Karena dengan adanya pendidikan dapat menetukan status social seseorang, apabila pendidikan seseorang baik maka taraf kehidupannya pun bakal baik. Perkembangan zaman sekarang yang semakin maju dan berkembang perlu adanya pendidikan agar tidak terjadinya ketimpangan budaya mengenai modernisasi. Hal ini sangat berpengaruh terhadap kehidupan masyarakat baik dari segi pembangunan dan perekonomian. Pentingnya pendidikan, kemampuan, pengetahuan merupakan salah satu modal utama dizaman yang seba canggih saat ini. Untuk lebih jelasnya pendidikan yang ada pada Kelurahan Pematang Kapau dapat dilihat dibawah ini :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tabel IV.3 : Tingkat Pendidikan di Kelurahan Pematang Kapau

No.	Kelurahan	PAUD	TK	SD	SD.IT	SMP	MTS	SMU	SMK
1.	Pematang Kapau	7	15	4	-	3	-	-	1

Sumber Data : Kantor Kelurahan Pematang Kapau 2020

G. Sarana Ibadah

Sarana ibadah adalah suatu tempat yang digunakan oleh umat beragama untuk beribadah menurut ajaran agama atau kepercayaan masyarakat masing-masing. Berikut adalah jumlah sarana ibadah di Kelurahan Pematang Kapau Kecamatan Kulim adalah sebagai berikut :

Tabel IV.4 : Sarana Ibadah di Kelurahan Pematang Kapau

No.	Sarana Ibadah	Keterangan
1.	Masjid	14
2.	Mushola	19
3.	Gereja	1
Jumlah		**34**

Sumber Data : Kantor Kelurahan Pematang Kapau 2020

H. Sarana Kesehatan

Sarana Kesehatan ialah tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan. Suatu lembaga dalam mata rantai system kesehatan nasional yang mengemban tugas pelayanan kesehatan untuk seluruh masyarakat. Berikut adalah jenis-jenis sarana kesehatan di Kelurahan Pematang Kapau Kecamatan Kulim sebagai berikut :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tabel IV.5 : Sarana Kesehatan di Kelurahan Pematang Kapau

No.	Sarana Kesehatan	Keterangan
1.	Rumah Sakit	-
2.	Rumah Bersalin	4
3.	Puskesmas	-
4.	Puskesmas Pembantu	1
5.	Balai Pengobatan	4
6.	Praktek Dokter	2
7.	Posyandu	10

Sumber Data : Kelurahan Pematang Kapau 2020

I. Visi dan Misi Pelayanan Kelurahan Pematang Kapau

Visi Pelayanan :

" Terwujudnya Sistem Pelayanan yang Optimal dan Prima"

Misi Pelayanan :

1. Mewujudkan aparat yang berakhlak mulia dan berbudi luhur.

2. Memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat dan simpatik.

3. Memberikan pelayanan yang tranparan dan efisien serta memiliki kepastian hukum.

4. Menyediakan sarana dan prasarana yang memadai untuk mendukung pelayanan kepada masyarakat.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

5. Peningkatan sumber daya aparatur melalui peningkatan kemampuan keterampilan dengan mengikuti pelatihan-pelatihan baik ditingkat daerah maupun nasional.

H. Tugas Pokok dan Fungsi

Berdasarkan Peraturan Daerah No.10 Tahun 2019 tentang Pembentukan Kecamatan yang disahkan oleh DPRD Pekanbaru tangga 1 September 2019. Tugas-tugas dari masing-masing perangkat kelurahan lebih rinci sesuai tugas adalah :

1. Sekretaris

Sekretaris Kelurahan mempunyai tugas melaksanakan penyusunan program kerja, urusan rumah tangga, ketatausahaan, penyajian data, kepustakaan, dokumentasi dan informasi, administarsi kepegawaian, koordinasi administrasi keuangan dan laporan.

2. Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban

Seksi Pemerintahan mempunyai tugas menyelenggarakan, memfasilitasi dan melaksanakan pembinaan pemerintahan umum, administrasi kependudukan, pertanahan dan melaksanakan kegiatan dibidang pemerintahan lainnya. Seksi Ketentraman dan Ketertiban mempunyai tugas menyelenggarakan, memfasilitasi dan melaksanakan pembinaan keamanan dan ketertiban serta perlindungan masyrakat.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

3. Seksi Kesejahteraan Sosial

Seksi Kesejahteraan Sosial mempunyai tugas menyelenggarakan, memfasilitasi dan melaksanakan pembinaan dibidang kesehatan, keluarga berencana, ketenagakerja, social, dan pemberdayaan perempuan serta fasilitas kegiatan keagamaan.

4. Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat

Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat mempunyai tugas menyelenggarakan, memfasilitasi, dan melaksanakan pembinaan, pembangunan, sarana dan prasarana fisik pertanian dan kelautan, perekonomian dan lingkungan hidup.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Informan

Dalam melakukan penelitian sangat penting dijelaskan mengenai identitas informan agar pembaca merasa yakin bahwa penelitian telah dilaksanakan dan bertanggung jawab dalam proses penelitian yang jelas dan sesuai dengan subtansi dan penelitian.

Mengenai Analisis Pelayanan Publik di Kelurahan Pematang Kapau Pasca Pemekaean Wilayah Kelurahan di Kecamatan Kulim Kota Pekanbaru dengan ini peneliti akan menjelaskan identitas informan yang diteliti. Hal-hal yang akan dijelaskan pada pembahasan ini diantaranya mengenai jenis kelamin, tingkat pendidikan dan usia informan.

1. Jenis Kelamin Informan

Dalam melaksanakan penelitian, jenis kelamin tidak berpengaruh terhadap hasil penelitain yang dilaksanakan selama informan bersedia untuk memberikan informasi dan jawaban sesuai dengan kebenarannya. Adapun jenis kelamin informan dalam penelitian ini adalah :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tabel V.1 : Jenis Kelamin Informan Penelitian

No	Jenis Kelamin	Informan	Persentase
1.	Laki-laki	2	40%
2.	Perempuan	3	60%
	Jumlah	5	100%

Sumber : Hasil Penelitian Penulis Tahun 2021

Berdasarkan penelitian diatas dapat kita lihat bahwa jenis kelamin antara perempuan dan laki-laki jumlahnya sama. Dalam penelitian ini terdapat 5 orang informan yang terdiri dari 2 laki-laki (40%) dan 3 perempuan (60%) digabungkan menjadi 100%.

2. Usia Informan

Dalam melakukan penelitian tidaklah memberikan batasan usia pada informan dalam penelitiannya. Namun peneliti tidak mempungkiri bahwa usia merupakan salah satu hal yang membentuk suatu kedewasaan seseorang dalam pola pikirnya. Adapun usia informan berdarkan dari penelitian ini yaitu :

Tabel V.2 : Umur Informan Penelitian

No.	Tingkat Umur (Tahun)	Frekuensi	Persentase
1.	20-35	3	40%
2.	36-50	2	60%
	Jumlah	5	100%

Sumber : Hasil Penelitian Penulis Tahun 2021

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Berdasarkan table diatas dapat dilihat identitas informan berdasarkan usia adalah 3 orang berumur 20-35 tahun dan 2 orang berumur 36-50 tahun.

3. Pendidikan Informan

Tabel V.3 : Tingkat Pendidkan Informan Penelitian

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1.	Strata Satu (S1)	3
2.	SMA	2
	Jumlah	5

Sumber : Hasil Penelitian Penulis Tahun 2021

Berdasarkan data diatas dapat dilihat tingkat pendidikan informan cukup beragam, mulai dari strata satu (S1) sebanyak 3 orang dan SMA sebanyak 2 orang.

B. Analisis Pelayanan Publik di Kelurahan Pematang Kapau Pasca Pemekaran Wilayah Kelurahan di Kecamatan Kulim Kota Pekanbaru.

Untuk mengetahui analisis pelayanan public di kantor Kelurahan Pematang Kapau saat ini, peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk 1990 dalam Herdiansyah, yaitu *Tangibel* **(**Berwujud), *Realibility* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan) dan *Emphaty* (Empati). Selain itu peneliti juga meneliti apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dari analisis pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pematang Kapau.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

1. Dimensi *Tangible* (Berwujud)

Dimensi *Tangible* (Berwujud) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pegawai Kelurahan Pematang Kapau, namun jika masyarakat menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan. Untuk mengukur dimensi *Tangibel* dalam upaya mengetahui analisis pelayanan public di Kelurahan Pematang Kapau dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

a. Penampilan petugas

Penampilan pegawai pelayanan sangat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Berhuungan dengan penampilan pegawai pelayanan, di Kantor Kelurahan Pematang Kapau sudah berpenampilan rapi dan menggunakan seragam sesuai dengan SOP.

Berikut berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada bapak Tar Ajaman S.Sos sebagai Lurah Pematang Kapau *"Apakah penampilan mempengaruhi kualitas pelayanan publik ?"*, diperoleh jawaban sebagai berikut :

"Jelas, kalau penampilan buruk tentu tidak bisa, karena pelayanan ini adalah bintangnya sama dengan guru yang mengajar, kalau gurunya mengajar tidak rapi, anak tidak mau juga, payah kita." (Senin, 5 April 2021. Pukul 10.59 WIB).

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Berikut berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada bapak Maskat Hasanudin selaku Kasi Administrasi Umum Kelurahan Pematang Kapau mengatakan :

"Jelas, inikan penampilan yang berhadapan dengan masyarakat. Kalau kita tidak berpenampilan dengan rapi, tidak ada wangi-wangian pasti maysarakat dengan kita merasa kurang nyaman. Dari segi pandangan aja kurang enak dipandang." (Selasa, 6 April 2021. Pukul 11.38 WIB).

Berikut juga pernyataan dari ibu Novi Diana sebagai Tata Usaha Pematang Kapau mengatakan :

"Penampilan memang salah satu penunjang kualitas pelayanan. Kita sebagai tata usaha sekaligus pegawai pelayanan sudah mencoba berpenampilan rapi dan sudah sesuai ketentuan yang diberikan oleh pihak kelurahan." (Selasa, 6 April 2021. Pukul 11.46 WIB).

Berdasarkan wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa penampilan sangat berpengaruh besar kepada kualitas pelayanan yang bakal diberikan. Penampilan harus rapi sehingga membuat rasa nyaman kepada masyarakat.

Selanjutnya peneliti mewawancarai masyarakat pengguna layanan yang menerima pelayanan. Menurut salah satu masyarakat pengguna layanan yaitu Faqrur Razy mengenai *" Bagaimana penampilan pegawai pelayanan Kelurahan Pematang Kapau ketika melayani masyarakat dalam proses pelayanan ?"*

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

diperoleh jawaban*"Baik dan juga ramah dalam menjalankan tugasnya sebagai pegawai pelayanan. Menyambut setiap masyarakat yang hendak melakukan pengurusan"* (Rabu, 7 April 2021. Pukul 10.00 WIB).

