

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

---

**EFEKTIFITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN PAYUNG  
SEKAKI KOTA PEKANBARU (STUDI TENTANG PELAYANA  
SURAT-SURAT KETERANGAN DI KECAMATAN  
PAYUNG SEKAKI KOTA PEKANBARU)**

**SKRIPSI**

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



**DYAH SETYO HAPSARY  
167310083**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
PEKANBARU**

**2021**

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum WR.WB

Dengan mengucap puji syukur kehadiran Allah Yang Maha Esa atas segala rahmat yang telah diberikan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan benar. Semoga ilmu yang penulis dapatkan selama masa perkuliahan bisa bermanfaat bagi penulis, keluarga serta masyarakat dan semoga di ridhoi Allah SWT. Shalawat beserta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan alam nabi besar Muhammad SAW, keluarga, sahabat dan orang-orang yang istiqomah di jalan islam.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih sedalam-dalamnya atas dukungan serta bimbingan dari beberapa pihak selama proses studi dan juga skripsi ini. Selanjutnya penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi,SH,MCL Selaku Rektor Universitas Islam Riau yang menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan pada penulis dalam menimba ilmu pada lembaga pendidikan yang beliau pimpin.
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik yang menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan pada penulis dalam menimba ilmu pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.

3. Bapak Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP.,M.Si selaku Ketua Jurusan Program Studi Ilmu Pemerintahan dan seluruh dosen yang mengajar Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
4. Bapak Andriyus, S.Sos., M.Si selaku pembimbing yang telah menyediakan waktu dan menyalurkan pengetahuan kepada penulis terutama proses bimbingan berlangsung.
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang sangat bermanfaat bagi penulis.
6. Terima kasih kepada seluruh Staff dan Karyawan Tata Usaha Fisipol yang telah membantu dalam pengurusan administrasi dari awal hingga akhir.
7. Terima kasih kepada kedua orang tua kakak dan abang yang selalu memberi do'a dan dorongan secara moril dan materil kepada penulis, juga memberikan semangat dan motivasi yang sangat luar biasa serta tidak pernah lelah dan mengeluh untuk memperjuangkan nasib anak-anaknya agar menjadi orang yang lebih baik.
8. Terimakasih kepada teman-teman seperjuangan ilmu pemerintahan Kelas IP.A yang sampai saat ini saling membantu dalam menyelesaikan usulan penelitian ini.

Penulis menyadari Bahwa pada lembar tertentu dari skripsi ini mungkin banyak ditemukan kesalahan dan kekurangan. Untuk memenuhi hal ini penulis berharap kemakluman dari para pembaca.

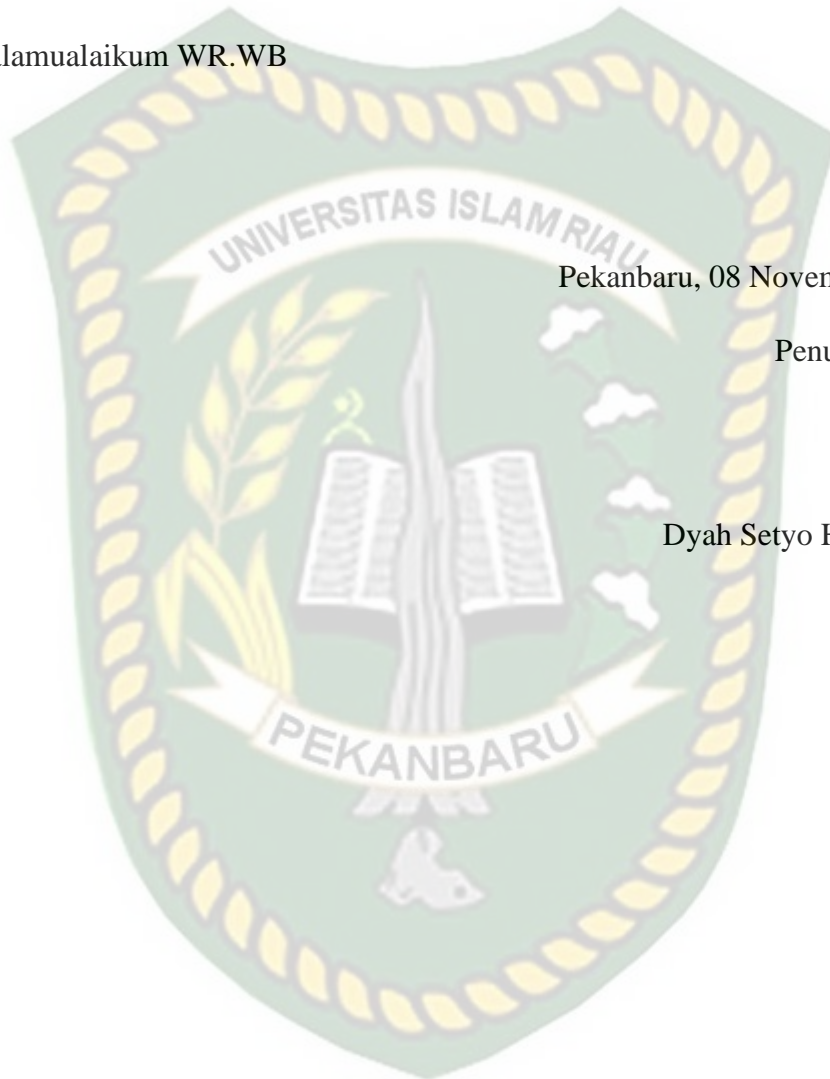
Akhirnya penulis berharap semoga usulan penelitian ini dapat memberikan manfaat yang cukup berarti kepada para pembaca.

Wassalamualaikum WR.WB

Pekanbaru, 08 November 2021

Penulis

Dyah Setyo Hapsary



## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI .....</b>	<b>iii</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN KONFREHENSIF SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....</b>	<b>xvii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xviii</b>
<b>ABSTRAC.....</b>	<b>xix</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian .....	11
C. Perumusan Masalah .....	11
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	11

### **BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR**

A. Studi Kepustakaan.....	13
1. Konsep Ilmu Pemerintahan.....	13
2. Konsep Pemerintahan.....	14
3. Konsep Pemerintah .....	17
4. Konsep Pemerintahan Daerah .....	18
5. Konsep Otonomi Daerah.....	20
6. Konsep Pelayanan Publik.....	23
7. Jenis-jenis Pelayanan Publik.....	28
8. Konsep Efektifitas .....	30

B. Penelitian Terdahulu .....	35
C. Kerangka Pikir .....	38
D. Konsep Operasional .....	39
E. Operasional Variabel.....	40

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Tipe Penelitian .....	41
B. Lokasi Penelitian.....	41
C. Informan Dan Key Informan.....	42
D. Teknik Penentuan Informan.....	42
E. Jenis dan Sumber Data .....	43
F. Teknik Pengumpulan Data.....	43
G. Teknik Analisis Data.....	45
H. Jadwal Kegiatan Penelitian .....	45

### **BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

A. Sejarah Singkat Kota Pekanbaru.....	46
1. Letak Geografis Kota Pekanbaru .....	47
a. Batas.....	48
b. Iklim .....	48
c. Jarak Ibu Kota .....	49
2. Kondisi Sosial Dan Perkembangan Kota Pekanbaru .....	49
a. Perekonomian.....	49
b. Pendidikan.....	51
c. Penduduk Kota Pekanbaru .....	51
d. Agama .....	53
e. Adat Istiadat .....	53
B. Gambaran Umum Kecamatan Payung Sekaki .....	54
1. Letak Geografis Dan Demografis .....	54
a. Geografis .....	54
b. Demografis.....	55

2. Visi Dan Misi Kecamatan Payung Sekaki .....	58
3. Pendidikan.....	58
4. Kesehatan .....	60
5. Sosial Keagamaan .....	61
6. Struktur Organisasi .....	62

## **BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Identitas Informan .....	63
1. Usia Informan.....	64
2. Jenis Kelamin .....	65
3. Tingkat Pendidikan .....	66
B. Efektifitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru (Studi Tentang Pelayanan Surat-Surat Keterangan Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru).....	67
1. Fator Waktu.....	69
2. Faktor Kecermatan .....	74
3. Faktor Gaya Pemberian Pelayanan .....	79
C. Hambatan dalam Efektifitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru (Studi Tentang Pelayanan Surat-Surat Keterangan Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru) .....	84

## **BAB VI PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	85
B. Saran.....	85

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>87</b>
-----------------------------	-----------

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>		<b>Halaman</b>
Tabel I.1	Jumlah Pegawai Kantor Camat Payung Sekaki.....	6
Tabel I.2	Data Surat Keterangan Tahun 2019.....	7
Tabel II.1	Penelitian Terdahulu Tentang Efektifitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru (Studi Tentang Pelayanan Surat-Surat Keterangan Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru).....	35
Tabel II.2	Operasional Variabel Tentang Efektifitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru (Studi Tentang Pelayanan Surat-Surat Keterangan Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru).....	40
Tabel III.1	Informan dan key informan.....	42
Tabel III.2	Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian Tentang Efektifitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru (Studi Tentang Pelayanan Surat-Surat Keterangan Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru).....	45
Tabel IV.1	Jarak Ibu Kota Pekanbaru .....	49
Tabel IV.2	Jumlah Penduduk Kota Pekanbaru.....	52
Tabel IV.3	Jumlah Penduduk Kecamatan Payung Sekaki Menurut Jenis Kelamin Tahun 2020.....	56
Tabel IV.4	Jumlah Penduduk Kecamatan Payung Sekaki Berdasarkan Umur Tahun 2020 .....	57
Tabel IV.5	Jumlah Penduduk, Jumlah Kepala Keluarga Dan Rata-Rata Jiwa Per Kk Di Kecamatan Paung Sekaki .....	57
Tabel IV.6	Sarana Pendidikan Di Kecamatan Payung Sekaki Jenis Sekolah Tinggi Tahun 2020.....	59



Tabel IV.7	Sarana Pendidikan Di Kecamatan Payung Sekaki Jenis Sekolah Swasta Tahun 2020 .....	59
Tabel IV.8	Jumlah Sarana Kesehatan Di Kecam Atan Payunga Sekaki Tahun 2020 .....	60
Tabel IV.9	Jaumlah Sarana Ibadah Di Kecamatan Payung Sekaki Tahun 2020.....	61
Tabel V.1	Identitas Informan Penelitian Tentang Efektifitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru (Studi Tentang Pelayanan Surat-Surat Keterangan Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru).....	64
Tabel V.2	Umur Informan Penelitian Tantang Efektifitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru (Studi Tentang Pelayanan Surat-Surat Keterangan Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru).....	65
Tabel V.3	Jenis Kelamin Informan Penelitian Tentang Efektifitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru (Studi Tentang Pelayanan Surat-Surat Keterangan Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru).....	66
Tabel V.4	Tingkat Penelitian Informan Penelitian Tentang Efektifitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru (Studi Tentang Pelayanan Surat-Surat Keterangan Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru).....	67

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
II.1	Kerangka Pikir Penelitian Tentang Tentang Efektifitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru (Studi Tentang Pelayanan Surat-Surat Keterangan Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru)..... 38



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Dokumentasi.....	90
Lampiran 2 : Daftar Wawancara.....	97
Lampiran 3 : Struktur Organisasi.....	100
Lampiran 4 : Sop pengurusan surat keterangan tidak mampu.....	101



## SURAT PERNYATAAN

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

Nama : Dyah Setyo Hapsary  
 Npm : 167310083  
 Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
 Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
 Judul Skripsi : Efektifitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru (Studi Tentang Pelayanan Surat-surat Keterangan Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru)

Atas naskah yang di daftarkan pada ujian komprehensif Skripsi ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan:

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesabaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 08 November 2021  
 Pelaku Pernyataan,

  
 Dyah Setyo Hapsary

**EFEKTIFITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN PAYUNG  
SEKAKI KOTA PEKANBARU (STUDI TENTANG PELAYANA  
SURAT-SURAT KETERANGAN DI KECAMTAN  
PAYUNG SEKAKI KOTA PEKANBARU)**

**ABSTRAK**

Dyah Setyo Hapsary

167310083

Penelitian ini bertujuan untuk Adapun tujuan penelitian ini dilaksanakan antara lain adalah:Adapun tujuan ini adalah untuk mengetahui Pelayanan Publik Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru (Studi Tentang Pelayanan Surat-Surat Keterangan Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru) dan untuk mengetahui faktor penghambat Pelayanan Publik Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru (Studi Tentang Pelayanan Surat-Surat Keterangan Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru). Indikator Efektifitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru (Studi Tentang Pelayanan Surat-Surat Keterangan Di Kecamtan Payung Sekaki Kota Pekanbaru) yang digunakan meliputi Faktor waktu, Kecermatan dan gaya pemberian pelayanan. Penelitian ini yang berlokasi di kantor camat payung sekaki Kota Pekanbaru, kemudian tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif yang mana peneliti kualitatif berusaha membangun makna tentang suatu fenomena berdasarkan pandangan-pandangan dari para partisipan dan menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi sebagai alat pengumpulan data. Key informan dan informan dalam penelitian ini adalah camat, sekretaris camat, staff kecamatan payung sekaki sebnayak 3 orang dan masyarakat sebanyak 5 orang. Jenis pengumpulan data terdiri dari data primer, data sekunder. Sementara teknis analisa data diperjelas dengan data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang pentingnya dan kan dipelajari serta membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain, Efektifitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru (Studi Tentang Pelayanan Surat-Surat Keterangan Di Kecamtan Payung Sekaki Kota Pekanbaru) dalam hasil wawancara dan observasi bahwa masih ada beberapa kekurangan dan hambatan.