Lalu peneliti juga mewawancarai masyarakat pengguna layanan yaitu Suci Fratiwi yang mengatakan :

" Sudah rapi dalam berpakaian. Tetapi tetap saja masih ada petugas yang belum sesuai dengan peraturan berlaku" (Rabu, 7 April 2021. Pukul 13.30 WIB)

Peneliti juga mewawancarai masyarakat pengguna layanan lainnya yaitu Fira Aldiyanti mengatakan :

" Penampilan memang salah satu penunjang kualitas pelayanan. Sebagai petugas pelayanan public harus mencoba berpenampilan rapi dan harus sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan." (Kamis, 8 April 2021. Pukul 9.30 WIB)

Berdasarkan wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa penampilan pegawai pelayanan Kelurahan Pematang Kapau sudah cukup rapi dan sebagian masyarakat mendapat rasa ramah dari pegawai yang ada. Sehingga ketika pegawai berpenampilan rapi masyrakat dengan senang hati melakukan proses pelayanan tanpa ada keluhan.

b. Kenyamanan tempat

Kenyamanan tempat dalam sebuah proses pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan. Kenyamanan konsumen meliputi area lain selain

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

penjualan, seperti tempat parker, ruang tunggu, kebersihan tempat, tersedianya informasi dan lainnya. Sehingga tempat pelayanan juga sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Kelurahan sebagai penyedia layanan public harus memberikan kenyamanan tempat bagi pengguna pelayanan yang dating dan juga harus menyediakan tempat yang cukup agar pengguna layanan tidak merasakan sempit didalam ruangan, kemudian juga menyediakan tempat duduk yang sesuai dengan ruangan.

Berkaitan dengan kenyamanan tempat menurut bapak Tar Ajaman S.Sos mengenai *" Menurut Bapak, apakah kenyamanan tempat juga mempengaruhi proses pelayanan public* ?" diperoleh jawaban :

" Iya, kalau tempatnya kurang tidak nyaman pula. Makanya dari dulu satu ruko saya minta jadi dua ruko, itu peertimbangannya." (Senin, 5 April 2021. Pukul 10.59 WIB).

Berkaitan dengan kenyamanan tempat menurut kasi administrasi Umum Kelurahan Pematang Kapau bapak Maskat Hasanuddin mengenai *"Menurut Bapak, apakah kenyamanan tempat juga mempengaruhi proses pelayanan public* ?" diperoleh jawaban : Lalu jawaban dari tidak jauh berbeda, yang mengatakan :

"Kenyamamanan tempat adalah kunci utama karena melayani masyarakat ini harus ditempat yang nyaman, bersih dan rapi." (Selasa, 6 April 2021. Pukul 11.38 WIB).

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Berikut berdasarkan wawancara peneliti dengan ibu Novi Diana sebagai Tata Usaha Kelurahan Pematang Kapau mengatakan :

“ Tempat pelayanan disini secara umum sudah nyaman, hanya saja belum tersedia AC sehingga masyarakat layanan maupun pegawai sama-sama nyaman dalam melakukan proses pelayanan.” (Selasa, 6 April 2021. Pukul 11.46 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara diatas, kenyamanan tempat pelayanan mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia pelayanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk pengguna layanan. Apabila tempat yang disediakan oleh pengguna pelayanan baik, maka masyarakat pengguna layanan akan merasa nyaman. Namun, sebaliknya jika tempat yang disediakan tidak maka masyarakat pengguna layanan tidak akan merasa nyaman.

Lalu peneliti juga ingin mengetahui secara nyata kenyamanan tempat Kelurahan Pematang Kapau dari masyarakat pengguna layanan, yaitu Faqrur Razy mengenai *“Bagaimana kondisi lingkungan tempat pelayanan di Kelurahan Pematang Kapau? Sudah nyaman atau belum?”* diperoleh jawaban :

“Sudah nyaman, namun kurangnya fasilitas diruang tunggu seperti AC. Masih terdapat keluhan dari pengunjung sebagai masyarakat pengguna layanan terkait kenyamanan tempat pelayanan” (Rabu, 7 April 2021. Pukul 10.00 WIB).

Lalu peneliti juga mewawancarai masyarakat pengguna lainnya, yaitu Suci Fratiwi yang mengatakan :

“Tempat pelayanan ini belum nyaman karena ada beberapa kertas diatas meja yang belum tertata secara rapi, selain itu tempat ini belum menggunakan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

AC jadi kalau siang hari ruangan terasa panas." (Rabu, 7 April 2021. Pukul 13.30 WIB).

Jawaban yang tidak jauh berbeda dikatakan oleh Fira Aldiyanti :

"Sudah nyaman, tapi kurang ditambah AC dan tempat pelayanan tidak bersih maka masyarakat banyak komplen." (Kamis,8 April 2021. Pukul 9.30 WIB).

Dari hasil wawancara peneliti dengan masyarakat pengguna layanan Kelurahan Pematang Kapau tentang belum terlalu nyaman dikarenakan belum adanya AC diruang tunggu, sehingga ketika siang hari akan terasa panas.

c. Kemudahan proses pelayanan

Kemudahan dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan bagi pengguna layanan agar proses pelayanan lebih cepat. Kemudahan mendapatkan pelayanan, yaitu kebutuhan yang dicari konsumen.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Lurah Pematang Kapau bapak Tar Ajaman S.Sos mengenai *" Apakah pegawai pelayanan memberikan kemudahan dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan ?"*, diperoleh jawaban :

"Iya, menurut saya sudah memberikan kemudahan terhadap pengguna layanan yang mengurus kepentingannya disini." (Senen, 5 April 2021. Pukul 10.59 WIB).

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Kasi Administrasi Umum Kelurahan Pematang Kapau, bapak Maskat Hasanudin mengatakan mengenai *" Apakah pegawai pelayanan memberikan kemudahan dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan ?",* diperoleh jawaban :

"Iya, menurut saya sudah memberikan kemudahan terhadap pengguna layanan yang mengurus kepentingannya disini. Iya jelaslah, kalau tidak dilayani dengan baik layanan tersebut tentu menghambat pelayanan." (Selasa, 6 April 2021. Pukul 11.38 WIB).

Lalu selanjutnya ibu Novi Diana selaku Tata Usaha Kelurahan Pematang Kapau mengatakan :

""Pegawai Kelurahan Pematang Kapau sudah memberikan kemudahan kepada para pengguna layanan. Contohnya ketika pegawai memberikan syarat-syarat yang dibutuhkan kepada masyarakat pengguna layanan dalam mengurus yang dibutuhkan." (Selasa, 6 April 2021. Pukul 11.46 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti menyimpulkan bahwa kemudahan proses pelayanan ini sangat diperlukan agar pengguna layanan tidak merasa kesulitan dan kebingungan dalam mengurus urusannya dikantor pelayanan Kelurahan Pematang Kapau.

Lalu peneliti juga mau menyakan secara langsung tanggapan masyarakat pengguna layanan mengenai *"Apakah Kelurahan Pematang Kapau memberikan kemudahan dalam proses pelayanan?"* kepada Faqrur Razy, mengatakan :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

"Iya, para pegawai melakukannya dengan cepat, sehingga para masyarakat tidak menunggu lama untuk melakukan administrasi pelayanan." (Rabu, 7 April 2021. Pukul 10.00 WIB).

Lalu peneliti mewawancarai masyarakat pengguna lainnya yaitu Suci Fratiwi, mengatakan :

"Kelurahan Pematang Kapau sudah memberikan kemudahan kepada saya dalam proses pelayanan sehingga tidak kebingungan dalam dalam mengurus keperluan atau mencari syarat-syarat yang dibutuhkan." (Rabu, 7 April 2021. Pukul 13.30 WIB).

Menurut Fira Aldiyanti, maysarakat pengguna layanan lainnya mengatakan bahwa :

"Pegawai disini sudah memberikan kemudahan dalam pelayanan. Contohnya ketika saya mengurus keperluan disini, tidak ada dipersulit " (Kamis, 8 April 2021. Pukul 9.30 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti menyimpulkan bahwa kemudahan proses pelayanan yang ada di Kelurahan Pematang Kapau sudah cukup optimal dan banyak respon positif dari masyarakat pengguna layanan. Kemudahan proses pelayanan menjadi tolak ukur dari kesuksesan suatu pelayanan.

d. Kedisiplinan petugas

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Disiplin kerja sangat dibutuhkan oleh setiap petugas dalam melaksakan pelayanan. Disiplin menjadi persyaratan bagi pembentukan sikap, perilaku, dan tata kehidupan yang akan membentuk kepribadian petugas yang penuh tanggung jawab, dengan begitu akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha pencapaian tujuan. Apalagi dalam proses pelayanan, pegawai harus disiplin dalam segi waktu maupun disiplin kerja, khususnya dalam mengerjakan keperluan masyarakat pengguna layanan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan bapak Tar Ajaman mengenai *"Apakah kedisiplinan pegawai penting dalam melakukan proses pelayanan ?"* diperoleh jawaban dari wawancara yang mengatakan :

"Iya, secara umum kedisiplinan penting. Jika pegawai pelayanan yang terlambat maka pengguna pelayanan yang terlambat maka pengguna layanan yang dating lebih harus menunggu kedatanagan para pegawai pelayanan. Tapi kami selalu menekankan dan saling menginagtkan. Dengan catatan tidak semua pegawai pelayanan terlambat. Hal ini dimaksudkan agar ketika ada salah satu pegawai yang datang terlambat, masih ada pegawai pelayanan yang datang tepat waktu." (Senen, 5 April 2021. Pukul 10.59 WIB).

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan bapak Maskat Hasanudin selaku Kasi Administrasi Umum Kelurahan Pematang Kapau *"Apakah kedisiplinan pegawai penting dalam melakukan proses pelayanan ?"* diperoleh jawaban dari wawancara yang mengatakan :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

"Iya, secara umum kedisiplinan penting. Jika pegawai pelayanan yang terlambat maka pengguna pelayanan yang terlambat maka pengguna layanan yang dating lebih harus menunggu kedatanagan para pegawai pelayanan. Tapi kami selalu menekankan dan saling menginagtkan. Dengan catatan tidak semua pegawai pelayanan terlambat. Hal ini dimaksudkan agar ketika ada salah satu pegawai yang datang terlambat, masih ada pegawai pelayanan yang datang tepat waktu. Penting, karena kalau tidak disiplin pegawainya bagaimana pelayanan itu menjadi prima." (Selasa, 6 April 2021. Pukul 11.38 WIB).

Lalu menurut Tata Usaha Kelurahan Pematang Kapau ibu Novi Diana mengatakan :

"Menurut saya kedisiplinan itu penting dikarenakan jika tidak disiplin maka masyarakat pengguna layanan tidak akan menilai baik kinerja kami sebagai pegawai layanan disini." (Selasa, 6 April 2021. Pukul 11.46 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara diatas mengenai kedisiplinan petugas peneliti menyimpulkan itu adalah modal dasar yang harus dimiliki oleh pegawai terutama pelayanan guna menunjukkan kinerja, sikap perilaku dan pola kehidupan yang baik. Disiplin dilakukan agar pengguna layanan puas dengan apa yang pegawai kerjakan.

Lalu peneliti mewawancarai masyarakat pengguna layanan yang sedang berada di Kelurahan Pematang Kapau dengan pertanyaan *"Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan?"* kepada Faqrur Razy diperoleh jawaban sebagai berikut :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

"Sangat disiplin, dapat dilihat dari kinerja mereka saat melayani masyarakat. Mereka tertib dan menjalankan semuanya dengan SOP yang berlaku" (Rabu, 7 April 2021. Pukul 10.00 WIB).

Selanjutnya peneliti mewawancarai masyarakat pengguna lainnya yaitu Suci Fratiwi yang mengungkapkan :

"Belum disiplin, dikarenakan belum jam istirahat tapi sudah istirahat. Padahal masih adanya masyarakat pengguna layanan yang antri." (Rabu, 7 April 2021. Pukul 13.30 WIB).

Lalu peneliti mewawancarai masyarakat pengguna lainnya lagi yaitu Fira Aldiyanti yang mengatakan :

"Sepengetahuan saya pegawai disini sudah disiplindalam memberikan pelayanan, walaupun sudah mendekati waktu istirahat pegawai tetap melakukannya sampai urusan saya selesai." (Kamis, 8 April 2021. Pukul 9.30 WIB).

Dari hasil wawancara diatas peneliti menyimpulkan bahwa kedisiplinan petugas di Kelurahan Pematang Kapau sampai mendekati kriteria yang diharapkan, hanya tinggal beberapa permasalahan kecil saja yang perlu dibereskan. Disiplin petugas merupakan modal dasar yang harus dimiliki oleh pegawai terutama dibidang pelayanan public guna menunjukkan kinerja, sikap dan perilaku pada masyarakat. Disiplin dilakukan untuk menghasilkan kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

e. Penggunaan alat bantu

Alat bantu didalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan yang ada. Alat bantu yang biasa digunakan oleh pegawai Kelurahan Pematang Kapau dalam memperlancar proses layanan adalah computer dan printer. Dengan adanya alat bantu sangat mendukung proses pelayanan sehingga dapat dilakukan dengan cepat.

Seperti yang disampaikan oleh bapak Tar Ajaman S.Sos selaku Lurah Pematang Kapau mengenai *"Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu?"* kemudian menjelaskan :

"Jelas, untuk surat menyurat seperti print dan computer, kalau dulu iya manual." (Senin, 5 April 2021. Pukul 10.59 WIB).

Seperti yang disampaikan oleh bapak Maskat Hasanudin selaku Kasi Administrasi Umum Kelurahan Pematang kapau, *"Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu?"* kemudian menjelaskan :

"Jelas, untuk surat menyurat seperti print dan computer, kalau dulu iya manual. Iya pakai, karena untuk pelayanan sekarang itu, dizaman yang sekarang membutuhkan semua teknologi terutama komputer untuk mempercepat akses publik. Informasi lebih cepat akses melalui komputer atau teknologi." (Selasa, 6 April 2021. Pukul 11.38 WIB).

Peneliti juga mewawancari ibu Novi Diana dengan pertanyaan yang sama lalu mengatakan bahwa :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

"Iya, kami menggunakan alat bantu seperti computer dan printer untuk mempercepat pelayanan kepada masyarakat yang datang ke kelurahan pematang kapau" (Selasa, 6 April 2021. Pukul 11.46 WIB).

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa penggunaan alat bantu di Kelurahan Pematang Kapau sangatlah penting, karena dengan adanya alat bantu akan memudahkan pegawai dalam melayani masyarakat misalnya pengurusan KK dan KTP.

Selanjutnya peneliti mewawancarai beberapa masyarakat pengguna layanan yang ada di kantor Kelurahan Pematang kapau dengan pertanyaan *"Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu seperti computer dan printer ?"* kepada Faqrur Razy, lalu ia menjelaskan :

"Tergantung urusan masyarakat di kantor kelurahannya apa, kalau untuk ngeprint tugas tidak diizinkan." (Rabu, 7 April 2021. Pukul 10.00 WIB).

Lalu peneliti lanjut mewawancarai masyarakat pengguna layanan lainnya yaitu Suci Fratiwi, mengatakan :

"Iya menggunakan itu dan setau saya alat bantu yang digunakan disini adalah alat cetak yang biasanya digunakan untuk membuat KTP sementara" (Rabu, 7 April 2021. Pukul 13.30 WIB).

Lalu selanjutnya mewawancarai Fira Aldiyanti yang juga merupakan masyarakat pengguna layanan di Kelurahan Pematang Kapau, mengatakan :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

"*Iya menggunakan alat bantu guna untuk membantu proses pelayanan. Tetapi sepertinya baru ada computer dan kamera untuk membuat KTP kalau alat bantu yang lainnya saya kurang tahu"* (Kamis, 8 April 2021. Pukul 9.30 WIB).

Dari hasil wawancara diatas mengenai penggunaan alat bantu di Kelurahan Pematang Kapau sudah digunakan dengan baik hingga membantu kinerja pegawai terhadap pelayanan masyarakat setempat.

2. Dimensi *Realibility* (Kehandalan)

Dimensi *Realibility* (Kehandalan) merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dimensi ini juga merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat dan cepat serta konsistensi. Kehandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kweja, standard pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan. Pemenuhan pelayanan yang cepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu, kecakapan dalam memberikan layanan serta kecapakan dalam menanggapi keluhan jika ada yang memberi masukan dari masyarakat pengguna layanan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat. Untuk mengukur dimensi *Realibility* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan public di Kantor Lurah Pematang Kapau diukur melalui indicator :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

a. Kecermatan petugas

Kecermatan atau ketelitian pegawai dalam melayani pengguna layanan sangat penting bagi proses pelayanan. Jika pegawai tidak cermat dalam melayani masyarakat maka akan terjadi kesalahan dan menimbulkan pekerjaan baru.

Berdasarkan wawancara dengan bapak Tar Ajaman S.Sos mengenai *"Bagaimana kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan?"* menjelaskan :

"Visinya lebih cepat, lebih baik dan sesuai dengan SOP yang berlaku." (Senen, 5 April 2021. Pukul 10.59 WIB).

Berdasarkan wawancara dengan Kasi Administasi Umum Kelurahan Pematang Kapau yaitu bapak Maskat Hasanudin mengenai *"Bagaimana kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan?"* menjelaskan :

"Visinya lebih cepat, lebih baik dan sesuai dengan SOP yang berlaku. Yaitulah visi misi dari pemerintah ini sebenarnya lebih cepat itu, lebih baik. Mengikut visi misi yang ada dan SOP yang berlaku." (Selasa, 6 April 2021. Pukul 11.38 WIB).

Lalu selanjutnya mewawancarai ibu Novi Diana selaku Tata Usaha Kelurahan Pematang Kapau mengatakan :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

"Kami berusaha untuk cermat dalam melayani semua pengguna layanan yang datang kesini dengan berbagai macam keperluan. Kami selalu memeriksa kembali syarat-syarat yang dibutuhkan agar tidak adanya kesalahan." (Selasa, 6 April 2021. Pukul 11.46 WIB).

Dari hasil wawancara diatas mengenai kecermatan petugas penelitian di Kantor Kelurahan Pematang Kapau sudah cermat dan sangat teliti dalam melayani masyarakat pengguna layanan sesuai dengan SOP yang berlaku.

Selanjutnya peneliti mewawancarai beberapa masyarakat pengguna layanan yang berada di kantor Kelurahan Pematang Kapau mengenai *"Apakah pegawai sudah cermat bekerja ketika melayani anda dalam proses pelayanan ?"* kepada Faqrur Razy dan diperoleh jawaban :

"Sudah, dapat dilihat dari kedisiplinan bekerja mereka ketika melayani masyarakat. Selama saya mengurus keperluan belum pernah menemukan kesalahan yang dilakukan oleh pegawai kelurahan" (Rabu, 7 April 2021. Pukul 10.00 WIB).

Lalu kemudian melanjutkan wawancara kepada Suci Fratiwi dengan pertanyaan yang sama dan didapat jawaban :

"Hanya beberapa pegawai yang cermat. Saya pernah mengalami pegawai kelurahan mencetak berkas tapi setelah itu hilang." (Rabu, 7 April 2021. Pukul 13.30 WIB).

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Selanjutnya peneliti mewawancarai masyarakat pengguna layanan yaitu Fira Aldiyanti menjelaskan :

"Sudah cermat dan jarang menemukan kekeliruan. Ketika saya berada disini dalam proses pelayanan, pegawai selalu berpedoman pada tupoksi dari kantor kelurahan sehingga jarang terjadi kesalahan yang dilakukan oleh pegawai kelurahan. " (Kamis, 8 April 2021. Pukul 9.30 WIB).

Dari hasil wawancara diatas kepada masyarakat pengguna layanan mengenai kecermatan petugas, peneliti menarik kesimpulan bahwa belum sepenuhnya petugas pelayanan di Kelurahan Pematang Kapau bisa cermat untuk cakupan semua petugas yang ada.

b. Standart pelayanan yang jelas

Kelurahan Pematang Kapau sudah memiliki standard pelayanan yang jelas meliputi waktu pelayanan,biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana dan kompetensi petugas pelayanan.

Berikut hasil wawancara peneliti kepada bapak Tar Ajaman S.Sos selaku Lurah Pematang Kapau mengenai *"Apakah Kelurahan Pematang Kapau memiliki pelayanan yang jelas ?"* diperoleh jawaban sebagai berikut :

"Iya jelas, kita menggunakan SOP yang ada." (Senin, 5 April 2021. Pukul 10.59 WIB).

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Berikut hasil wawancara peneliti kepada Kasi Administrasi Umum Kelurahan Pematang Kapau bapak Maskat Hasanudin mengenai *"Apakah Kelurahan Pematang Kapau memiliki pelayanan yang jelas ?"* diperoleh jawaban sebagai berikut :

"Iya jelas, kita menggunakan SOP yang ada. Iya jelas sesuai SOP yang berlaku. Kami selalu menyesuaikan dengan SOP terkini dari Kelurahan" (Selasa, 6 April 2021. Pukul 11.38 WIB).