*Kata Kunci : Efektifitas, Pelayanan Publik, Surat Keterangan*

**EFFECTIVENESS OF PUBLIC SERVICES IN PAYUNG SEKAKI  
DISTRICT, PEKANBARU CITY (STUDY ON SERVICES  
DESCRIPTION LETTER IN THE DISTRICT  
PEKANBARU CITY SEKAKI Umbrella)**

**ABSTRACT**

***Dyah Setyo Hapsary***

**167310083**

*This study aims to The purposes of this research are carried out, among others, are: The objectives of this study are to determine the Public Service in Payung Sekaki District, Pekanbaru City (Study of Certificate Services in Payung Sekaki District, Pekanbaru City) and to determine the inhibiting factors of Public Service in Payung Sekaki District, Pekanbaru City (Study of Certificate Services in Payung Sekaki District, Pekanbaru City). The indicators of the effectiveness of public services in Payung Sekaki Subdistrict, Pekanbaru City (Study on the Service of Certificates in Payung Sekaki Subdistrict, Pekanbaru City) used include factors of time, accuracy and service delivery style. This research is located at the sub-district office of Umbrella Sekaki, Pekanbaru City, then the type of research used in this study is a qualitative research method in which qualitative researchers try to build meaning about a phenomenon based on the views of the participants and use observation, interviews and documentation as tools. data collection. Key informants and informants in this study were the sub-district head, sub-district secretary, Umbrella Sekaki sub-district staff as many as 3 people and the community as many as 5 people. Types of data collection consists of primary data, secondary data. While the technical analysis of data is clarified with data obtained from interviews, field notes and documentation by organizing the data into categories, describing it into units, synthesizing, compiling into patterns, choosing which ones are important and can be studied and making conclusions so that they are easy. understood by oneself and others, the Effectiveness of Public Services in Payung Sekaki Sub-district Pekanbaru City (Study on Certificate Services in Payung Sekaki Sub-district Pekanbaru City) in the results of interviews and observations that there are still some shortcomings and obstacles.*

*Keywords: Effectiveness, Public Service, Certificate*

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Pemerintah pada awalnya dibentuk untuk menghindari keadaan dimana sebuah wilayah yang dihuni oleh masyarakat serba mengalami kekacauan. Aktifitas pemerintah dalam upaya memelihara kedamaian dan keamanan suatu wilayah menjadi kewenangan utama baik secara internal maupun eksternal. Sebagaimana tujuan utama dibentuknya pemerintah adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban dimasyarakat bisa menjalani kehidupannya secara wajar. Dengan kata lain, pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat yang merupakan fungsi primer dari pemerintah. Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara sebagai pelayan masyarakat yang memberikan pelayanan sebaik - baiknya menuju good governance.

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat yang dilakukan secara transparan dan akuntabilitas. Dalam konteks negara modern, pelayanan publik telah menjadi lembaga dan profesi yang semakin penting. Ia tidak lagi merupakan aktivitas sambilan, tanpa payung hukum, gaji dan jaminan sosial yang memadai, sebagaimana terjadi di banyak negara berkembang pada masa lalu. Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumberdaya yang berasal dari dan untuk kepentingan publik. Sebagai profesi,

pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan. Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat.

Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam pembukaan Undang-undang Dasar 1945 alinea Ke empat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yang berbunyi: Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah.

Sebagai konsekuensi dari pelaksanaan Otonomi Daerah terlebih setelah ditetapkannya Undang-Undang nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, dimana Pemerintahan Daerah diberi kewenangan yang demikian luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk didalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerahnya. Namun berbagai isu yang muncul di kalangan masyarakat, ternyata hak pelayanan yang diterima oleh masyarakat terasa belum memenuhi harapan semua pihak baik dari kalangan masyarakat umum maupun dari kalangan pemerintah sendiri.



Menurut Peraturan Wali kota Pekanbaru Nomor 273 Tahun 2017 Tentang Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kecamatan Kota Pekanbaru dalam pasal 5 angka (1) jenis pelayanan dalam system admistrasi pelayanan terpadu kecamatan meliputi :

1. Surat keterangan belum masuk listrik;
2. Surat keterangan belum memiliki rumah;
3. Surat keterangan belum menikah;
4. Surat keterangan bersih diri;
5. Surat keterangan catatan kepolisian;
6. Surat keterangan dimisili;
7. Surat keterangan domisili usaha (kecamatan);
8. Surat keterangan status pasangan;
9. Surat keterangan jaminan kesehatan;
10. Surat keterangan janda/duda;
11. Surat keterangan kehilangan;
12. Surat keterangan menikah;
13. Penghasilan;
14. Surat keterangan perbedaan data;
15. Surat keterangan tidak mampu;
16. Surat nikah;
17. Surat rekomendasi pangkalan elpoji (kecamatan);
18. Surat rekomendasi usaha (kecamatan).

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dalam pasal 12 Sistem pelayanan terpadu diselenggarakan dengan tujuan :

- a. Memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada Masyarakat;
- b. Mendekatkan pelayanan kepada Masyarakat;
- c. Memperpendek proses pelayanan;
- d. Mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau; dan
- e. Memberikan akses yang lebih luas kepada Masyarakat untuk memperoleh pelayanan.

Sedangkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 15 tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan. Dalam Bab II menjelaskan dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. Sederhana
2. Partisipasi
3. Akuntabel
4. Berkelanjutan
5. Transparansi
6. Keadilan

Bagi Instansi pemerintahan, maka pemberian pelayanan pada dasarnya harus tercermin pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah mulai dari waktu pelayanan, biaya pelayanan dan prosedur pelayanan. Oleh karena itu, dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat faktor Sarana Prasarana, Kualitas Sumber Daya Manusia dan Akuntabilitas aparat setempat merupakan hal penting untuk diperhatikan sebagai instrument dalam pemberian pelayanan yang memuaskan.

Kualitas pelayanan hanya akan didapatkan apabila memenuhi seluruh item/syarat-syarat yang dibutuhkan dalam memperlancar kegiatan pelayanan kepada masyarakat, seperti Faktor Sarana Prasarana dari pihak pemerintah yang menyiapkan peralatan guna mendukung lancarnya proses pelayanan, kemudian Kualitas sumber daya manusia dibutuhkan daya tangkap yang baik guna menerima respon dari masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan serta tingginya tanggung jawab para pelaksana tugas pelayanan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Salah satu kegiatan pelayanan pemerintah yang memiliki intensitas pelayanan kepada masyarakat yang cukup tinggi adalah pelayanan bidang pemerintahan, sosial ekonomi di Kantor Kecamatan. Intensitas pelayanan ini adalah berkaitan dengan kedudukan dan fungsi pengelolaan pemerintah Kecamatan sebagai fungsi dasar terdepan dalam memberikan pelayanan masyarakat pada bidang pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.

Sangat banyak dokumen resmi yang diperlukan untuk legalitas, semuanya harus diperoleh melalui Kantor Camat. Dalam memberikan pelayanan pengurusan dokumen-dokumen seringkali dihadapkan pada mekanisme dan prosedur pelayanan yang kurang sinkron antara tersedianya data yang dimiliki Kantor Kelurahan dan Kecamatan yang dimiliki oleh masyarakat yang akan dilayani, sehingga menyebabkan berbelit-belitnya kondisi pelayanan dan warga yang dilayani merasakan adanya diskriminasi pada waktu pelayanan, bahkan biaya pelayanan seperti adanya biaya administrasi yang bersifat tidak sesuai dengan prosedur yang ada.

Proses pelayanan administrasi dokumen pada dasarnya telah mengalami perkembangan yang cukup berarti, bahkan mekanisme pelayanan yang dimulai pada level organisasi pemerintahan terendah sampai pada terbitnya suatu dokumen telah berusaha menampilkan, efisiensi dan efektifitas kerja dengan memberdayakan semua elemen yang terlibat dalam pelayanan pada masyarakat. Oleh karena itu, kualitas sumber daya manusia dalam hal ini sangatlah penting. Dimana petugas/pelaksana pelayanan dituntut untuk tanggap dalam proses pelayanan.

Pada Kantor Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru jumlah Pegawai sebanyak 30 orang.

**Tabel 1.1 Jumlah Pegawai Kantor Camat Payung Sekaki**

No	Nama Jabatan	Jenis kelamin		Tingkat pendidikan	Jumlah
		Laki-laki	Perempuan		
1	Camat	1	-	S2	1
2	Sekretaris Camat	1	-	S2	1
3	Kepala Sub Bagian	2	1	S1	3
4	Kepala seksi	3	2	S1	5
5	Fungsional	1	1	S1	2
6	Staf Kecamatan	10	8	S1 dan D3	18
Jumlah Pegawai		18	12		30

*Sumber : sekretariat Kantor Kecamatan Payung Sekaki 2021*

Dari data di atas dapat diketahui bahwa jumlah pegawai yang bekerja di Kantor Camat Payung Sekaki sebanyak 30 orang yang terdiri dari 18 orang pegawai laki-laki dan 12 orang pegawai perempuan dengan latar pendidikan yang berbeda-beda, namun yang paling banyak adalah pegawai dengan latar belakang pendidikan sarjana strata 1. Hal ini merupakan modal yang sangat baik dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat karena dengan latar pendidikan yang tinggi pegawai akan memiliki tingkat pengetahuan dan pemahaman kerja yang baik.

Kemudian bisa dilihat bahwa data pelayanan surat keterangan yang pada tahun 2019 sebagai berikut :

**Tabel 1.2 Data Surat Keterangan Tahun 2019**

No	Bentuk Pelayanan Surat Keterangan	Jumlah orang
1	Surat Keterangan Tidak Mampu	372
2	Surat Keterangan Berdomisili	973
3	Surat Keterangan Jaminan Kesehatan	962
4	Surat Keterangan Kehilangan	291
5	Surat Keterangan kematian	131
6	Surat Keterangan Perbedaan Data	534
7	Surat Keterangan Penghasilan	190
8	Surat Keterangan Umum	155
9	Surat Keterangan Domisili Usaha	301
10	Surat Keterangan Belum Nikah	82
11	Surat Keterangan Waris	150
12	Surat Keterangan Janda/Duda	114
Jumlah		4.255 orang

*Sumber : Kantor Camat Payung Sekaki 2021*

Dari data diatas dapat kita lihat bahwa yang mengurus surat keterangan pada tahun 2019 itu sebanyak 4.255 orang diantaranya jenis pengurusan surat keterangan yaitu surat keterangan tidak mampu sebanyak 372 orang, surat keterangan berdomisili sebanyak 973, surat keterangan jaminan kesehatan sebanyak 962 orang, surat keterangan kehilangan 291 orang, surat keterangan kematian 131 orang, surat keterangan perbedaan data 534 orang, surat keterangan penghasilan 190 orang, surat keterangan umum 155 orang, surat keterangan domisili usaha 301 orang, surat keterangan belum nikah 82 orang, surat keterangan waris sebanyak 150 orang dan Surat keterangan janda/duda sebanyak 114 orang .Jadi dapat disimpulkan bahwa pada tahun 2019 pengurusan surat keterangan terbanayak adalah pengurusan surat keterangan domisili sebanyak 973.