Lalu kemudian kembali mewawancarai ibu Novi Diana sebagai Tata Usaha Kelurahan Pematang Kapau menjelaskan :

"Iya, kita menggunakan SOP yang ada. Standar pelayanan yang kami miliki memang tidak kami pasang, karena berbentuk buku." (Selasa, 6 April 2021. Pukul 11.46 WIB).

Dari hasil wawancara peneliti mengenai Standart pelayanan yang jelas dapat menarek kesempulan bahwa memiliki standard pelayanan yang jelas memang penting untuk pedoman pegawai dalam melayani masyarakat pengguna layanan dengan berpatokan kepada SOP, walaupun SOP yang berlaku masih berbentuk buku.

Kemudian peneliti lanjut mewawancarai masyarakat pengguna layanan untuk mendapatkan penjelasan tentang *"Menurut bapak/ibuk, apakah Kelurahan Pematang Kapau mempunyai standart pelayanan yang jelas dalam melakukan proses pelayaan ?"* kepada Faqrur Razy dan diperoleh jawaban :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

"Saya tidak tahu menahu masalah yang ada atau tidaknya standard pelayanan public di kantor kelurahan pematang kapau, yang saya tahu ialah mengurus keperluan saya kemudian dilayani dengan cepat dan selesai" (Rabu, 7 April 2021. Pukul 10.00 WIB).

Selanjutnya peneliti mewawancarai dengan hal yang sama kepada masyarakat pengguna layanan lainnya yaitu Suci Fratiwi menjelaskan :

"Mungkin yang tertulis udah, tetapi realisasinya belum. Untuk pengurusan KTP tidak tepat waktunya." (Rabu, 7 April 2021. Pukul 13.30 WIB)

Lalu peneliti mewawancarai Fira Aldiyanti lalu ia memaparkan :

"Seharusnya ada, tetapi masyarakat tidak tau mengenai standard pelayanan public yang jelas." (Kamis, 8 April 2021. Pukul 9.30 WIB).

Dari hasil wawancara diatas mengenai Standart pelayanan yang jelas dapat disimpulakn bahwa sebagai masyarakat pengguna layanan tidak semuanya mengetahui standart pelayanan public di Knator Kelurahan Pematang Kapau seperti yang dijelaskan diatas.

c. Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan

Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan merupakan modal yang sangat penting dalam menjalankan kualitas pelayanan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Berikut hasil wawancara peneliti bersama bapak Tar Ajaman S.Sos sebagai Lurah Pematang Kapau dengan menanyakan *"Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu uang digunakan dalam proses pelayanan ?"* diperoleh jawaban dengan petikan wawancara sebagai berikut :

"Untuk pihak Kelurahan yang menggunakan alat bantu seperti print dan komputer untuk menggunakan masyarakat iya, tapi mungkin komputernya tidak memenuhi persyaratan dan alat-alatnya yang kurang dikarenakan dampak dari faktor pemekaran." (Senen, 5 April 2021. Pukul 10.59 WIB).

Berikut hasil wawancara peneliti bersama bapak Maskat Hasanudin selaku Kasi Administrasi Umum Kelurahan Pematang Kapau dengan menanyakan *"Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu uang digunakan dalam proses pelayanan ?"* diperoleh jawaban dengan petikan wawancara sebagai berikut :

"Untuk pihak Kelurahan yang menggunakan alat bantu seperti print dan komputer untuk menggunakan masyarakat iya, tapi mungkin komputernya tidak memenuhi persyaratan dan alat-alatnya yang kurang dikarenakan dampak dari faktor pemekaran." (Selasa, 6 April 2021. Pukul 11.38 WIB).

Selanjutnya mewawancarai ibu Novi Diana yang menjadi Tata Usaha Kelurahan Pematang Kapau mengungkapkan :

"Tidak semua pegawai layanan dapat mengoperasikan computer dan printer, hanya pegawai yang mempunyai kemampuan khusus yang diberikan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

kewenangan untuk mengoperasikan alat bantu tersebut, sehingga ketika pegawai yang berwenang tersebut tidak berada ditempat, pekerjaan yang menggunakan alat bantu menjadi sedikit tertunda." (Selasa, 6 April 2021. Pukul 11.46 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara diatas mengenai kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan, peneliti menyimpulkan belum meratanya kemampuan pegawai secara keseluruhan, masih adanya kekurangan yang jelas terjadi ketika pegawai yang dibidangnya tidak datang.

Selanjutnya peneliti mewawancarai masyarakat pengguna layanan supay mendapatkan sudut pandang yang berbeda dengan pertanyaan *"Bagaimana kemampuan pegawai di Kelurahan Pematang Kapau dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?"* kepada Faqrur Razy yang memaparkan penjelasan :

"Belum semua pegawai pelayanan disini mampu menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan." (Rabu, 7 April 2021. Pukul 10.00 WIB).

Lalu peneliti melanjutkan wawancara dengan hal yang sama kepada Suci Fratiwi, mengatakan :

"Lumayan, setau saya hanya ada sedikit pegawai yang mampu menggunakan alat bantu." (Rabu, 7 April 2021. Pukul 13.30 WIB).

Kemudian peneliti mewawancarai masyarakat pengguna layanan lainnya yaitu Fira Aldiyanti, kemudian menjelaskan :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

"Sudah mampu, namun untuk dikategorikan mahir secara penggunaan belum terlalu" (Kamis, 8 April 2021. Pukul 9.30 WIB).

Dari hasil wawancara dengan masyarakat pengguna layanan mengenai kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan, peneliti menyimpulkan hamper sama penjelasam yang didapat dengan pegawai yang sebelumnya diwawancarai, mereka mengakui adanya kekurangan dalam menggunakan alat bantu yang ada bahkan ada beberapa masyarakat yang sama sekali tidak mengetahuinya.

d. Keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan

Selain kemampuan, keahlian dalam menggunakan alat bantu juga perlu dimiliki oleh pegawai layanan dalam melayani masyarakat.

Peneliti mewawancarai Lurah Pematang Kapau bapak Tar Ajaman S.Sos mengenai *"Bagaimana keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan ?"* diperoleh jawaban sebagai berikut :

"Saya rasa peran pegawai disini sudah semuanya ahli dalam menggunakan alat bantu yang ada. Namun ada juga beberapa pegawai yang mempunyai kewenangan khusus dalam mengoperasikan alat bantu dalam proses pelayanan." (Senen, 5 April 2021. Pukul 10.59 WIB).

Peneliti mewawancarai Kasi Administrasi Umum Kelurahan Pematang Kapau bapak Maskat Hasanudin Lurah Pematang Kapau mengenai *"Bagaimana keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan ?"* diperoleh jawaban sebagai berikut :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

"Saya rasa peran pegawai disini sudah semuanya ahli dalam menggunakan alat bantu yang ada. Namun ada juga beberapa pegawai yang mempunyai kewenangan khusus dalam mengoperasikan alat bantu dalam proses pelayanan. Keahliannya sesuai ahli dan kemampuannya, mereka bisa mengerjakan sesuatu pelayanan akses publik melalui tekonologi." (Selasa, 6 April 2021. Pukul 10.38 WIB).

Lalu selanjutnya ibu Novi Diana selaku Tata Usaha Kelurahan Pematang Kapau memaparkan :

"Pegawai disini belum semuanya memiliki keahlian yang merata untuk menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan karena kami bukan dari pegawai tetap" (Selasa, 6 April 2021. Pukul 11.46 WIB).

Dari hasil wawancara diatas mengenai keahlian pegawai menggunakan alat bantu pelayanan, maka peneliti menyimpulkan pegawai pelayanan seharusnya mempunyai keahlian dalam menguasai alat bantu dalam proses pelayanan agar dapat membantu sehingga proses pelayanan lebih cepat dan tidak mengandalkan orang lain dalam menggunakan alat bantu.

Kemudian peneliti mewawancarai masyarakat pengguna layanan mengenai "*Bagaimana keahlian pegawai di Kelurahan Pematang Kapau ketika melayani pengguna layanan dengan alat bantu dalam proses pelayanan ?"* Faqrur Razy menjelaskan sebagai berikut :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

"Kurang tau. Seharusnya pegawai sudah ahli dalam menggunakan alat bantu yang tersedia. Tetapi saya juga belum bisa mengatakan kalau semuanya sudah ahli karena tidak memperlihatkan secara jelas" (Rabu, 7 April 2021. Pukul 10.00 WIB).

Selanjutnya mewawancarai Suci Fratiwi sebagai tambahan informasi menjelaskan sebagai berikut :

"Belum semuanya mempunyai keahlian menggunakan alat bantu." (Rabu, 7 April 2021. Pukul 13.30 WIB).

Lalu melanjutkan wawancara kepada masyarakat pengguna layanan kepada Fira Aldiyanti lalu memaparkan :

"Setau saya sudah ahli. Sebagian dari pegawai yang bertugas sudah ahli dalam menggunakanalat bantu dalam proses pelayanan" (Kamis, 8 April 2021. Pukul 9.30 WIB).

Dari kesimpulan wawancara diatas mengenai keahlian pegawai menggunakan alat bantu pelayanan, peneliti menyimpulkan bahwa terlihat jika pelayanan ramai didatangi oleh pengguna layanan, pegawai yang ahli dalam menggunakan alat bantu hanya beberapa orang saja yang menguasai alat bantu tersebut.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

3. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan)

Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berfikir pegawai yang ditunjukkan pada pelanggan. Untuk mengukur dimensi *Responsiviness* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan public di Kelurahan Pematang Kapau dapat diukur melalui indicator sebagai berikut :

a. Merespon setiap pelanggan

Pegawai layanan wajib merespon pengguna layanan yang datang. Pengguna layanan akan merasa dihargai oleh pegawai pelayanan ketika mendapat respon baik. Merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan public di Kantor Kelurahan Pematang Kapau.

Maka dari itu peneliti mewawancarai Lurah Pematang bapak Tar Ajaman S.Sos mengenai "*Menurut Bapak/Ibu, bagaimana atau tanggapan Kelurahan Pematang Kapau dalam menanggapi keluhan pengguna layanan ?"*, diperoleh jawaban dengan petikan wawancara sebagai berikut :

"Tanggapannya harus positif." (Senen, 5 April 2021. Pukul 10.00 WIB).

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Maka dari itu peneliti mewawancarai bapak Maskat Hasanudin selaku Kasi Administrasi Umum Kelurahan Pematang Kapau mengenai "*Menurut Bapak/Ibu, bagaimana atau tanggapan Kelurahan Pematang Kapau dalam menanggapi keluhan pengguna layanan ?"*, diperoleh jawaban dengan petikan wawancara sebagai berikut :

"Tanggapannya harus positif. Menanggapi keluhan masyarakat dengan cara direspon, jadi disesuaikan dengan kantor Lurah Pematang Kapau dan sesuai dengan SOP yang berlaku." (Selasa, 6 April 2021. Pukul 11.30 WIB).