Dari 12 jenis pelayanan surat keterangan diatas peneliti memfokuskan tiga jenis pelayanan surat keterangna yang akan diteliti diantaranya adalah surat

keterangan domisili, surat keterangan tidak mampu dan surat keterangan domisili usaha.

Adapun persyaratan dan mekanisme pelayanan surat-surat keterangan domisili yaitu :

a. Persyaratan :

1. Surat Pengantar dari Kelurahan (DPP5)
2. Fotocopy Kartu Keluarga (KK)
3. Fotocopy KTP

b. Mekanisme :

1. Pemohon mengambil antrian dan menunggu panggilan antrian
2. Pemohon menyerahkan berkas kepada petugas untuk di cek dan diverifikasi
3. Berkas yang sudah dinyatakan lengkap kemudian di register kecamatan dan di tandatangani oleh Camat atau Pejabat yang Berwenang
4. Penyerahan berkas kepada pemohon
5. Pelayanan selesai

Sedangkan persyaratan dan mekanisme pelayanan surat-surat keterangan tidak mampu yaitu :

a. Persyaratan :

1. Membawa Surat Pengantar RT/RW
2. Membawa Surat Keterangan Tidak Mampu dari Kelurahan
3. Membawa Surat Pernyataan Tidak Mampu yang diketahui oleh Ketua RT/RW dan 2 (dua) orang saksi
4. Membawa fotocopy Kartu Keluarga (KK)
5. Membawa fotocopy KTP Elektroni

b. Mekanisme :

1. Datang ke Kantor Kecamatan dengan membawa Surat Pengantar RT/RW, Surat Keterangan Tidak Mampu dari Kelurahan, Surat Pernyataan Tidak Mampu yang diketahui oleh Ketua RT dan 2 (dua)

orang saksi, fotocopy Kartu Keluarga (KK), fotocopy KTP Elektronik, fotocopy KTP 2 (dua) orang saksi

2. Mengambil antrian di ruang pelayanan
3. Menyerahkan berkas kelengkapan kepada petugas dan menunggu hingga proses legalisasi selesai
4. Petugas akan menyerahkan kembali berkas anda, pastikan berkas tersebut sudah ditandatangani dan distempel oleh petugas berwenang

Selanjutnya persyaratan dan mekanisme pelayanan surat-surat keterangan

domisili usaha yaitu :

a. Persyaratan :

1. Fotokopi KTP pemohon
2. Fotokopi Kartu Keluarga (KK) pemohon
3. Fotokopi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) pemohon
4. Surat keterangan persetujuan dari tetangga kanan, kiri, depan, dan belakang
5. Surat pengantar dari RT dan RW
6. Bukti kepemilikan tempat usaha atau bukti perjanjian sewa jika tempat usaha bukan merupakan milik sendiri
7. Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dari tempat usaha yang digunakan
8. Foto tempat usaha

b. Mekanisme :

1. Pemohon mengunjungi kantor kelurahan dan mengisi formulir permohonan SKDU dan menyerahkan semua dokumen persyaratan.
2. Petugas kelurahan memeriksa kelengkapan dokumen (petugas dapat memberitahukan status kelengkapan atau kekurangan dokumen di hari yang sama).
3. Jika dokumen sudah dinyatakan lengkap, pemohon tinggal menunggu dokumen SKDU dikeluarkan oleh kantor kecamatan. Jika pada hari permohonan semua pejabat terkait sedang ada di tempat, pengurusan SKDU bisa ditunggu dan dikeluarkan di hari yang sama.

Dalam pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektivitas pelayanan

umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Khususnya Pemerintah Kecamatan Payung Sekaki dituntut untuk mewujudkan disiplin kerja perangkat Kecamatan dalam upaya peningkatan efektivitas pelayanan.

Berdasarkan penjelasan diatas Mengenai Pelayanan surat keterangan di kecamatan payung sekaki penulis mendapatkan beberapa permasalahan dalam pelayanan pengurusan surat-surat keterangan yaitu :

1. Berdasarkan prasurvai di lapangan peneliti menemukan fenomena dalam pelaksanaan pengurusan surat-surat keterangan di kecamatan Payung sekaki yang mana tata cara pelayanannya membingungkan karna tidak disediakan syarat-syarat dokumen yang harus dilengkapi saat ingin mengurus surat-surat keterangan tersebut masyarakat harus bertanya dulu kepada pelayanan baru mengetahuinya apa yang harus dilengkapi.
2. Kurangnya tanggung jawab petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan surat-surat keterangan seperti tidak selesainya surat keterangan yang dilakukan dalam 1 hari sehingga terjadinya penumpukan berkas dan penyelesaian legalisir mengalami keterlambatan pengurusan.

Berdasarkan dari fenomena yang penulis ditemukan di lapangan sesuai yang di uraikan diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut dengan mengangkat **“Efektifitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Payung Sekaki**



## **Kota Pekanbaru (Studi Tentang Pelayanan Surat-Surat Keterangan Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru)”**

### **B. Fokus Penelitian**

Berhubung Penelitian ini membahas tentang pelayanan Pelayanan Surat-Surat Keterangan memiliki kajian yang luas di lapangan, maka diperlukan penyempitan fokus penelitian agar tidak terlalu lebar dan menguras waktu banyak. Maka fokus penelitian ini akan mengkaji permasalahan mengenai hal-hal yang menyangkut masalah-masalah Pelayanan Surat-Surat Keterangan yang meliputi pengurusan surat-surat keterangan serta menekankan pada pelayanan surat keterangan domisili, surat keterangan tidak mampu dan surat keterangan domisili usaha.

### **C. Rumusan masalah**

Berdasarkan penjelasan penulis menemukan di atas maka selanjutnya penulis merumuskan masalah yang di hadapi yaitu:

“Bagaimana Pelayanan Publik Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru (Studi Tentang Pelayanan Surat-Surat Keterangan Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru)”

### **D. Tujuan dan Kegunaan penelitian**

Adapun Tujuan Penelitian ini yaitu :

1. Adapun tujuan penelitian ini dilaksanakan antara lain adalah: Adapun tujuan ini adalah untuk mengetahui Pelayanan Publik Di Kecamatan

Payung Sekaki Kota Pekanbaru (Studi Tentang Pelayanan Surat-Surat Keterangan Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru)

2. Untuk mengetahui faktor penghambat Pelayanan Publik Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru (Studi Tentang Pelayanan Surat-Surat Keterangan Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru)

Adapun kegunaan penelitian yaitu:

1. Kegunaan Secara Teoritis yang mana penelitian ini diharapkan menjadi bahan kajian studi banding antara pengetahuan yang sifatnya teoritis dengan kenyataan yang ada dilapangan.
2. Kegunaan Secara Akademis yang mana penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan terutama berkaitan dengan Efektifitas Pelayanan Publik yang dapat digunakan bagi mahasiswa bidang ilmu pemerintahan.
3. Kegunaan secara praktis yang mana penelitian ini di harapkan dapat di jadikan bahan informasi dan data sekunder yang dapat di jadikan referensi oleh mahasiswa maupun kalangan akademisi yang ingin meneliti dalam bidang yang sama.

## BAB II

### STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PEMIKIRAN

#### A. Studi Kepustakaan

Sebagai pedoman dan acuan berfikir penulis dalam memecahkan masalah pokok yang diajukan dalam penelitian ini penulis akan memaparkan konsep-konsep atau teori-teori yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, agar dapat mempermudah penulis untuk memecahkan permasalahan dan menjadi landasan dalam penelitian ini.

##### 1. Konsep Ilmu Pemerintahan

Menurut Syafiie (2011;11) Ilmu Pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana menyeimbangkan pelaksanaan kepengurusan (eksekutif), pengaturan (Legislatif), kepemimpinan dan koordinasi pemerintahan (baik pusat dan daerah, maupun rakyat dengan pemerintahnya) dalam berbagai peristiwa dan gejala Pemerintahan, secara baik dan benar.

Ndraha (2011;7) Ilmu Pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan tiap orang akan jasa publik dan layanan civil dalam hubungan Pemerintahan (sehingga dapat diterima) pada saat dibutuhkan oleh yang bersangkutan.

Menurut Syafiie (2009;23) Ilmu Pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana melaksanakan pengurusan (legislatif), kepemimpinan dan koordinasi pemerintahan (baik pusat dengan daerah, maupun rakyat dengan pemerintahnya) dalam berbagai peristiwa dan gejala Pemerintahan, secara baik dan benar.

Menurut Syafiie (2013;12) Ilmu Pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana melaksanakan koordinasi dan kemampuan memimpin bidang legislasi, eksekusi, dan yudikasi, dalam hubungan pusat dan daerah, antar lembaga serta antar yang memerintah dengan yang diperintah secara baik dan benar dalam berbagai peristiwa atau gejala pemerintahan.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan defenisi Ilmu Pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari struktur, prosedur, dan rangkaian kegiatan badan-badan publik dalam melaksanakan tugas dan fungsi kelembagaan dalam rangka mencapai tujuan penyelenggaraan Negara.

## 2. Konsep Pemerintahan

Menurut Sedarmayanti (2004:9), pemerintahan yang baik yaitu pemerintah yang dapat menghormati kedaulatan rakyat yang memiliki tugas pokok yang mencakup;

1. Melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia
2. Memajukan kesejahteraan umum
3. Mencerdaskan kehidupan bangsa
4. Melaksanakan ketertiban umum, perdamaian abadi dan keadilan sosial

Menurut Syafiie (2011;15) secara etimologi pemerintahan berasal dari kata “pemerintah” yang kemudian mendapat himbauan sebagai berikut :

- a. Mendapat awalan “pe” menjadi kata “perintah” berarti badan atau organ elit yang melakukan pekerjaan mengatur dan mengurus dalam suatu Negara.
- b. Mendapat akhiran “an” menjadi kata”pemerintahan” berarti perihal, cara, perbuatan atau urusan dari badan yang berkuasa dan memiliki legitimasi tersebut.

Sedangkan menurut Ndraha (2005;36) pemerintahan adalah sebuah badan atau organisasi yang berfungsi memenuhi dan melindungi kebutuhan dan

kepentingan manusia dan masyarakat. Sedangkan yang disebut dengan pemerintah adalah proses pemenuhan dan perlindungan kebutuhan dan kepentingan manusia dan masyarakat.

Menurut Maulidiah (2014;1) Pemerintahan secara umum merupakan suatu organisasi atau lembaga yang diberikan legitimasi (keabsahan) oleh rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi untuk menyelenggarakan tugas-tugas Pemerintahan (kekuasaan negara) pada suatu negara, serta dilengkapi dengan alat-alat kelengkapan negara. Sehingga dapat diartikan bahwa unsur utama dari suatu Pemerintahan tersebut yakni wujudnya dalam bentuk organisasi atau lembaga, organisasi atau lembaga yang diberikan legitimasi dalam bentuk kewenangan oleh masyarakat melalui suatu proses pemilihan umum, serta dilengkapi dengan alat-alat kelengkapan negara sebagai unsur pendukung dalam menyelenggarakan tugas-tugas Pemerintahan tersebut. Oleh karena itu penyelenggaraan Pemerintahan tidak lain adalah menjalankan fungsi legislatif, fungsi eksekutif, dan fungsi yudikatif sesuai dengan kewenangan masing-masing lembaga yang diatur oleh peraturan perundang-undangan.

Menurut Syafiie (2005;20) mengemukakan bahwa pemerintahan adalah suatu ilmu dan seni. Dikatakan sebagai seni karna beberapa banyak pemimpin pemerintahan yang tanpa pendidikan pemerintahan, mampu berkiat serta karismatik menjalankan roda pemerintahan. Sedangkan dikatakan disiplin ilmu pengetahuan, adalah karna memenuhi syarat-syaratnya yaitu dapat dipelajari dan diajarkan, memiliki, memiliki objek material maupun formal, universitas sifatnya, sistematis serta spesifik (khas)

Menurut Syafiie (2009;20) Pemerintahan berasal dari kata Pemerintah, yang paling sedikit "perintah" tersebut memiliki empat unsur yaitu, ada dua pihak yang terkandung, ke-dua pihak tersebut saling memenuhi hubungan, pihak yang memerintah memiliki wewenang, dan pihak yang diperintah memiliki ketaatan. Perbedaan Pemerintahan dalam arti luas dengan Pemerintahan dalam arti sempit, Pemerintahan dalam arti sempit meliputi lembaga yang mengurus pelaksanaan roda Pemerintahan ( eksekutif), sedangkan Pemerintahan dalam arti luas selain eksekutif termasuk juga lembaga yang membuat peraturan perundang-undangan ( legislatif) dan melaksanakan peradilan ( yudikatif).

Menurut Ndraha (2011;5) Pemerintahan adalah sebuah sistem multiproses yang bertujuan memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan yang diperintah akan jasa publik dan layanan civil.

Menurut Syafiie (2013;12) Pemerintahan adalah kelompok orang-orang tertentu yang secara baik dan benar serta indah melakukan sesuatu (*eksekusi*) atau tidak melakukan sesuatu (*not to do*) dalam mengkoordinasikan, memimpin dalam hubungan antara dirinya dengan masyarakat, antara departemen dan unit dalam tubuh Pemerintahan itu sendiri.

Menurut Syafiie(2011;23) menyimpulkan dan memberikan defenisi pemerintahan sebagai ilmu yang mempelajari bagaimana melaksanakan pengurusan (eksekutif), pengaturan (legislatif), kepemimpinan dan koordinasi pemerintahan (baik pusat dengan daerah, maupun rakyat dengan pemerintahannya) dalam berbagai peristiwa dan gejala pemerintahan secara baik dan benar.

### 3. Konsep Pemerintah

Menurut Maulidiah (2014:5) bahwa Pemerintah memiliki tugas pokok atau fungsi dasar Pemerintahan yakni “pelayanan” dalam bentuk memberikan pelayanan umum kepada masyarakat secara keseluruhan, sehingga bagaimana bentuk instansi Pemerintah yang baik di tingkat Pemerintah maupun pemerintah daerah mengkondisikan bagaimana organisasi Pemerintah dapat memberikan pelayanan publik yang lebih efisien dan efektif secara kelembagaan kepada masyarakat sebagai unsur yang dilayaninya, sehingga masyarakat dapat terpenuhi kebutuhan dasar untuk hidupnya, karena pelayanan pada hakekatnya merupakan hak masyarakat.

Menurut Maulidiah (2014;1-2) Pemerintah secara umum adalah orang atau sekelompok orang yang diberikan legitimasi oleh masyarakat untuk menyelenggarakan tugas-tugas Pemerintah, dan dilengkapi oleh alat-alat kelengkapan negara yang berperan membantu Pemerintah dalam menyelenggarakan tugas-tugas Pemerintah. Sehingga unsur utama Pemerintah tersebut yakni orang atau sekelompok orang, yang diberikan legitimasi dalam bentuk kewenangan untuk menjalankan tugas-tugas Pemerintah yang dalam ini adalah menyelenggarakan pelayanan Pemerintah, pelayanan pembangunan, pelayanan kemasyarakatan dan pemberdayaan sehingga Pemerintah memiliki fungsi dasar yakni pelayanan.

Menurut Ndraha (2011;6) Pemerintah adalah organ yang berwenang memproses pelayanan publik dan berkewajiban memproses pelayanan civil bagi setiap orang melalui hubungan Pemerintahan, sehingga setiap anggota

masyarakat yang bersangkutan menerimanya pada saat diperlukan, sesuai dengan tuntutan (harapan) yang diperintah. Dalam hubungan ini, bahkan warga negara asing atau siapa saja yang pada suatu saat berada secara sah (legal) di wilayah Indonesia, berhak menerima layanan civil tertentu, dan Pemerintah wajib melayaninya

#### **4. Konsep Pemerintahan Daerah**

Dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, merupakan kepala daerah sebagai unsur penyelenggaraan Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonomi. Sedangkan Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintahan daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonom dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagai mana di maksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Indonesia Tahun 1945.

Menurut The Liang Gie, Pemerintah Daerah adalah satuan-satuan organisasai pemerintah yang berwenang untuk menyelenggarakan segenap kepentingan setempat dari sekelompok yang mendiami suatu wilayah yang dipimpin oleh kepala pemerintah daerah. Setiap pemerintah daerah dipimpin oleh Kepala Daerah yang dipimpin secara demokratis. Gubernur, Bupati, dan Walikota masing-masing sebagai Kepala Pemerintah Daerah Provinsi, Kabupaten dan Kota. Kepala daerah dibantu oleh satu orang wakil kepala daerah, untuk provinsi disebut wakil Gubernur, untuk kabupaten disebut wakil bupati dan untuk kota disebut



wakil wali kota. Kepala dan wali kepala daerah memiliki tugas, wewenang dan kewajiban serta larangan. Kepala daerah juga mempunyai kewajiban untuk memberikan laporan penyelenggaraan pemerintahan daerah kepada Pemerintah, dan memberikan laporan keterangan pertanggung jawaban kepada Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DRPD), serta menginformasikan laporan penyelenggaraan pemerintahan daerah kepada masyarakat.

Menurut Nugroho (2000: 90) peran pemerintah daerah juga dimaksudkan dalam rangka melaksanakan desentralisasi, dekonsentrasi, dan tugas perbantuan sebagai wakil pemerintah di daerah otonom yaitu melakukan :

1. Desentralisasi yaitu melaksanakan semua urusan yang semula adalah kewenangan pemerintahan menjadi kewenangan pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.
2. Dekonsentrasi yaitu menerima pelimpahan wewenang pemerintahan oleh Pemerintah kepada Gubernur sebagai wakil pemerintah dan/atau kepada instansi vertikal di wilayah tertentu untuk dilaksanakan.
3. Dan tugas pembantuan yaitu melaksanakan semua penugasan dari Pemerintah kepada daerah dan/atau desa dari pemerintah provinsi kepada kabupaten/kota dan/atau desa serta dari pemerintah kabupaten/kota kepada desa untuk melaksanakan tugas tertentu.

Berdasarkan bunyi Pasal 18 UUD 1945, bisa ditarik benang merah bahwa “Indonesia adalah negara kesatuan yang didesentralisasikan” dalam rangka melaksanakan peran desentralisasi, dekonsentrasi dan tugas pembantuan,

Pemerintah daerah menjalankan urusan pemerintah konkuren, berbeda dengan pemerintah pusat yang melaksanakan urusan pemerintahan absolut.

Urusan Pemerintahan konkuren dibagi antara Pemerintah Pusat dan Daerah provinsi dan Daerah kabupaten/kota. Pembagian urusan tersebut didasarkan pada prinsip akuntabilitas, efisiensi, dan eksternalitas, serta kepentingan strategi nasional. Urusan pemerintahan tersebutlah yang menjadi dasar pelaksanaan Otonomi Daerah.

Urusan pemerintahan konkuren terdiri dari urusan pemerintahan wajib dan pilihan. Urusan pemerintahan wajib terbagi lagi menjadi Urusan Pemerintahan yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar dan Urusan Pemerintahan yang tidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar.

#### **5. Konsep Otonomi Daerah**

Dalam pasal 1 angka 6 undang-undang nomor 23 tahun 2014 menyebutkan otonomi daerah adalah hak, wewenang dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem negara kesatuan Republik Indonesia .

Lahirnya undang-undang nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah, memberi ruang bagi daerah otonom. daerah otonom selanjutnya disebut otonomi daerah. Hal wewenang dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem negara kesatuan Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2014 pasal 1 ayat 6 tentang pemerintahan daerah.

Dalam penyelenggaraan otonomi daerah dipandang perlu untuk menekankan pada prinsip-prinsip demokrasi peran serta masyarakat pemerataan, keadilan serta memperhatikan potensi dan keanekaragaman daerah. dalam rangka mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan maka pemerintah daerah menjalankan otonomi seluas-luasnya urusan pemerintahan dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pelayanan umum, dan daya saing rendah.

Sebagaimana yang dimaksud dalam undang-undang nomor 23 tahun 2014 pada pasal 1 ayat (2) Yang berbunyi sebagai berikut: pemerintahan daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan Dewan Perwakilan Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan sistem otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip negara kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam undang-undang Dasar Republik Indonesia tahun 1945 .

Berdasarkan uraian tersebut dapat dijelaskan bahwa tujuan dibentuknya pemerintah daerah dalam rangka untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan menjelaskan otonomi seluas-luasnya. Adapun urusan pemerintahan sesuai dengan undang-undang nomor 23 tahun 2014 pasal 9 yaitu :

1. Pemerintahan terdiri atas urusan pemerintahan absolut urusan pemerintahan konkuren dan urusan pemerintahan umum.

2. Urusan pemerintahan absolut sebagaimana dimaksud pada ayat ( 1) adalah urusan pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan pemerintahan pusat.
3. Urusan pemerintahan konkuren sebagaimana dimaksudkan pada ayat (1) adalah urusan pemerintahan yang dibagi antara pemerintah pusat dan daerah provinsi dan daerah kabupaten/ kota.
4. Urusan pemerintahan konkuren yang diserahkan ke daerah menjadi dasar pelaksanaan otonomi daerah.

Dalam undang-undang nomor 23 tahun 2014 pasal 17 ayat (1) bahwa daerah berhak menetapkan kebijakan daerah untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah. Menurut Rondinelli dan Cheema dalam Mas'ud said (2008 : 8) Definisikan otonomi daerah merupakan proses pelimpahan wewenang perencanaan, pengambilan keputusan atau pemerintahan dari pemerintah pusat kepada organisasi unit pelaksanaan daerah.

Dalam Ishak (2010 : 22) Pemberian otonomi kepada daerah tidak hanya akan menjadi "tantangan" tetapi juga "kesempatan" bagi daerah untuk berpraksara, Melakukan konsolidasi secara dini bertahap dan berkelanjutan guna mengembangkan Pemerintah Daerah yang mampu Mandiri dan terpercaya.

Menurut Widjaja (2014: 76) Otonomi daerah adalah kewenangan daerah otonom untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan titik sedangkan daerah otonom adalah Kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas daerah tertentu berwenang mengatur dan mengurus

kepentingan masyarakat setempat, pemerintah daerah dengan otonomi adalah proses pemeliharaan dari sistem dekonsentrasi ke sistem desentralisasi. otonomi adalah penyerahan urusan pemerintahan pusat kepada pemerintah daerah yang bersifat operasional dalam rangka sistem birokrasi pemerintah titik tujuan otonomi adalah mencapai efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan kepada masyarakat.

#### **6. Konsep Pelayanan Publik**

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Publik adalah masyarakat umum itu sendiri, yang selayaknya diurus, diatur dan dilayani oleh pemerintah sebagai administrator tetapi juga sekaligus kadang-kadang bertindak sebagai penguasa dalam pengaturan hukum tata negaranya. Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Universitas Andalas Padang, Volume 2, Nomor 3)

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 bahwa Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya

pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Ridwan dan Sudrajat (2009; 19) pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat .

Pelayanan publik, berdasarkan uraian yang dibahas diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah proses pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggaraan negara dalam hal ini negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakekatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan ini harus dipahami bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

Pelayanan kepada masyarakat memiliki beberapa unsur yang harus dipenuhi agar mencapai pelayanan yang prima dan memuaskan untuk masyarakat luas. Terdapat 4 (empat) unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

- a) Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services).
- b) Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (consumer) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan
- c) Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d) Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat

berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka terima (Leo Agung Kurniawan, Jurnal Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangg, Vol.4 No. 3)

Ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

- a) Tersedianya karyawan yang baik
- b) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik
- c) Bertanggungjawab kepada setiap penerima layanan (masyarakat) sejak awal hingga akhir
- d) Mampu melayani secara cepat dan tepat
- e) Mampu berkomunikasi
- f) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi
- g) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik dalam suatu urusan yang berkaitan dengan pelayanan
- h) Berusaha memahami kebutuhan penerima layanan (masyarakat)
- i) Mampu memberikan kepercayaan kepada penerima layanan (masyarakat) (Kasmir. 2006 ; 34).