Selanjutnya peneliti mewawancarai Tata Usaha Kelurahan, ibu Novi Diana yang menjelaskan bahwa :

"Respon pegawai yang ada disini sangat baik, jika ada pengguna layanan yang datang pegawai langsung menjamu dan menanyai keperluan masyarakat pengguna pelayanan." (Selasa, 6 April 2021. Pukul 11.46 WIB).

Dari hasil wawancara diatas mengenai merespon setiap penggalan, peneliti menyimpulkan bahwa respon pegawai Kelurahan Pematang Kapau sudah baik dan sesuai SOP yang berlaku. Merespon dengan tanggap dan dibuktikan dengan menjamu masyarakat pengguna layanan hingga selesai.

Lalu peneliti mewawancarai masyarakat pengguna layanan dengan pertanyaan *"Bagaimana respon pegawai ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan ?"* Faqrur Razy menjelaskan bahwa :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

"Baik, dengan ramah dan penuh senyum. Tapi ya ada satu pegawai yang saya liat cuek dan jarang senyum" (Rabu, 7 April 2021. Pukul 10.00 WIB).

Selanjutnya peneliti mewawancarai Suci Fratiwi sebagai masyarakat pengguna layanan yang ada dengan pertanyaan yang sama, dijelaskan bahwa :

"Responnya baik dan tanggap. Contohnya ketika saya mengurus KK pegawai langsung menanyakan apa keperluan saya." (Rabu, 7 April 2021. Pukul 13.30 WIB).

Lalu peneliti mewawancarai masyarakat pengguna layanan lainnya yaitu Fira Aldiyanti, diperoleh jawaban :

"Reponnya baik tapi jutek. Hanya beberapa pegawai saja yang begitu, selebihnya masih dikategorikan normal" (Kamis, 8 April 2021. Pukul 9.30 WIB).

Dari hasil wawancara diatas mengenai merespon setiap penggalan terhadap masyarakat pengguna layanan, peneliti menyimpulkan bahwa kalau masyarakat pengguna layanan pasti senang jika pegawai di Kantor Kelurahan Pematang Kapau tanggap terhadap keperluannya.

b. Pelayanan dengan cepat

Pengguna layanan akan merasa senang ketika pegawai pelayanan melakukan proses pelayanan dengan cepat dan tepat. Tepat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluam pengguna layanan. Pelayanan yang tepat merupakan kesesuaian anatara pelayanan yang diberikan dengan keperluan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

yang dihadapi pengguna layanan terselesaikan dan akhirnya kepuasan masyarakat tercapai.

Maka dari itu mewawancarai bapak Tar Ajaman S.Sos selaku Lurah Pematang Kapau mengenai *"Apakah pegawai pelayanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?"* diperoleh jawaban dengan petikan wawancara sebagai berikut :

"Sudah, karena kami tidak ada lewat dari satu hari. Masuk berkas hari ini mungkin jam nanti sudah selesai." (Senen, 5 April 2021. Pukul 10.00 WIB).

Maka dari itu mewawancarai bapak Maskat Hasanudin selaku Kasi Administrasi Umum Kelurahan Pematang Kapau mengenai *"Apakah pegawai pelayanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?"* diperoleh jawaban dengan petikan wawancara sebagai berikut :

"Sudah, karena kami tidak ada lewat dari satu hari. Masuk berkas hari ini mungkin jam nanti sudah selesai." (Selasa, 6 April 2021. Pukul 11.30 WIB).

Selanjutnya peneliti mewawancarai Tata Usaha Kelurahan, ibu Novi Diana yang menjelaskan bahwa :

"Iya, menurut saya kami sudah memenuhi standard pelayanan. Jadi misalnya untuk pengurusan legaliser itu bias dilakukan dengan cepat dan hanya beberapa menit langsung jadi. Tapi untuk pelayanan IMB itu tidak bias sehari

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

jadi karena banyaknya syarat kepengurusan IMB." (Selasa, 6 April 2021. Pukul 11.46 WIB).

Dari hasil wawancara diatas mengenai merespon setiap penggalan, peneliti menyimpulkan bahwa pegawai memberikan pelayanan dengan cepat sehingga pengguna merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Lalu peneliti mewawancarai masyarakat pengguna layanan dengan pertanyaan *"Apakah pegawai Kelurahan Pematang Kapau sudah melakukan pelayanan dengan cepat?"* Faqrur Razy menjelaskan bahwa :

"Sudah, namun tergantung dengan apa yang hendak diurus oleh masyarakat. Contohnya ketika saya mengurus legaliser KK pegawai langsung mengerjakan apa yang saya butuhkan." (Rabu, 7 April 2021. Pukul 10.00 WIB).

Selanjutnya peneliti mewawancarai Suci Fratiwi sebagai masyarakat pengguna layanan yang ada dengan pertanyaan yang sama, dijelaskan bahwa :

"Biasanya cepat tergantung ada atau tidaknya pegawai, kalau cuamn satu pegawai prosesnya jadi lama." (Rabu, 7 April 2021. Pukul 13.30 WIB).

Lalu peneliti mewawancarai masyarakat pengguna layanan lainnya yaitu Fira Aldiyanti, diperoleh jawaban :

"Pegawai selalu melayani dengan cepat dan tepat sehingga saya tidak perlu menunggu lama dalam proses pelayanan." (Kamis, 8 April 2021. Pukul 9.30 WIB).

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Dari hasil wawancara diatas mengenai pelayanan dengan tepat, peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan yang ada belum terlalu bagus disegala hal, masih ada beberapa kekurangan yang ada. Akan tetapi selain cepat pelayaan juga harus teapt. Jika pegawai sudah memberikan pelayanan dengan cepat dan teliti naka pegawai layanan sudah melakukan tugasnya dengan benar.

c. Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

Waktu yang teapt untuk menyelesaikan pekerjaan dalam suatu proses pelayanan merupakan hal yang penting, karena dengan menyelesaikan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menjadi menunggu.

Maka dari itu mewawancarai bapak Maskat Hasanudin selaku Kasi Administrasi Umum Kelurahan Pematang Kapau mengenai *"Apakah pegawai melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan?"* diperoleh jawaban dengan petikan wawancara sebagai berikut :

"Iya tepat waktu dan sesuai SOP. Kami memegang prinsip bahwa kalau bisa dikerjakan dengan cepat, kenapa harus ditunda-tunda. Kalau tidak tepat waktu masyarakat akan protes pada pihak kelurahan dan melaporkannya ke instansi yang bersangkutan" (Selasa, 6 April 2021. Pukul 11.30 WIB).

Selanjutnya peneliti mewawancarai Tata Usaha Kelurahan, ibu Novi Diana yang menjelaskan bahwa :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

"Kami berusaha tepat waktu dalam melayani pengguna layanan agar masyarakat pengguna layanan merasa puas dengan kinerja kami." (Selasa, 6 April 2021. Pukul 11.46 WIB).

Dari hasil wawancara diatas mengenai merespon setiap penggalan, peneliti menyimpulkan bahwa pegawai pelayanan berusaha memberikan kinerja optimal kepada masyarakat pengguna layanan agar sesuai dengan SOP yang berlaku.

Lalu peneliti mewawancarai masyarakat pengguna layanan dengan pertanyaan *"Apakah pegawai Kelurahan Pematang Kapau melakukan pelayanan dengan tepat waktu?"* Faqrur Razy menjelaskan bahwa :

"Kurang, ketika saya melakukan pengurusan berkas-berkas. Katanya gara-gara perubahan peraturan jadi harus menunggu lama" (Rabu, 7 April 2021. Pukul 10.00 WIB).

Selanjutnya peneliti mewawancarai Suci Fratiwi sebagai masyarakat pengguna layanan yang ada dengan pertanyaan yang sama, dijelaskan bahwa :

"Tidak tepat waktu, karena KTP janjinya 1 bulan ternyata jadi 2 bulan. Katanya gara-gara perubahan peraturan jadi saya harus menunggu lebih lama." (Rabu, 7 April 2021. Pukul 13.30 WIB).

Lalu peneliti mewawancarai masyarakat pengguna layanan lainnya yaitu Fira Aldiyanti, diperoleh jawaban :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

"Setau saya sudah tepat waktu, saya jarang menemui keterlambatan. Ketika saya mengurus legaliser KK, petugas mengerjakan tidak lama" (Kamis, 8 April 2021. Pukul 9.30 WIB).

Dari hasil wawancara diatas mengenai pelayanan dengan waktu ayng cepat, peneliti menyimpulkan bahwa untuk keterlambatan masih sering terjadi dan malah sampe waktu berbulan-bulan sehingga banyak pengguna layanan merasa kecewa dengan janji yang diberikan oleh pegawai layanan.

d. Semua keluhan pelanggan direspon pegawai

Keluhan akan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksakan proses pelayanan dengan baik. Kleurahan Pematang Kapau sebagai penyedia layanan menyediakan sarana untuk menyampaikan keluhan jika ada pengguna layanan yang mempunyai keluhan terkait proses pelayanan.

Maka dari itu mewawancarai bapak Tar Ajaman S.Sos selaku Lurah Pematang Kapau mengenai *"Apakah semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai layanan?"* diperoleh jawaban dengan petikan wawancara sebagai berikut :

"Iya direspon secara keseluruhan, tetapi tidak semuanya terpenuhi kan kehendak masyarakat banyak. Ada yang kita perlu dan ada yang tidak." (Senen, 5 April 2021. Pukul 10.00 WIB).

Maka dari itu mewawancarai bapak Maskat Hasanudin selaku Kasi Administrasi Umum Kelurahan Pematang Kapau mengenai *"Apakah semua*

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai layanan?" diperoleh jawaban dengan petikan wawancara sebagai berikut :

"Iya direspon secara keseluruhan, tetapi tidak semuanya terpenuhi kan kehendak masyarakat banyak. Ada yang kita perlu dan ada yang tidak." (Selasa, 6 April 2021. Pukul 11.30 WIB).

Selanjutnya peneliti mewawancarai Tata Usaha Kelurahan, ibu Novi Diana yang menjelaskan bahwa :

"Semua keluhan pengguna layanan kami respon dengan baik. Kelurahan pematang kapau sydah menyediakan kotak saran untuk memberikan keluhan terkait pelayanan yang ada di kantor kelurahan pematang kapau" (Selasa, 6 April 2021. Pukul 11.46 WIB).

Dari hasil wawancara diatas mengenai semua keluhan direspon oleh pegawai, peneliti menyimpulkan bahwa petuigas pelayanan sudah berusaha memberikan sarana untuk membantu kinerja pegawai sehingga lebih baik.