Pelayan publik juga memiliki asas-asas dalam pelaksanaannya yang harus dipenuhi. Terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu:

- a. Empati dengan penerima layanan Pegawai atau petugas yang melayani urusan pelayanan baik pelayanan perizinan maupun non perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan dan non perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- b. Pembatasan prosedur Prosedur harus dirancang sependek mungkin dengan demikian kosnep layanan satu pintu benar-benar diterapkan.
- c. Kejelasan tatacara pelayanan Tatacara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- d. Minimalisasi persyaratan pelayanan Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.

- e. Kejelasan kewenangan Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan se jelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi.
- f. Transparansi biaya Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
- g. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
- h. Meminimalisasi formulir Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).
- i. Maksimalisasi masa berlakunya izin Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
- j. Kejelasan hak dan kewajiban pemberi dan penerima pelayanan Hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi pemberi maupun bagi penerima layanan harus dirumuskan secara jelas dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.
- k. Efektifitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan.

Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan.

Penerapan pelayanan publik memiliki beberapa prinsip yang harus ada dalam pelaksanaannya. Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan sebagai mana yang disebutkan dalam Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.



2. Kejelasan Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:
  - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
  - b. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
  - c. Rincian biaya dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian Waktu Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi Produk pelayanan publik diterima dengan benar tepat dan sah.
5. Keamanan Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab Pemimpin penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan Akses Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Pelayanan publik dilihat dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah bentuk pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah baik yang berupa barang maupun jasa guna memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan dengan berpedoman pada asas dan prinsip pelayanan.

#### **7. Jenis-jenis Pelayanan Publik**

Peningkatan kualitas pelayanan publik mengandung arti adanya perubahan mutu, kondisi, dari keadaan sekarang ke mutu yang lebih baik. Dengan demikian kualitas dalam hal ini bersifat dinamis menyesuaikan dengan perkembangan yang berkembang di dalam masyarakat. Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 tahun 2004 mengelompokkan 3 (tiga) jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut berdasarkan kepada sifat kegiatan dan ciri-ciri serta hasil layanan yang dihasilkan, yaitu:

- a. Pelayanan barang, adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang

berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan listrik, air bersih, dan pelayanan telepon.

- b. Pelayanan jasa, merupakan jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Hasil akhirnya berupa jasa yang diterima dan bermanfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan pos, perbankan dan pelayanan pemadam kebakaran.
- c. Pelayanan administratif, adalah jenis pelayanan yang di berikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, dan lain sebagainya.

Jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara, yaitu:

- a. Pelayanan pemerintahan merupakan layanan masyarakat yang berkaitan dengan tugas umum pemerintahan seperti pelayanan Kartu Tanda Penduduk, Surat Ijin Mengemudi, perijinan, pajak, dan keimigrasian.
- b. Pelayanan pembangunan merupakan jenis layanan yang diberikan kepada masyarakat yang berkaitan dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan kegiatan sehari-hari sebagai masyarakat.
- c. Pelayanan utilitas merupakan jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan air bersih, listrik, telepon, dan transportasi.
- d. Pelayanan sandang, pangan, dan papan merupakan jenis pelayanan yang menyediakan kebutuhan pokok masyarakat atau kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
- e. Pelayanan kemasyarakatan merupakan jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

Kesimpulan dari beberapa jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terdapat beberapa jenis yaitu, pelayanan barang,

pelayanan jasa, pelayanan administratif, pelayanan pemerintahan, pelayanan pembangunan, pelayanan utilitas, pelayanan sandang dan pelayanan kemasyarakatan. Dari jenis-jenis pelayanan tersebut, pelayanan adalah kebutuhan yang mendasar, pemerintahan sebagai instansi penyedia pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi warganya.

#### 8. Konsep Efektifitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris *effective* artinya berhasil. Sesuatu yang dilakukan dengan baik. Robbins (1994) mendefinisikan efektivitas sebagai tingkat pencapaian organisasi jangka pendek dan jangka panjang. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Pendapat H. Emerson yang dikutip Soewarno Handayani (1994:16) yang menyatakan bahwa “Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.”

Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Hidayat (1986) yang menjelaskan bahwa :“Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai. Dimana makin besar persentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya”.

Dari beberapa pendapat di atas mengenai efektivitas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Sedangkan Efektivitas menurut H. Emerson : pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. (Soewarno Handayani, 1990, hal 15)

Menurut (Harbani Pasolong ; 2007) efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan. Adapun pengertian lain dari efektivitas adalah tingkat tujuan yang diwujudkan suatu organisasi (Richard H. Hall ; 2006).

Menurut pendapat Mahmudi mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut: “Efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan”(Mahmudi, 2005:92). Efektivitas berfokus pada outcome (hasil), program, atau kegiatan yang dinilai efektif apabila output yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan atau dikatakan spending wisely.

Konsep efektivitas dalam suatu organisasi menunjukkan pada tingkatan sejauh mana organisasi tersebut melaksanakan kegiatan atau fungsi-fungsinya, sehingga dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dengan menggunakan secara optimal alat-alat dan sumber-sumber yang ada. Kegiatan atau program yang dilakukan oleh suatu organisasi dapat dikatakan efektif apabila telah mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Beberapa kriteria yang digunakan untuk mengukur efektivitas kerja, dari organisasi yang memberikan pelayanan, Sondang P. Siagian (2002:151) :

1. Faktor waktu Faktor waktu disini adalah ketepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan, hanya saja penggunaan ukuran tentang tepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain. Terlepas dari penilaian subjektif yang demikian yang jelas ialah faktor waktu, dapat dijadikan sebagai salah satu ukurn efektifitas kerja.
2. Faktor Kecermatan Dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor kecermatan disini adalah faktor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan. Pelanggan akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi pelayanan apabila terdapat banyak kesalahan dalam proses pemberian pelayanan meskipun diberikan dalam waktu yang singkat.
3. Faktor gaya pemberian pelayanan Gaya pemberian pelayanan merupakan salah satu ukuran lain yang dapat dan biasanya digunakan untuk mengukur efektivitas kerja. Yang dimaksud disini adalah cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan. Penilaian efektivitas suatu program perlu dilakukan untuk mengetahui sejauhmana dampak dan manfaat yang dihasilkan oleh program tersebut. Karena efektivitas merupakan gambaran keberhasilan dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Melalui penilaian efektivitas ini dapat menjadi pertimbangan mengenai kelanjutan program tersebut.

Menurut Steers (1997), pada umumnya efektivitas hanya dikaitkan dengan tujuan organisasi, yaitu laba, yang cenderung mengabaikan aspek terpenting dari keseluruhan prosesnya, yaitu sumber daya manusia.

Menurut Sumaryadi (2005:105), efektifitas pada dasarnya adalah tingkat pencapaian tujuan atau sasaran organisasi sesuai yang ditetapkan. Sadan (2014:41) menyatakan bahwa konsep efektifitas merupakan konsep yang luas mencakup berbagai faktor dan dari sudut pandang mana kita melihatnya. Pada umumnya efektifitas dihubungkan dengan berbagai cara pencapaian tujuan baik dari segi proses ataupun dari segi waktu.

Untuk membuat efektifitas menjadi konkret (dapat diukur) banyak kriteria yang dapat digunakan, namun Steers (2014:43) mengatakan kriteria yang paling banyak dipakai untuk mengukur efektifitas meliputi:

1. pemanfaatan sumberdaya
2. kepuasan kerja
3. kemampuan berlaba
4. kemampuan adaptasi
5. produktifitas kerja.

Subekhi dan Jauhar (2013:247) berpendapat bahwa efektifitas adalah hubungan antara output dan tujuan. Berarti efektifitas merupakan ukuran seberapa jauh tingkat *output*, kebijakan dan prosedur dari organisasi mencapai tujuan yang ditetapkan.

Dari beberapa definsi efektifitas diatas, dapat disimpulkan bahwa efektifitas merupakan bentuk membandingkan pekerjaan yang sudah dirumuskan atau dipola dengan hasil yang telah dicapai. Apakah hasil capaian dalam dalam bekerja didalam organisasi mampu mendekati atau menyeimbangi rumusan

pekerjaan yang sudah disepakati bersama, membandingkan ini akan bermanfaat kepada meminimalisir kesalahan atau penyimpanan kerja yang dilakukan oleh sumber daya manusia dalam bekerja.

Menurut Bastian efektivitas dapat diartikan sebagai keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Selain itu efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan dimana efektivitas diukur berdasarkan seberapa jauh tingkat output atau keluaran kebijakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Selanjutnya istilah efektivitas adalah pencapaian tujuan atau hasil yang dikehendaki tanpa menghiraukan faktor-faktor tenaga, waktu, biaya, pikiran, alat-alat dan lain-lain yang telah ditentukan (Asnawi :2013).

Efektivitas menurut (Agung Kurniawan;2005) adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya.

Menurut (Martani dan Lubis ; 1987) efektivitas merupakan unsur pokok aktivitas untuk mencapai tujuan atau sasaran yang ditentukan sebelumnya. Dengan kata lain suatu organisasi disebut efektif apabila tercapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut (Mahmudi ; 2005) efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan.



## B. Penelitian Terdahulu

**Tabel II.1: Penelitian Terdahulu Tentang Efektifitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru (Studi Tentang Pelayanan Legalisir Surat-Surat Keterangan Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru)**

NO	Nama Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	2	3	4	5
1	Nani Dwi Astuti	Efektifitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Polsek Driyorejo	Sama-sama menggunakan teori efektifitas dan juga menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif	Penelitian terdahulu meneliti tentang pelayanan SKCK Di Polsek Driyorejo
2	Fahri Ashad	Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Pengantar Dokumen Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kelurahan Nunu Kecamatan Tatang Kota Palu	Sama-sama menggunakan metode Kualitatif	Penelitian terdahulu meneliti tentang kualitas pelayanan publik yang berlokasi di kantor kelurahan nunu kecamatan tatang kota palu
3	Ivan Kaaro Sandra	Efektifitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Singkil Kota Manado (Studi Tentang Pembuatan Akte Jual Beli Dan Legalisir Surat-Surat Keterangan Di Kecamatan Singkil Kota Manado)	Sama sama menggunakan metode Kualitatif dan fokus penelitian sama pada pelayanan legalisir surat-surat	Perbedaan Terdapat Di lokasi penelitian yaitu pada penelitian terdahulu berlokasi di kecamatan singkil kota manado
4	R. adrian Eka Prayudha dan Dwi Robiul Rochmawati	Perencanaan Sistem Informasi Pelayanan Publik Menggunakan FRAMEWORK LARAVEL dan MYSQL Di	Sama-sama meneliti tentang pelayanan publik di kecamatan dan sama-sama menggunakan	Perbedaan lokasi penelitian yang mana dalam penelitian terdahulu berlokasi di kecamatan

		Kecamatan Coblong Kota Bandung	metode kualitatif	coblong kota bandung dan penelitian terdahulu juga fokus pada pelayanan publik menggunakan FRAMEWORK LARAVEL Dan MYSQL
5	Stevani A.P Polii	Efektifitas Informasi Pelayanan Perizinan Melalui Website Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-STSP) Kota Manado	Sama-sama menggunakan metode kualitatif dan menggunakan konsep efektifitas	Perbedaan dalam penelitian ini adalah lokasi penelitian terdahulu ialah Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado dan fokus penelitian terdahulu ialah pelayanan perizinan melalui website

Sumber : *Olahan Peneliti 2021*

Berdasarkan dari tabel penelitian terdahulu yang dijadikan sumber rujukan dan referensi dalam penelitian ini, maka dapat penulis uraikan perbedaan dan persamaan antara peneliti dengan penelitian terdahulu. Dimana pada peneliti Nani Dwi Astuti yang berjudul Efektifitas Pelayanan Suratketerangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Polsek Driyorejo, terdapat persamaan Sama-sama menggunakan teori efektifitas dan juga menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif dan perbedaan Penelitian terdahulu meneliti tentang pelayanan SKCK Di Polsek Driyorejo.

Pada penelitian Fahri Ashad yang berjudul Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Pengantar Dokumen Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kelurahan Nunu Kecamatan Tatang Kota Palu, sedangkan persamaan Sama-sama menggunakan metode Kualitatif kemudian perbedaan pada Penelitian terdahulu meneliti tentang kualitas pelayanan publik yang berlokasi di kantor kelurahan nunu kecamatan tatang kota palu.