Lalu peneliti mewawancarai masyarakat pengguna layanan dengan pertanyaan *"Apakah pegawai merespon semua keluhanan yang ada dari masyarakat pengguna layanan?"* Faqrur Razy menjelaskan bahwa :

" Kalau ada keluhan ditanggapi atau tidak saya tidak tahu, tapi saya tahu kalau kelurahan pematang kapau menyediakan kotak saran jika ada pengguna layanan yang menyampaikan keluhannya" (Rabu, 7 April 2021. Pukul 10.00 WIB).

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Selanjutnya peneliti mewawancarai Suci Fratiwi sebagai masyarakat pengguna layanan yang ada dengan pertanyaan yang sama, dijelaskan bahwa :

"Tidak, kalau misalnya ada keluhan ditanggapi atau tidak saya kurang tau karena saya jarang kesini" (Rabu, 7 April 2021. Pukul 13.30 WIB).

Lalu peneliti mewawancarai masyarakat pengguna layanan lainnya yaitu Fira Aldiyanti, diperoleh jawaban :

"Tidak, karena pelayanan sudah bagus. Waktu itu saya ada lihat ada masyarakat yang mempunyai keluhan lalu menyampaikannya. Pegawai menanggapi dengan minta maaf dan mengatakan terima kasih" (Kamis, 8 April 2021. Pukul 9.30 WIB).

Dari hasil wawancara diatas mengenai respon keluhan pelanngan, peneliti menyimpulkan bahwa masih ada keluhan dari masyarakat pengguna layanan da nada yang langsung menyampaikannya kepada pegawai pelayanan, sehingga banyak pegawai yang meminta maaf dan berterima kasih.

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Dimesni *Assurance* (Jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas bahaya, resiko dan keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyrakat terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal. Untuk mengukur dimensi *Assurance* dalam upaya mengetahui analisis kualitas pelayanan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

public di Kelurahan Pematang Kapau dapat diukur melalui indicator sebagai berikut :

a. Tepat waktu pelayanan

Pegawai di Kantor Kelurahan Pematang Kapau memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan saat itu juga apabila bias diselesaikan dan diusahakan pegawai tepat waktu.

Berikut hasil wawancara peneliti bersama bapak Tar Ajaman S.Sos sebagai Lurah Pematang Kapau dengan menanyakan *"Apakah ada jaminan tepat waktu dalam pelayanan"* diperoleh jawaban dengan petikan wawancara sebagai berikut :

"Ya sesuai dengan peraturan SOP kitalah, misalnya masyarakat baca keterangannya 3 hari dan ini bakalan tepat 3 hari." (Senen, 5 April 2021. Pukul 10.59 WIB).

Berikut hasil wawancara peneliti bersama bapak Maskat Hasanudin selaku Kasi Administrasi Umum Kelurahan Pematang Kapau dengan menanyakan *"Apakah ada jaminan tepat waktu dalam pelayanan"* diperoleh jawaban dengan petikan wawancara sebagai berikut :

"Ya sesuai dengan peraturan SOP kitalah, misalnya masyarakat baca keterangannya 3 hari dan ini bakalan tepat 3 hari. Harus itu karena sesuai dengan peraturan yang berlaku dan dibuat secara sepihak atau disetujui, jadi

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

harus diterapkan. Seandainya waktu dikasih 3 hari, ya harus 3 hari nggak boleh lebih dan nggak boleh kurang.." (Selasa, 6 April 2021. Pukul 11.38 WIB).

Selanjutnya mewawancarai ibu Novi Diana yang menjadi Tata Usaha Kelurahan Pematang Kapau mengungkapkan :

"Kami memberikan jaminan tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tapi kembali lagi ke jenis pelayanannya." (Selasa, 6 April 2021. Pukul 11.46 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara diatas mengenai tepat waktu pelayanan, peneliti menyimpulkan bahwa Kelurahan Pematang Kapau sudah memberi jaminan 3 hari pengerjaan berkas dan itu sudah di upayakan dengan optimal dibidang pelayanan.

Selanjutnya peneliti mewawancarai masyarakat pengguna layanan supay mendapatkan sudut pandang yang berbeda dengan pertanyaan *"Apakah Kelurahan Pematang Kapau memberikan jaminan waktu dalam proses pelayanan?"* kepada Faqrur Razy yang memaparkan penjelasan :

"Tidak, karena mereka mengerjakan urusan langsung siap apabila tidak ada kendala. Jadi tidak perlu menunggu lama jika berkas sudah siap dalam hari itu juga" (Rabu, 7 April 2021. Pukul 10.00 WIB).

Lalu peneliti melanjutkan wawancara dengan hal yang sama kepada Suci Fratiwi, mengatakan :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

"Saya mendapatkan jaminan waktu 5-10 menit untuk mendapatkan pelayanan. Tergantung jenis pelayanan kita lagi." (Rabu, 7 April 2021. Pukul 13.30 WIB).

Kemudian peneliti mewawancarai masyarakat pengguna layanan lainnya yaitu Fira Aldiyanti, kemudian menjelaskan :

"Tidak ada jaminan waktu. Tapi tidak bisa sehari jadi kemudian saya dikasih bukti untuk pengambilan ketika KTP sudah selesai " (Kamis, 8 April 2021.Pukul 9.30 WIB).

Dari hasil wawancara dengan masyarakat pengguna layanan mengenai tepat waktu pelayanan, peneliti menyimpulkan ada beberapa masyarakat pengguna layanan yang puas dengan kinerja dan ketepatan waktu yang diberikan oleh pegawai pelayanan, kembali lagi ke berkas yang hendak diurus. Tapia ada juga beberapa masyarakat yang tidak mengetahui adanya jaminan waktu yang diberikan.

b. Kepastian biaya dalam pelayanan

Dalam mengurus keperluan di Kleruahan, tidak semua mengeluarkan biaya untuk mengurusnya. Tergantung jenis pelayanannya, KTP, KK dan surat-surat lainnya itu gratis kecuali IMB dan Izin gangguan.

Berikut berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada bapak Tar Ajaman S.Sos sebagai Lurah Pematang Kapau mengenai *"Apakah ada jaminan biaya dalam pelayanan ?"*, diperoleh jawaban sebagai berikut :

"Tidak, pelayanan yes, pungli no. Kalau izin usaha, gratis dan memang tidak ada." (Senin, 5 April 2021. Pukul 10.59 WIB).

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Berikut berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada bapak Maskat Hasanudin selaku Kasi Administrasi Umum Kelurahan Pematang Kapau mengenai *"Apakah ada jaminan biaya dalam pelayanan ?"*, diperoleh jawaban sebagai berikut :

"Tidak ada, pelayanan yes, pungli no. Kalau izin usaha, gratis dan memang tidak ada." (Selasa, 6 April 2021. Pukul 11.38 WIB).

Berikut juga pernyataan dari ibu Novi Diana sebagai Tata Usaha Pematang Kapau mengatakan :

"Pelayanan disini gratis tanpa dipungut biaya. Kecuali pengguna layanan mengurus IMB dan izin gangguan" (Selasa, 6 April 2021. Pukul 11.46 WIB).

Berdasarkan wawancara diatas mengenai kepastian biaya dalam pelayanan, maka dapat disimpulkan bahwa Kelurahan Pematang Kapau memberikan jaminan tidak adanya pungutan terhadap masyarakat pengguna layanan yang datang.

Selanjutnya peneliti mewawancarai masyarakat pengguna layanan yang menerima pelayanan. Menurut salah satu masyarakat pengguna layanan yaitu Faqrur Razy mengenai *"Apakah Kelurahan Pematang Kapau memberikan jaminan biaya dalam proses pelayanan ?"*, diperoleh jawaban :

"Tidak, mereka pihak kelurahan pematang kapau melakukan tanpa memungut biaya sedikitpun." (Rabu, 7 April 2021. Pukul 10.00 WIB).

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Lalu peneliti juga mewawancarai masyarakat pengguna layanan yaitu Suci Fratiwi yang mengatakan :

“ Tidak ada. Pelayanan disini gratis kecuali mengurus IMB dan izin gangguan. Hanya itu beberapa berkas yang berbayar” (Rabu, 7 April 2021. Pukul 13.30 WIB)

Peneliti juga mewawancarai masyarakat pengguna layanan lainnya yaitu Fira Aldiyanti mengatakan :

“Kalau saya mengurus KTP waktu itu tidak ada biaya yang saya kelurkan lagi.” (Kamis, 8 April 2021. Pukul 9.30 WIB)

Berdasarkan wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepastian biaya dalam proses pelayanan Kelurahan Pematang Kapau dengan adanya jaminan dari pegawai pelayanan, maka pengguna tidak perlu mengeluarkan uamg untuk mengurus keperluannya.

5. Dimensi *Emphaty* (Empati)

Dimensi *Emphaty* meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan diringa pada situasi tertentu sebagai pengguna layanan. Untuk mengukur dimensi *Emphaty* (Empati) dalam upaya mengetahui analisi pelayanan public di Kelurahan Pematang Kapau dapat diukur sebagai berikut :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

a. Mendahulukan pemohon

Pengguna layanan dalam proses pelayanan merupakan prioritas dalam pelayanan. Apapun keperluan pengguna layanan terkait pelayanan di Kelurahan Pematang Kapau harus pendapat utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pengguna layanan.

Berkaitan dengan mendahulukan pemohon menurut bapak Tar Ajaman S.Sos mengenai *"Ketika memberikan pelayanan, apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan pribadi* ?" diperoleh jawaban :

"Itukan teori, kalau anak kita sakit gimana?" (Senin, 5 April 2021. Pukul 10.59 WIB).

Berkaitan dengan mendahulukan pemohon menurut Kasi Administrasi Umum Kelurahan Pematang Kapau bapak Maskat Hasanuddin mengenai *"Ketika memberikan pelayanan, apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan pribadi* ?" diperoleh jawaban :

"Itukan teori, kalau anak kita sakit gimana? Iya lebih mendahulukan pelayanan masyarakat ketimbang pelayanan pribadi sendiri. Contohnya andai ada seorang yang dating untuk mengurus akte kematian atau mengurus suatu kepentingan sekolah, itu harus didahulukan. Jika kita da kepentingan pribadi diluar jam kantor tapi ada masyarakat yang minta dilayani itupun harus sesuai dengan bidang kita, kita layani." (Selasa, 6 April 2021. Pukul 11.38 WIB).

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Berikut berdasarkan wawancara peneliti dengan ibu Novi Diana sebagai Tata Usaha Kelurahan Pematang Kapau mengatakan :

"Seharusnya seperti itu, karena tujuan kami disini adalah melayani masyarakat pengguna pelayanan." (Selasa, 6 April 2021. Pukul 11.46 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara diatas mengenai mendahulukan pemohon, peneliti meyimpulkan ketika masih ada pengguna layanan yang mengantri namun masih ada juga pegawai yang memilih mendahulukan kepentingan nya pribadi seperti menjemput anak, tapi mereka berkata lebih mendahulukan masyarakat.