Peneliti Ivan Sandra Kaaro dengan judul penelitian Efektifitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Singkil Kota Manado (Studi Tentang Pembuatan Akte Jual Beli Dan Legalisir Surat-Surat Keterangan Di Kecamatan Singkil Kota Manado) dengan persamaan Sama sama menggunakan metode Kualitatif dan fokus penelitian sama pada pelayanan legalisir surat-surat dan perbedaan Terdapat Di lokasi penelitian yaitu pada penelitian terdahulu berlokasi di kecamatan singkil kota manado.

Pada penelitian R. adrian Eka Prayudha dan Dwi Robiul Rochmawati dengan judul Perencanaan Sistem Informasi Pelayanan Publik Menggunakan FRAMEWORK LARAVEL dan MYSQL Di Kecamatan Cobleng Kota Bandung dengan persamaan pada penelitian Sama-sama meneliti tentang pelayanan publik di kecamatan dan sama-sama menggunakan metode kualitatif sedangkan perbedaan lokasi penelitian yang mana dalam penelitian terdahulu berlokasi di kecamatan coblong kota bandung dan penelitian terdahulu juga fokus pada pelayanan publik menggunakan FRAMEWORK LARAVEL Dan MYSQL.

Pada penelitian Stevani A.P Polii yang berjudul Efektifitas Informasi Pelayanan Perizinan Melalui Website Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-STSP) Kota Manado dan persamaan pada penelitian ini Sama-sama menggunakan metode kualitatif dan menggunakan konsep efektifitas sedangkan perbedaan pada penelitian ini Perbedaan dalam penelitian ini adalah lokasi penelitian terdahulu ialah Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado dan fokus penelitian terdahulu ialah pelayanan perizinan melalui website.

### C. Kerangka Pikir

Berdasarkan teori yang telah diuraikan dalam studi kepustakaan, maka penulis membuat suatu kerangka pikiran dari penelitian ini, sebagai berikut :

**Gambar II.1 : Kerangka Fikir Tentang Efektifitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru (Studi Tentang Pelayanan Legalisir Surrat-Surat Keterangan Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru)**



*Sumber : Modifikasi Penulis 2021*

#### **D. Konsep Operasional**

Adapun yang menjadi konsep operasional dalam penelitian mengenai Efektifitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru (Studi Tentang Pelayanan Legalisir Surrat-Surat Keterangan Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru) adalah sebagai berikut:

1. Ilmu pemerintahan yang di maksud dalam penelitian ini adalah hubungan kepemimpinan pemerintah kecamatan paung sekaki dan kemasyrakat.
2. Pemerintahan Daerah yang dimasud peneliti adalah Pemerintah Camat Payung Sekaki.
3. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah kecamatan paying sekaki terkait pelayanan surat-surat keterangan.
4. Efektifitas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah tingkat pencapaian tujuan atau sasaran pemerintah kecamatan payung sekaki dalam pelayanan surat-surat keterangan.
5. Faktor waktu Faktor waktu disini adalah ketepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan, hanya saja penggunaan ukuran tentang tepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain.
6. Faktor Kecermatan disini adalah faktor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan. Pelanggan akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi pelayanan apabila terdapat banyak kesalahan dalam proses pemberian pelayanan meskipun diberikan dalam waktu yang singkat.
7. Faktor gaya pemberian pelayanan Yang dimaksud disini adalah cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan.

Penilaian efektivitas suatu program perlu dilakukan untuk mengetahui sejauhmana dampak dan manfaat yang dihasilkan oleh program tersebut. Karena efektivitas merupakan gambaran keberhasilan dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan.

#### E. Operasional Variabel

**Tabel II.2 Operasional Variabel Tentang Efektifitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru (Studi Tentang Pelayanan Legalisir Surrat-Surat Keterangan Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru)**

Konsep	Variabel	Indikator	Item yang dinilai
Beberapa kriteria yang digunakan untuk mengukur efektifitas kerja menurut Sondang P. Siagian 2002 ; 151 : a. Faktor Waktu b. Faktor Kecermatan c. Faktor gaya pemberian pelayanan	Efektifitas Pelayanan	1. Faktor Waktu	a. Ketepatan waktu pelayanan b. Ketepatan dan kecepatan pelayanan
		2. Faktor Kecermatan	a. Ketelitian Pelayanan b. Proses Pelayanan
		3. Faktor gaya pemberi pelayanan	a. Cara pemberian pelayanan b. Hambatan dalam pengurusan pelayanan

Sumber : Modifikasi Peneliti, 2021

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Tipe Penelitian

Untuk memperoleh jawaban dari permasalahan dan sesuai dengan tujuan penelitian ini, maka tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif.

Dalam hal ini, peneliti kualitatif berusaha membangun makna tentang suatu fenomena berdasarkan pandangan-pandangan dari para partisipan. Hal ini berarti mengidentifikasi suatu komunitas *culture-sharing*, lalu meneliti bagaimana komunitas tersebut mengembangkan pola-pola perilaku yang berbeda dalam satu waktu (yaitu etnografi). Salah satu metode pengumpulan data untuk strategi semacam ini ialah dengan mengobservasi perilaku para partisipan dengan cara terlibat langsung dalam aktivitas-aktivitas mereka (Creswell, 2016)

Berdasarkan pemahaman metode penelitian kualitatif dari Creswell maka penelitian mengenai Efektifitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru (Studi Tentang Pelayanan Legalisir Surat-Surat Keterangan Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru) tepat menggunakan metode penelitian kualitatif.

#### B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana subjek penelitian berada yang kemudian dijadikan sebagai sumber data yang akan digunakan sebagai bahan analisis. Adapun lokasi penelitian ini adalah Kantor Camat Payung Sekaki Kota Pekanbaru, yang merupakan salah satu kecamatan yang ada di kota Pekanbaru.

### C. Informan Dan Key Informan

Dalam penelitian ini penulis menggunakan informan dalam memperoleh data yang dibutuhkan. Pemilihan informan ini melalui pertimbangan bahwa orang dipilih dapat memberikan informasi yang jelas sesuai dengan tujuan dan permasalahan yang sedang diteliti.

Teknik pengambilan informan penelitian dilakukan dengan menggunakan purposive sampling technique yaitu cara penentuan informasi yang ditetapkan secara sengaja atas dasar kriteria atau pertimbangan tertentu, yaitu melalui orang-orang yang terlibat langsung dalam proses tugas dan fungsi Efektifitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru (Studi Tentang Pelayanan Legalisir Surat-Surat Keterangan Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru). Adapun informan dan key informan dalam penelitian ini bisa dilihat berdasarkan tabel berikut :

**Tabel III. I Informan dan Key Informan**

No	Informan	Jumlah	Keterangan
1	Camat Payung Sekaki	1	Pemerintah Kecamatan
2	Sekretaris Camat	1	Pemerintah Kecamatan
3	Staff kecamatan Payung Sekaki	3	Pemerintah Kecamatan
4	Masyarakat Kecamatan Payung Sekaki	5	Masyarakat yang mengurus surat keterangan
	<b>Jumlah</b>	10	10

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2021

### D. Teknik Penentuan Informan

Dalam penelitian kualitatif teknik sampling yang sering digunakan *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel



sumber data dengan pertimbangan tertentu. Perkembangan ini misalnya orang yang dianggap tahu tentang apa yang kita harapkan.

Dalam penelitian ini, sebagaimana mana yang dijelaskan diatas bahwa penulis memilih informan dari orang-orang yang berkaitan langsung dalam penelitian ini ialah pemberi informasi yang diharapkan dapat menjawab pertanyaan dengan jelas dan lengkap.

#### **E. Jenis Dan Sumber Data**

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

##### **1. Data Primer**

Yaitu data atau keterangan yang diperoleh langsung dilapangan dari pihak pertama dalam hal ini responden terpilih sebagai sampel, yang di dapatkan langsung dari sampel atau responden penelitian melalui wawancara, dan observasi.

##### **2. Data sekunder**

Yaitu data dari pihak yang berupa keterangan-keterangan yang relevan yang dapat menjadi objek penelitian ini meliputi :

- a. Keadaan geografis lokasi penelitian
- b. Struktur organisasi dinas perhubungan
- c. Peraturan perundang-undangan
- d. Petunjuk teknis dan petunjuk pelaksana.

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

Untuk memperoleh yang diperlukan, maka penulis disini menggunakan teknik-teknik pengumpulan data antara lain :

1. Wawancara Kualitatif

Wawancara yang dimaksud Creswell (2014;254) yaitu peneliti melakukan *face-to-face interview* (wawancara berhadap-hadapan) dengan partisipan, wawancara mereka dengan telepon, atau terlibat dalam *focus group interview* (wawancara dalam kelompok tertentu yang terdiri dari enam sampai delapan partisipasi per-kelompok).

2. Observasi Kualitatif

Observasi ialah dimana ketika penulis langsung turun kelapangan untuk mengamati perilaku dan aktivitas individu-individu dilokasi penelitian. (Creswell, 2014;254)

Observasi bisa dikatakan sebagai teknik pengumpulan data yang dilakukan secara langsung terhadap fenomena objek yang terjadi atau diteliti, sehingga memungkinkan untuk memperoleh gambaran dari fenomena yang sulit diperoleh dari orang-orang yang dijadikan sumber data.

3. Dokumentasi Kualitatif

Dokumen tersebut bisa berupa dokumen publik (koran, makalah, laporan, kantor) ataupun dokumen privat seperti (buku harian, deary, surat, atau e-mail). (Creswell, 2014;255)

5. Audio dan Visual Kualitatif

Data ini bisa berupa foto, objek seni, videotape, atau segala jenis suara/bunyi. Masukkan dalam kategori etnografi visual (pink, 2001) serta mencakup kisah hidup, naratif visual, metafora, dan arsip digital. (Creswell, 2014;255)

### G. Teknik Analisis Data

Analisis data ialah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang pentingnya dan kan dipelajari serta membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.

### H. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian

**Tabel III.2 : Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian Tentang Efektifitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru (Studi Tentang Pelayanan Legalisir Surrat-Surat Keterangan Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru)**

No	JenisKegiatan	Tahun 2020-2021															
		Februari-Maret				April				Mei-Juni				Juli-Desember			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	PersiapanPenyusunan	■															
2	Seminar UP		■														
3	Perbaikan UP			■													
4	Revisikuesiner				■												
5	Rekomendasi survey						■										
6	Survey lapangan								■								
7	Analisis data												■				
8	Penyusunanlaporanhasilpenelitian														■		
9	Konsultasirevisiskripsi															■	
10	Ujiankomprehensifskripsi															■	
11	Revisiskripsi																■
12	Pengandaanskripsi																■

*Sumber : Modifikasi Peneliti 2021*

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### A. Sejarah Singkat Kota Pekanbaru

Pekanbaru lahir jauh sebelum masuknya penjajah Belanda ke Indonesia. Pada zaman dahulu Pekanbaru lebih dikenal dengan nama Senapelan yang ada pada saat itu dipimpin oleh seorang kepala suku yang disebut Batin. Mulanya daerah ini merupakan lading yang lambat laut berubah menjadi daerah perkampungan. Kemudian perkampungan Senapelan pindah ke daerah yang baru yaitu dusun Payung Sekaki yang terletak di muara Sungai Siak. Namun nama Payung Sekaki tidak dikenal pada masanya dan tetap disebut sebagai Senapelan.

Kemudian Sultan Siak Sri Indrapura yaitu Sultan Abdul Jalil Alamudin Syah (wafat tahun 1971) mendirikan istana di Kampung Bukit berdekatan dengan Perkampungan Senapelan. Sultan pun memiliki inisiatif untuk mendirikan sebuah pecan di Senapelan tetapi tidak berkembang. Usaha yang telah dirintis sang Sultan pun dilanjutkan oleh putranya yaitu Raja Muda Muhammad Ali (1784-1801) di tempat baru yaitu disekitar pelabuhan sekarang. Selanjutnya pada tanggal 23 juni 1784 berdasarkan musyawarah datuk-datuk empat suku (pesisir, lima puluh, tanah datar, dan Kampar) nama Senapelan diganti menjadi Pekanbaru. Setelah terjadi pergantian nama, Senapelan mulai ditinggalkan dan mulai di ganti dengan nama Pekan Baharu atau disebut dalam penyebutan pekanbaru sehari-hari.

Berdasarkan SK Kerajaan, yaitu Besluit van Her Inlanche Zelf Destuur van siak No.1 tanggal 19 Oktober 1919, Pekanbaru menjadi bagian dari Kesultanan Siak dengan sebutan distrik ( zaman penjajahan Belanda). Pada tahun 1931 Pekanbaru dimasukan ke wilayah Kampar Kiri yang dikepalai oleh seorang controleur. Setelah pendudukan jepang pada tanggal 8 Maret 1942, Pekanbaru dikepalai oleh seorang gubernur militer yang disebut dengan gokung.

Akhirnya setelah Indonesia merdeka dan zaman Pemerintahan Republik Indonesia Pekanbaru berubah status menjadi:

1. Daerah Otonom yang disebut Haminte (Kota Besar) dan merupakan ibukota keresidenan berdasarkan ketetapan Gubernur Sumatra di Medan No. 103 tanggal 17 Mei 1946.
2. Kota kecil, bagian dari kabupaten Kampar berdasarkan Undang-Undang No. 22 Tahun 1984.
3. Kota Kecil berdasarkan Undang-Undang No.8 Tahun 1956.
4. Kota praja berdasarkan Undang-Undang No.1 Tahun 1957.
5. Ibukota Provinsi Riau setelah dipindah dari tanjung Pinang berdasarkan Kepmendagri No.52/I/44-25 tanggal 20 januari 1957.
6. Kotamadyan berdasarkan Undang-Undang No.5 Tahun 1974 7. Kota berdasarkan Undang-Undang No.22 Tahun 1999.

### **1. Letak Geografis Kota Pekanbaru**

Kota Pekanbaru merupakan ibu kota provinsi Riau, dahulunya kota Pekanbaru adalah pelabuhan kecil yang berada ditepian sungai siak. Kota ini

memiliki letak yang sangat strategis yaitu berada disimpul tiga negara yaitu Indonesia, Singapura dan Malaysia. Sehingga kota pekanbaru menjadi transit wisatawan asing baik dari Singapur maupun Malaysia yang hendak berkunjung di tempat-tempat lain di Sumatera.

Kota Pekanbaru terletak antara  $101^{\circ} 14'$  -  $101^{\circ} 34'$  Bujur Timur dan  $0^{\circ} 25'$  -  $0^{\circ} 45'$  Lintang Utara. Dengan ketinggian dari permukaan laut berkisar 5-50 meter. Permukaan wilayah bagian utara landai dan bergelombang dengan ketinggian berkisar antara 5-11 meter.

Kota Pekanbaru merupakan kota dengan dataran rendah struktur tanah yang pada umumnya terdiri dari jenis tanah organosol dan bukan yang merupakan rawa-rawa yang bersifat asam, sangat kerosif untuk besi.

#### **a. Batas**

Kota Pekanbaru berbatasan dengan daerah Kabupaten / Kota:

- a) Sebelah Utara : Kabupaten Siak dan Kabupaten Kampar
- b) Sebelah Selatan : Kabupaten Kampar dan Kabupaten Pelalawan
- c) Sebelah Timur : Kabupaten Siak dan Kabupaten Pelalawan
- d) Sebelah Barat : Kabupaten Kampar.

#### **b. Iklim**

Kota Pekanbaru pada umumnya beriklim tropis dengan suhu udara maksimum berkisar antara  $34,1^{\circ} \text{C}$  -  $35,6^{\circ} \text{C}$  dan suhu minimum antara  $20,2^{\circ} \text{C}$  -  $23,0^{\circ} \text{C}$ . Curah hujan antara 38,6 - 435,0 mm / tahun dengan keadaan musim berkisar :

1. Musim hujan jatuh pada bulan Januari s/d April dan September s/d Desember.
2. Musim Kemarau jatuh pada bulan Mei s/d Agustus kelembapan maksimum antara 96% - 100%. Kelembapan minimum antara 46% - 62%.

### c. Jarak Ibu Kota

Kota Pekanbaru merupakan Ibukota Propinsi Riau yang mempunyai jarak lurus dengan kota-kota lain sebagai Ibu kota Propinsi lainnya sebagai berikut:

**Tabel 4.1 Jarak Ibu Kota Pekanbaru**

No	Nama Kota/Kabupaten	Jarak (Km)
1	Taluk Kuantan	118 Km
2	Rengat	159 Km
3	Tembilahan	21.3,5 Km
4	Kerinci	33,5 Km
5	Siak	74,5 Km
6	Bangkinang	51 Km
7	Pasir Pangarayan	132,5 Km
8	Bengkalis	128 Km
9	Bagan	192,5 Km
10	Dumai	125 Km

Sumber Data Sekunder: <http://www.pekanbaru.go.id/wilayah-geografis/>

## 2. Kondisi Sosial dan Perkembangan Kota Pekanbaru

### a. Perekonomian

Perkembangan perekonomian Pekanbaru, sangat dipengaruhi oleh kehadiran perusahaan minyak, pabrik pulp dan kertas, serta perkebunan kelapa sawit beserta pabrik pengolahannya. Kota Pekanbaru pada triwulan I 2010 mengalami peningkatan inflasi sebesar 0.79%, dibandingkan dengan triwulan sebelumnya yang mencapai 0.30%. Berdasarkan kelompoknya, inflasi terjadi hampir padasemua kelompok barang dan jasa kecuali kelompok sandang dan kelompok kesehatan yang pada triwulan laporan tercatat mengalam ideflasi

masing-masing sebesar 0.88% dan 0.02%. Secara tahunan inflasi kota Pekanbaru pada bulan Maret 2010 tercatat sebesar 2.26%, terus mengalami peningkatan sejak awal tahun 2010 yaitu 2.07% pada bulan Januari 2010 dan 2.14% pada bulan Februari 2010.

Posisi Sungai Siak sebagai jalur perdagangan Pekanbaru, telah memegang peranan penting dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi kota ini. Penemuan cadangan minyak bumi pada tahun 1939 memberi andil besar bagi perkembangan dan migrasi penduduk dari kawasan lain. Sektor perdagangan dan jasa saat ini menjadi andalan Kota Pekanbaru, yang terlihat dengan menjamurnya pembangunan ruko pada jalan-jalan utama kota ini. Selain itu, muncul beberapa pusat perbelanjaan modern, diantaranya: Plaza Senapelan, Plaza Citra, Plaza Sukaramai, Mal Pekanbaru, Mal SKA, Mal Ciputra Seraya, LotteMart, Metropolitan Trade Center, dan Giant. Walaupun di tengah perkembangan pusat perbelanjaan modern ini, pemerintah kota terus berusaha untuk tetap menjadikan pasar tradisional yang ada dapat bertahan, di antaranya dengan melakukan peremajaan, memperbaiki infrastruktur dan fasilitas pendukungnya. Beberapa pasar tradisional yang masih berdiri, antara lain Pasar Bawah, Pasar Raya Senapelan (Pasar Kodim), Pasar Andil, Pasar Rumbai, Pasar Lima puluh dan Pasar Cik Puan. Sementara dalam pertumbuhan bidang industri di Kota Pekanbaru terus mengalami peningkatan dengan rata-rata pertumbuhan pertahun sebesar 3,82%, dengan kelompok industri terbesar pada sektor industri logam, mesin, elektronika dan aneka, kemudian disusul industri pertanian dan kehutanan. Selain itu beberapa investasi yang ditanamkan di kota ini sebagian besar digunakan



untuk penambahan bahan baku, penambahan peralatan dan perluasan bangunan, sebagian kecil lainnya digunakan untuk industri baru.

#### **b. Pendidikan**

Beberapa perguruan tinggi juga terdapat di kota ini, di antaranya adalah Universitas Riau, UIN Suska, Universitas Muhammadiyah Riau, Universitas Islam Riau, dan Universitas Lancang Kuning. Sampai tahun 2008, di Kota Pekanbaru baru sekitar 13,87 % masyarakatnya dengan pendidikan tamatan perguruan tinggi, dan masih didominasi oleh tamatan SLTA sekitar 37,32 %. Sedangkan tidak memiliki ijazah sama sekali sebanyak 12,94 % dari penduduk Kota Pekanbaru yang berumur 10 tahun keatas.

Perpustakaan Soeman Hs merupakan perpustakaan pemerintah provinsi Riau, didirikan untuk penunjang pendidikan masyarakat Pekanbaru khususnya dan Riau umumnya. Perpustakaan ini terletak di jantung Kota Pekanbaru, termasuk salah satu perpustakaan "termegah di Indonesia", dengan arsitektur yang unik serta telah memiliki koleksi 300 ribu buku sampai tahun 2008. Nama perpustakaan ini diabadikan dari nama seorang guru dan sastrawan Riau, Soeman Hasibuan.

#### **c. Penduduk Kota Pekanbaru**

Semakin meningkatnya kegiatan pembangunan di Kota Pekanbaru menyebabkan meningkatnya usaha di segala bidang yang pada akhirnya meningkatkan tuntutan dan kebutuhan masyarakat terhadap penyediaan fasilitas dan utilitas perkotaan serta kebutuhan lainnya.

Sebagaimana diketahui penduduk adalah modal dasar pembangunan suatu daerah bila berkualitas baik, tapi sebaliknya penduduk yang besar akan menjadi beban pembangunan jika laju pertumbuhan tinggi, tidak terkendali dan kualitasnya rendah sehingga menyebabkan tidak seimbangnya antara jumlah yang besar dengan daya dukung lingkungan.

Ditinjau dari perbandingan luas wilayah kecamatan penduduk kota pekanbaru ini dapat dikatakan tidak merata, karena sebagian besar penduduk terkonsentrasi pada daerah-daerah tertentu. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Kota Pekanbaru**

No	Kecamatan	Persentase (%)
1	Taman	83.212 10.35
2	Payung Sekaki	68.161 9.58
3	Bukit Raya	76.356 10.77
4	Marpoyan Damai	109.898 16.11
5	Tenayan Raya	85.741 11.93
6	Lima Puluh	42.289 6.09
7	Sail	22.346 3.19
8	Pekanbaru Kota	30.055 4.37
9	Sukajadi	51.334 7.02
10	Senapelan	36.372 5.28
11	Rumbai	46.255 6.68
12	Rumbai Pesisir	58.980 8.63
<b>Jumlah</b>		710.999 100

*Sumber Data Sekunder : Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Pekanbaru*

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa kecamatan yang menempati posisi sebagai kecamatan yang memiliki jumlah penduduk yang terbanyak adalah Kecamatan Marpoyan Damai yang berjumlah 109.898 jiwa, sedangkan kecamatan yang memiliki jumlah penduduk yang terendah adalah Kecamatan Sail yang berjumlah 22.346 jiwa atau sekitar 3.19%.

#### **d. Agama**

Agama Islam merupakan salah satu agama yang dominan dianut oleh masyarakat Kota Pekanbaru, sementara pemeluk agama Kristen, Buddha, Katolik, Khonghucu, dan Hindu juga terdapat di kota ini. Sebagai bagian dalam pembangunan kehidupan beragama, Kota Pekanbaru tahun 1994 ditunjuk untuk pertama kalinya menyelenggarakan Musabaqah Tilawatil Qur'an (MTQ) tingkat nasional yang ke-17. Pada perlombaan membaca Al- qur'an ini, jika sebelumnya diikuti oleh satu orang utusan, untuk setiap wilayah provinsi, maka pada MTQ ini setiap provinsi mengirimkan 6 orang utusan.

#### **e. Adat Istiadat**

Adat istiadat adalah peraturan-peraturan atau yang dikeluarkan oleh penguasa adat (ninik mamak, penghulu, alim ulama) seperti adat peminangan atau adat menikah. Sejarah Riau mencatat, bahwa dikawasan ini dahulu pernah berdiri beberapa kerajaan Melayu, antara lain : Kerajaan Bintan, dan Kerajaan Riau Lingga di Kepulauan Riau ; Kerajaan Pekan Tua, Kampar, Pelalawan, Segati, dan Gunung Sahilan.