Lalu peneliti juga ingin mengetahui secara nyata kenyamanan tempat Kelurahan Pematang Kapau dari masyarakat pengguna layanan, yaitu Faqrur Razy mengenai *"Apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan?"* diperoleh jawaban :

"Iya, biar masyarakat tidak menunggu lama dalam menyelesaikan administrasi dengan pihak kelurahan." (Rabu, 7 April 2021. Pukul 10.00 WIB).

Lalu peneliti juga mewawancarai masyarakat pengguna lainnya, yaitu Suci Fratiwi yang mengatakan :

"Tidak, saya pernah menunggu pegawai rapat baru bisa dilayani. Sehingga waktu terpakai sekitar 30 menit untuk menunggu mereka" (Rabu, 7 April 2021. Pukul 13.30 WIB).

Jawaban yang tidak jauh berbeda dikatakan oleh Fira Aldiyanti :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

"Kalau pengalaman saya, pernah diminta untuk menunggu karena pegawai ada rapat ketika sedang melayani saya. Padahal saya sudah antri cukup lama" (Kamis,8 April 2021. Pukul 9.30 WIB).

Dari hasil wawancara penelitu dengan masyarakat pengguna layanan Kelurahan Pematang Kapau tentang mendahulukan pemohon, peneliti menyimpulkan pegawai pelayanan seharusnya mendahulukan kepentingan pemohon kerena pengguna layanan merupakan prioritas pegawai. Jika pengguna layanan tidak didahulukan akan timbul keluhan dan akan memberikan citra yang kurang bagus bagi pegawai pelayanan.

b. Melayani dengan sikap ramah, sopan dan tidak diskriminatif dan menghargai setiap pelanggan

Keramahan pegawai layanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak orang-orang ramah. Dalam proses pelayanan, tidak hanya keramahan dan sopan santun, tetapi sikap tidak membeda-bedakan juga sangat perlu untuk diterapkan. Sikap tidak membeda-bedakan maksudnya ialah ketika melayani pegawai tidak mendahulukan pengguna layanan yang sudah dikenal saja misalnya kelurga atau teman dekat. Semua harus dilayani dengan sama dan sesuai nomor antrian. Lalu sikap menghargai dalam pelayanan juga hamper sama dengan sikpa sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

dengan menyapa serta senyum dengan pengguna layanan, menyakan dan mencatat keperluan pelanggan.

Seperti yang disampaikan oleh bapak Tar Ajaman S.Sos selaku Lurah Pematang Kapau mengenai *"Apakah pegawai sudah melayani pengguna layanan dengan ramah, sopan santun dan tidak deskriminatif atau membeda-bedakan?"* kemudian menjelaskan :

"Kalau pak lurah tentu sudah, tentu tim penilai nanti yang menilai. Tidak ada, kami tidak pernah membeda-bedakan dalam melayani pengguna layanan yang datang. Kami sudah menerapkan kepada pegawai layanan agar tetap melayani pengguna layanan dengan tidak membeda-bedakan satu sama lain." (Senin, 5 April 2021. Pukul 10.59 WIB).

Seperti yang disampaikan bapak Maskat Hasanudin selaku Kasi Administrasi Umum Kelurahan Pematang kapau oleh mengenai *"Apakah pegawai sudah melayani pengguna layanan dengan ramah, sopan santun dan tidak deskriminatif atau membeda-bedakan?"* kemudian menjelaskan :

"Kalau pak lurah tentu sudah, tentu tim penilai nanti yang menilai. Tidak ada, kami tidak pernah membeda-bedakan dalam melayani pengguna layanan yang datang. Kami sudah menerapkan kepada pegawai layanan agar tetap melayani pengguna layanan dengan tidak membeda-bedakan satu sama lain." (Selasa, 6 April 2021. Pukul 11.38 WIB).

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Peneliti juga mewawancari ibu Novi Diana dengan pertanyaan yang sama lalu mengatakan bahwa :

"Kami rasa sudah melayani masyarakat pengguna dengan sopan dan ramah, agar masyarakat pengguna layanan merasa senang dengan sikap yang kami berikan. Iya, kami sebisa mungkin melayani dan mengharagi dengan baik agar masyrakat pengguna layanan yang datang untuk mengurus keperluannya di Kantor Lurah Pematang Kapau." (Selasa, 6 April 2021. Pukul 11.46 WIB).

Dari hasil wawancara diatas mengenai melayani masyarakat dengan sikap ramah, sopan santun, tidak diskriminatif dan menghargai setiap pelannggan dapat disimpulkan bahwa keramahan dan sopan santun memang sangat penting dimiliki oleg pegawai pelayanan dalam proses pelayanan guna melayani masyrakat agar pengguna layanan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan sikap tidak membeda-bedkan dalam melayani masyarakat sangat berarti karena pegawai sudah melakukan pelaynan dengan professional dan sesuai SOP.

Selanjutnya peneliti mewawancarai beberapa masyarakat pengguna layanan yang ada di kantor Kelurahan Pematang kapau dengan pertanyaan *"Apakah sikap pegawai dalam memberikan pelayanan sudah ramah, sopan santun dan tidak diskriminatif atau membeda-bedakan ?"* kepada Faqrur Razy, lalu ia menjelaskan :

".Sudah sopan, dan tidak ada membeda-bedakan, semuanya sama rata dalam menangani pelayanan. Itu setau saya" (Rabu, 7 April 2021. Pukul 10.00 WIB).

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Lalu peneliti lanjut mewawancarai masyarakat pengguna layanan lainnya yaitu Suci Fratiwi, mengatakan :

"Pegawai disini ada ramah dan sopan, tapi ada juga yang kurang ramah. Mungkin sedang ada sesuatu jadinya hanya menanyakan keperluan tanpa menyapa kita terlebih dahulu. Pegawai disini tidak ada membeda-bedakan." (Rabu, 7 April 2021. Pukul 13.30 WIB).

Lalu selanjutnya mewawancarai Fira Aldiyanti yang juga merupakan masyarakat pengguna layanan di Kelurahan Pematang Kapau, mengatakan :

"Saya merasa pegawai disini belum ramah. Tidak membeda-bedakan. Semua dilayani sama. Saya belum pernah mengalami atau melihat pegawai yang membeda-bedakan masyarakat pengguna layanan." (Kamis, 8 April 2021. Pukul 9.30 WIB).

Dari hasil wawancara diatas mengenai melayani dengan sikap ramah, sopan santun, tidak diskriminatif dan menghargai setiap pelanggan, dapat disimpulkan semuanya secara garis besar sudah terlaksana dengan baik namun tetap saja ada beberapa kesalahan yang harus diperbaiki guna menjadikan pelayanan lebih optimal.

C. Faktor Pendukung Pelayanan Publik di Kelurahan Pematang Kapau Pasca Pemekaran Wilayah Kecamatan Kulim Kota Pekanbaru

Pada setiap pelayanan tentunya harus ada hal-hal yang dapat membuat kenyamanan bekerja agar mendapat hasil yang maksimal. Faktor pertama yang

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

digunakan untuk mendorong terciptanya pelayanan yang baik di Kelurahan Pematang Kapau yaitu berupa semangat yang diberikan pegawai yang satu dengan yang lain, berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan. Pernyataan ini sesuai dengan hasil wawancara dengan bapak Tar Ajaman S.Sos selaku Lurah Pematang Kapau pada tanggal 5 April 2021 yang mengatakan "*Pendukung tadikan seperti computer, sepertinya komputer kurang karena hanya ada 2 dan pasti salah satunya ada yang terpakai. Lalu kami sama-sama menyemangati agar dapat memberikan pelayanan dengan keahlian masing-masing agar terwujudnya pelayanan yang optimal. Kami juga mengadakan rapat mengenai bagaimana pelayanan yang sudah kami lalukan kepada masyarakat pengguna layanan, sehingga akan timbul solusi dan saran jika memang pegawai pelayanan kami yang belum optimal."*

Pernyataan ini sesuai dengan hasil wawancara dengan bapak Maskat Hasanudin selaku Kasi Administrasi Umum Kelurahan Pematang Kapau pada tanggal 6 April 2021 yang mengatakan *"Kami juga mengadakan rapat mengenai bagaimana pelayanan yang sudah kami lalukan kepada masyarakat pengguna layanan, sehingga akan timbul solusi dan saran jika memang pegawai pelayanan kami yang belum optimal."*

Sedangkan bagi ibu Novi Diana selaku Tata Usaha Pematang Kapau mengungkapkan bahwa faktor pendukung disini adalah *"Seperti penyediaan fasilitas atau alat bantu dan harus adanya internet agar bias terhubung dengan data. Alat bantu menjadi faktor pendukung karena dengan adanya alat bantu*

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

maka pekerjaan dalam melayani masyarakat pengguna layanan akan semakin mudah."

Dari hasil wawancara diatas mengenai faktor pendukung pelayanan public di Kelurahan Pematang Kapau pasca pemekaran wialayah Kelurahan di Kecamatan Kulim Kota Pekanbaru adalah alat bantu seperti computer dan print serta internet menjadi faktor pendukung, serta semangat satu dengan yang lain untuk memberikan pelayanan yang maksimal.

D. Faktor Penghambat Pelayanan Publik di Kelurahan Pematang Kapau Pasca Pemekaran Wilayah di Kecamatan Kulim Kota Pekanbaru

Hambatan pelayanan dalam upaya menjaga kualitas pelayanan pada masyarakat di Kantor Kelurahan Pematang Kapau menurut Lurah Pematang Kapau, bapak Tar Ajaman S.Sos mengatakan "*Ada, fasilitas seperti lurah tidak ada kendaraan dinas dan infrastruktur . Untuk pegawai pelayanan yang ada sekarang, kami hanya mengambil beberapa orang dari seksi pemerintahan dan lainnya dari semua seksi yang ada di Kelurahan Pematang Kapau untuk tugas piket menjaga kantor. Namun dalam menjaga dikantor pelayanan, kami juga tetap memprioritaskan pekerjaan tetap mereka di bidangnya masing-masing."*

Menurut Kasi Administrasi Umun Pematang Kapau, bapak Maskat Hasanudin mengatakan *"Ada, fasilitas seperti lurah tidak ada kendaraan dinas dan infrastruktur . Untuk pegawai pelayanan yang ada sekarang, kami hanya mengambil beberapa orang dari seksi pemerintahan dan lainnya dari semua seksi yang ada di Kelurahan Pematang Kapau untuk tugas piket menjaga kantor.*

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Namun dalam menjaga dikantor pelayanan, kami juga tetap memprioritaskan pekerjaan tetap mereka di bidangnya masing-masing."