Bagi masyarakat Melayu Riau perkawinan amatlah penting perannya dalam Adat istiadat, mereka amat cermat mengatur tata perkawinan, mulai dari persiapan sampai kepada pelaksanaan bahkan sesuai upacaranya. Didalam mempergunakan alat dan kelengkapan adat, cara ini saraf dengan lambang dan filosofi yang mencerminkan nilai-nilai luhur agama dan budaya yang dianut masyarakatnya.

Didalam masyarakat Melayu Riau dikenal beberapa bentuk perkawinan antara lain : Perkawinan biasa (perkawinan secara wajar dan normal), kawin gantung (nikah gantung: kawin ganti tikar), kawin tukaer anak panah, kawin dua setengger, kawin lari dan sebagainya. Dari bentuk-bentuk perkawinan, yang dihindari masyarakat adalah kawin lari, karna dapat menimbulkan aib malu bagi keluarga dua belah pihak, bahkan persukuan dan kampungnya.

## **B. Gambaran Umum Kecamatan Payung Sekaki**

### **1. Letak Geografis dan Demografis**

#### **a. Geografis**

Kecamatan Payung Sekaki dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor : 4 Tahun 2016, dengan luas Wilayah : 51,36 Km<sup>2</sup>. Terdiri dari 5 Kelurahan : Kecamatan Payung Sekaki memiliki lima Kelurahan yaitu :

- a. Kelurahan Air Hitam
- b. Kelurahan Labuh Baru Barat
- c. Kelurahan Labuh Baru Timur
- d. Kelurahan Tampan
- e. Kelurahan Sungai Sibam

Kecamatan Payung Sekaki memiliki batas wilayah sebagai berikut 24:

- a. Sebelah Barat berbatasan dengan wilayah Sungai Sibam (Kabupaten Kampar)
- b. Sebelah Timur berbatasan dengan wilayah Kecamatan Sukajadi dan Kecamatan Senapelan.

- c. Sebelah Utara berbatasan dengan wilayah Sungai Siak
- d. Sebelah Selatan berbatasan dengan wilayah Kecamatan Tampan dan Kecamatan Marpoyan Damai.

Kecamatan Payung Sekaki memiliki suhu rata-rata harian berkisar 23,0o – 35,6 °C serta kelembapan udara berkisar 46 % - 100 % dan jumlah bulan hujan yaitu +8 perbulannya serta tinggi tempat dari permukaan laut yaitu 5-10 meter dan memiliki curah hujan berkisar 38,6 – 435,0 mm/tahun.

#### **b. Demografis**

Kecamatan Payung Sekaki memiliki tujuh Kelurahan yaitu :

1. Kelurahan Air Hitam
2. Kelurahan Labuh Baru Barat
3. Kelurahan Labuh Baru Timur
4. Kelurahan Tampan
5. Kelurahan Sungai Sibam

Oleh karena itu penduduk yang terdapat di Kecamatan Payung Sekaki berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut :

**Tabel VI. 3 Jumlah penduduk Kecamatan Payung Sekaki menurut jenis kelamin tahun 2020**

No	Nama Kelurahan	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1	Kel. Labuh Baru Timur	11.541	12.912	24.453
2	Kel. Tampan	10.090	10.149	20.239
3	Kel. Air Hitam	7.994	7.986	15.980
4	Kel. Labuh Baru Barat	6.257	6.257	12.514
5	Kel. Sungai Sibam	3.227	1.723	4.950
Jumlah	39.109	39.027	78.136	

*Sumber : Data statistik Kec. Payung Sekaki Tahun 2020*

Dari tabel di atas dapat diketahui jumlah penduduk yang terdapat di Kecamatan Payung sekaki berjumlah 78.136 jiwa yang terdiri dari 5 kelurahan yaitu Kelurahan Labuh Baru Timur berjumlah 11.541 jiwa laki-laki dan 12.912 jiwa perempuan yang dikalkulasikan berjumlah 24.453 jiwa, kemudian Kelurahan Tampan 10.090 jiwa berjenis kelamin laki-laki dan 10.149 jiwa berjenis kelamin perempuan yang jika dikalkulasikan berjumlah 20.239 jiwa, kemudian Kelurahan Air Hitam berjumlah 7.994 jiwa laki-laki dan 7.986 jiwa perempuan yang dikalkulasikan berjumlah 15.980 jiwa.

Kemudian Kelurahan Labuh Baru Barat berjumlah 6.257 jiwa laki-laki dan juga perempuan jika dikalkulasikan maka berjumlah 12.514 jiwa, kemudian Kelurahan Sungai sibam berjumlah 3.227 jiwa laki-laki dan 1.723 jiwa perempuan yang dikalkulasikan berjumlah 4.950 jiwa. Sedangkan jumlah penduduk Kecamatan Payung Sekaki berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel 2. 2. Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa kelompok umur terbesar adalah 25-55 tahun yaitu sebanyak 516 jiwa atau dipersentasekan sebesar 38,13%, berikutnya usia 56-75 tahun sebanyak 196 jiwa atau 14,49%, usia 00-06 tahun sebanyak 164 jiwa

atau 12,12%, usia 13-18 tahun sebanyak 160 jiwa atau 11,82%, usia 19-24 tahun sebanyak 154 jiwa atau 11,39%, usia 07-12 tahun sebanyak 141 jiwa atau 10,42%, kemudian penduduk dengan umur 75 tahun keatas sebanyak 22 jiwa atau dipersentasekan sebanyak 1,63% dari keseluruhan penduduk yang ada.

**Tabel IV. 4 Jumlah penduduk Kecamatan Payung Sekaki berdasarkan umur tahun 2020**

Kelurahan	Kelompok Umur (Tahun)				
	0-4	5	6	7-12	13-15
Kel. Labu baru timur	1.22	1.529	1.705	2.082	2.629
Kel. Tampan	2.001	1.590	1.803	1.797	1.774
Kel. Air hitam	1.365	1.456	1.644	1.626	1.423
Kel. Labu baru barat	722	571	980	1.017	1.122
Kal. Sungai sibam	301	439	622	632	553
Jumlah	5.811	5.585	6.754	7.154	7.501

*Sumber : Data Statistik Kec. Payung Sekaki tahun 2020*

Kelurahan	Kelompok Umur (Tahun)					Jumlah
	16	17	18	19-24	>24	
Kel. Labu baru timur	3.765	3.084	4.053	3.358	1.367	24.994
Kel. Tampan	1.944	1.954	2.112	1.871	5.142	13.023
Kel. Air hitam	1.644	1.486	1.426	2.135	3.251	9.942
Kel. Labu baru barat	1.019	1.120	1.222	1.042	924	9.739
Kal. Sungai sibam	739	479	448	725	705	5.643
Jumlah	9.111	8.123	9.261	9.131	11.389	79.820

**Tabel IV. 5 Jumlah Penduduk, Jumlah Kepala Keluarga dan Rata-Rata Jiwa Per KK di Kecamatan Payung Sekaki**

Nama Kelurahan	Jumlah Penduduk	Jumlah KK	Rata-Rata Jiwa /KK
Kel. Labuh Baru Timur	24.453	6.152	3,97
Kel. Tampan	20.239	5.036	7,09
Kel. Air Hitam	15.980	3.408	8,62
Kel. Labuh Baru Barat	12.514	1.567	7,98
Kel. Sungai Sibam	4.950	1.204	4,11
Jumlah	78.136	22.123	3,53

*Sumber : Data Statistik Kec. Payung Sekaki tahun 2020*

## 2. Visi dan Misi Kecamatan Payung Sekaki

Visi dari Kecamatan Payung Sekaki adalah agar terwujudnya Kecamatan Payung Sekaki yang professional dalam menyelenggarakan pemerintahan. Sedangkan misi dari Kecamatan Payung Sekaki adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat
2. Mewujudkan koordinasi yang efektif dengan satker terkait
3. Meningkatkan kualitas aparat Kecamatan
4. Meningkatkan pembinaan penyelenggaraan pemerintahan Kelurahan
5. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan

### 3. Pendidikan

Pendidikan di Kecamatan Payung Sekaki terus-menerus mengalami perkembangan, sesuai dengan pasal 31 ayat 1 UUD 1945 yang menyatakan bahwa “setiap warga Negara berhak mendapatkan pendidikan”. Lembaga pendidikan yang ada di Kecamatan Payung Sekaki terdiri dari lembaga pendidikan yang bersifat negeri maupun swasta, yang terdiri dari tk, sd, sltp, slta, untuk lebih jelasnya sarana pendidikan yang terdapat di Kecamatan Payung Sekaki dapat digambarkan bahwa masih kurangnya peran pemerintah dalam meningkatkan sarana dan prasarana pendidikan hal ini dapat terlihat bahwa pada Kecamatan Payung Sekaki yang memiliki tujuh kelurahan hanya 4 kelurahan yang mempunyai sarana pendidikan, yakni Kelurahan Labuh Baru Timur yang hanya memiliki sarana 2 Sekolah Dasar dan 1 SMA, kemudian Kelurahan Tampan memiliki 4 sarana SD dan 1 SLTP, kemudian Kelurahan Air Hitam hanya



memiliki 1 sarana pendidikan yakni SD, kemudian Kelurahan Labuh Baru Barat memiliki 4 sarana SD dan 1 SLTP. Dapat dilihat dari tabel berikut :

**Tabel IV.6 Sarana pendidikan di Kecamatan Payung Sekaki Jenis Sekolah Negeri tahun 2020**

Kelurahan	Jenis Sekolah (Negri)				
	TK	SD	SLTP	SMK	SMA
Kel. Labuh Baru Timur	0	2	0	0	1
Kel. Tampan	0	4	1	0	0
Kel. Air Hitam	0	1	0	0	0
Kel. Labuh Baru Barat	0	4	1	0	0
Kel. Sungai Sibam	0	0	0	0	0
Jumlah	0	11	2	0	1

Sumber : Data Statistik Kecamatan Payung Sekaki tahun 2020

Hal ini berbanding terbalik dengan jumlah sarana sekolah dengan jenis sekolah swasta, hal ini dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel IV. 7 Sarana pendidikan di Kecamatan Payung Sekaki Jenis Sekolah Swasta tahun 2020**

Keluarahan	Jenis Sekolah (swasta)				
	TK	SD	SLTP	SMK	SMA
Kel. Labuh Baru Timur	4	0	3	2	1
Kel. Tampan	5	4	3	0	0
Kel. Air Hitam	4	5	2	0	1
Kel. Labuh Baru Barat	5	2	3	1	1
Kel. Sungai Sibam	0	0	0	0	0
Jumlah	18	11	11	3	3

Sumber : Data Statistik Kecamatan Payung Sekaki tahun 2020

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa sarana pendidikan yang ada di Kecamatan Payung Sekaki dari empat kelurahan yang memiliki sarana pendidikan berjumlah 18 TK, kemudian sarana SD berjumlah 11 serta SLTP berjumlah 11, kemudian SMK berjumlah 3 dan kemudian sarana pendidikan tingkat SMA yaitu berjumlah 3.

#### 4. Kesehatan

Program Kegiatan yang dilakukan oleh pihak Kecamatan Payung Sekaki yang berkaitan dengan urusan bidang kesehatan adalah sbb:

1. Meningkatkan pemahaman masyarakat tentang kesehatan lingkungan dan pola hidup sehat;
2. Mengadakan dan mengagendakan tetap kegiatan kunjungan kerja pihak kecamatan dan kelurahan beserta UPIKA ke lapangan (POSYANDU dan PUSKESMAS);

Untuk melaksanakan kegiatan tersebut diatas diperlukan strategi berupa tujuan dan sasaran yang hendak dicapai. Adapun tujuan dan sasaran yang diinginkan dalam 5 (lima) tahun kedepan adalah : meningkatnya derajat kesehatan masyarakat serta terwujudnya kemandirian masyarakat untuk meningkatkan dan memelihara kesehatannya, agar terwujudnya tujuan tersebut harus didukung oleh sarana kesehatan yang ada, oleh sebab itu hal ini dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel IV. 8 Jumlah Sarana Kesehatan di Kecamatan Payung Sekaki Tahun 2020**

Kelurahan	Sarana Kesehatan					
	Poli Klinik	puskesmas	Puskes pem	RSB	Praktek dokter	POS KB
Kel. Labuh baru timur	1	-	-	2	9	1
Kel. Tampan	1	-	-	2	5	1
Kel. Air Hitam	-	-	-	1	3	1
Kel. Labuh baru barat	1	1	1	