Selanjutnya penjelasan ibu Novi Diana memaparkan *"Terus terang kami membutuhkan pegawai tambahan untuk bagian pelayanan yang menguasai alat bantu dalam proses pelayanan, karena disini saya mampu menguasai computer hanya saya saja dan satu orang lagi. Pegawai yang lain masih belum mahir menguasai computer dan perangkatnya. Inikan juga berpengaruh kepada pengguna layanan."*

Dari hasil wawancara diatas mengenai faktor pendukung pelayanan public di Kelurahan Pematang Kapau pasca pemekaran wialayah Kelurahan di Kecamatan Kulim Kota Pekanbaru adalah tidak adanya kendaraan dinas lurah serta kurangnya pegawai pelayanan yang menguasai alat bantu proses pelayanan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Analisis Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Pematang Kapau Kecamatan Kulim dapat dinilai dari lima dimensi yaitu *Tangible, Realibility, Responsiviness, Assurance, dan Emphaty*.
   a. Dimensi *Tangible* (Berwujud) yang mempunyai indicator penampilan, kenyamanan, kemudahan, kemudahan, dan penggunaan alat bantu sudah diterapkan, namun ada beberapa indicator yang belum sepenuhnya terlaksana yaitu mengenai kenyamanan tempat.
   b. Dimensi *Realibilty* (Kehandalan) yang mempunyai indicator kecermatan, standart pelayanan yang jelas, kemampuan dan keahlian sudah diterapkan, namun ada beberapa indicator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan.
   c. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) yang mempunyai indicator merespon, cepat, tepat, cermat, tepat waktu dan merespon keluhan pengguna layanan sudah diterapkan dimensi ini sesuai dengan keinginan masyarakat terbukti karena tidak ada keluhan dari penggunaa layanan terkait indicator di dalam dimensi *Responsiviness.*

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

d. Dimensi *Assurance* (Jaminan) yang mempunyai indicator jaminan tepat waktu dan jaminan kepastian biaya sudah diterapkan sesuai dengan keinginan masyarakat. Hal ini terbukti karena tidak ada keluhan masyarakat pengguna layanan terkait indicator dalam dimensi *Assurance.*

e. Dimensi *Emphaty* (Empati) yang mempunyai indicator mendahulukan kepentingan masyarakat pengguna layanan, ramah, sopan santun, tidak diskriminati dan menghargai sudah diterapkan dengan baik, namun ada beberapa indicator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat pengguna layanan yaitu mengenai ketidakramahan pegawai layanan dalam dimensi *Emphaty.*

2. Faktor penghambat pelaksaan Pelayanan Publik di Kelurahan Pematang Kapau Kecamatan Kulim adalah kurangnya sumber daya pegawai dan masih kurangnya sarana dan prasarana. Sedangkan faktor pendukungnya adalah semangat yang diberikan pegawai anatara satu sama lain, mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan kemudian memberikan penanaman kesadaran untuk melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Faktor pendukung lainnya adalah adanya fasilitas berupa alat unyuk memudahkan proses pelayanan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

1. Kantor Kelurahan Pematang Kapau sebaiknya menambhakan sarana dan prasarana seperti AC di ruang pelayanan untuk pengguna layanan. Selain itu perlu adanya klip untuk menyimpan kertas-kertas dan brosur yang berantakan diatas meja ruang pelayanan agar masyarakat pengguna layanan lebih merasa nyaman.

2. Kelurahan Pematang Kapau perlu memberikan peltihan kembali kepada pegawai pelayanan yang belum mampu untuk mengoperasikan alat bantu yang tersedia dalam proses pelayanan. Selain itu, penambahan karyawan tetap di bagian pelayanan dengan mengajukan permintaan pegawai kepada Kecamatan Kulim.

3. Pegawai di Kelurahan Pematang Kapau sebaiknya saling mengingatkan apa itu arti pentingnya keramahan terhadap pengguna layanan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan memberikan respon yang baik terhadap pegawai pelayanan.

4. Kantor Kelurahan Pematang Kapau khusunya bagian pelayanan sebaiknya sudah mempersiapkan dan menyediakan bahan untuk pembentukan bahan pembuatan KTP agar masyarakat tidak menunggu terlalu lama dalam pengurusan KTP.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

DAFTAR KEPUSTAKAAN

Abdul, Aziz. 2012. *Pengertian, Tujuan, Fungsi dan Manfaat Hasil Belajar* (Tersedia diakses tanggal 2 April 2015 jam 7.29).

Achmad, Zein. 2009. *Aplikasi Pemasaran dan Salesmanship.* Jakarta : Mitra Wacana Media

Agusti, Restu. 2010. *Pengaruh kejelasan sasaran anggran terhadap kesenjangan anggran dengan dimoderasi oleh variabel komitmen organisasi dan informasi asimetri.* Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Riau.

Antonio, M.Syafii. 2005. *The Super Leader Super Manager.* Jakarta: Tazkia Mulmedia & Prolm Cetre.

Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian*. Jakarta : PT.Rineka Cipta.

As, Mahmoeddin. 2010. *Melacak Kredit Bermasalah. Cetakan Pertama.* Jakarta: Pustaka Sinar Harapan

Atik,dan Ratminto. 2013. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal.* Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Dr.H.A.S Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.

Dr.H.A.S Moenir.2008. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia,* Bumi Aksara. Jakarta

DR.H.Inu Kencana Syafiie, M.Si. 2011. *Sistem Pemerintahan Indonesia*. Jakarta : PT Rineka Cipta.

Handayaningrat,Soewarno. 1994. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta : CV. Haji Masagung.

Hanif,Nurcholis. 2005. *Teori dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah.* Jakarta : Grasindo.

Harbani, Pasolong. 2013. *Kepemimpinan Birokrasi.*Bandung : CV.Alfabeta.

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implemantasinya.*Yogyakarta : Gava Media.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Hasan, Erlina. 2005. *Komunikasi pemerintahan.*Bandung:Rafika aditama.

Hidayat. 1986. *Teori Efektifitas Dalam Kinerja Karyawan*. Gajah Mada University Press. Yogyakarta.

Hikmat,Malhi M. 2011. *Metode Penelitian Dalam Perspektif Ilmu Komunikasi dan Sastra*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*.Jakarta: Indeks

Labolo,Muhadam. 2007. *Memahami Ilmu Pemerintahan,* Jakarta:Kelapa Gading Permai.

Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja sektor publik.* yogyakarta: UPP AMPYKPN.

Maulidiah,Sri. 2014. *Pelayanan Publik (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan)*. Bandung:Indra Prahasta

Moleong, Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Munaf, Yusri, 2015. *Hukum Administrasi Negara*.Pekanbaru: Marpoyan Tujuh

Nazir. 1999. *Metode Penelitian.* Jakarta : Ghalia Indonesia.

Ndraha, Taliziduhu. 2005. *Teori Budaya Organisasi*, Cetakan Pertama, PT Rineka Cipta, Jakarta

Ndraha, Taliziduhu. 2011. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: Rineka Cipta

Parasuraman. A. Valarie A. Zeithaml. And Leonard L. 1990. *Delivering Quality Service : Balancing Costumer Perceptions and Expections.* New York : THE TREE PREES

Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik, Alfabeta,* Bandung

Salim, Peter dan Yenny Salim. 2002. *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer.*

Jakarta : Modern English Press

Santosa, Pandji. 2009. *Adimnistrsi Publik: Teori dan Aplikasi Good Goverrnance.* Refika Asitama: bandung.

Sedarmayanti. 2010. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja, cetakan kedua*, penerbit: Mandar Maju. Bandung.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Sinambela dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*,Jakarta : Bumi Aksara

Steers, Richard.M. 1985. *Efektivitas Organisasi Kaidah Peri Laku (Alih Bahasa Magdalena).* Jakarta: Erlangga

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung:Afabeta

Thoha, Miftah. 1995. Dimensi prima Administrasi Negara, FISIP, Yogyakarta

Dokumentasi :

UUD Tahun 1945

UUD 1945 Pasal 18 ayat (1)

UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

UU Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Keputusan Mentri PAN Nomor 58 Tahun 2002

Keputusan Mentri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003

Keputusan Mentri PAN Nomor 25 Tahun 2004

PP Nomor 96 Tahun 2012

Perda Kota Pekanbaru Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Pembentukan Kecamatan di Kota Pekanbaru

Skripsi

Irfan, Ahmad.2017.Dampak Pemekaran Kecamatan Pulau Pisang Kabupaten Pesisir Selatan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan.*Skripsi*.Bandar Lampung: Universitas Lampung.

Kusuma,Yori Tirta.2017.Analisis Perkembangan Wilayah (Studi Kasus Pada Kecamatan Pagelarandan Kecamatan Pagelaran Utara Kabupaten Pringsewu).*Skripsi*.Bamdar Lampung: Universitas Lampung.

Lantara,Lifia Aris Tahara.2016.Pengaruh Pemekaran Wilayah Kecamatan Terhadap Pembangunan Dan Pelayanan Publik Di Kecamatan Tana Lili Kabupaten Luwu Utara.*Skripsi*.Makassar: Universitas Hasanudin.

Sapri.2014.Dampak Pemekaran Kecamatan Dalam Pembangunan Sarana Dan Prasarana Di Kecamatan Beutong Ateah Banggala Kabupaten Nagan Raya.*Skripsi*.Mealaboh: Universitas Teuku Umar.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Trisnoval,Angga.2018.Analisis Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Kelurahan Kulim (Studi pada Kelurahan Kulim, Kelurahan Pebatuan, Kelurahan Sialang Rampai dan Kelurahan Mentangor Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru).*Skripsi.*Riau: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Jurnal

Muqoyyidin, Andik Wahyu.2013.Pemekaran Wilayah Dan Otonomi Daerah Pasca Reformasi di Indonesia : Konsep, Fakta Empiris dan Rekomendasi Kedepan.*Jurnal Konstitusi.Volume10,Nomor2.*

Rakasiwi, Andi.2014.Dampak Pemekaran Terhadap Pembangunan Daerah Kecamatan Pekaitan Rokan Hilir Tahun 2010-2012. *Jom FISIP Vol.1 No.2.*

Santika,Raden Hady dkk.2018.Analisis Dampak Pemekaran Daerah Terhadap Kinerja Dan Pemerataan Ekonomi Di Kabupaten Lombok Utara.*Jurnal Ilmu Pemerintahan Volume 3 No1*:15-23.

Surharyanto,Agung.2017.Persepsi Masyarakat Kelurahan Kalibata Jorlang Hataran Mengenai Usulan Pemekaran Kabupaten Simalungun.*Jurnal Pendidikan Ilmu-Ilmu Sosial.9(2)*:177-185.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :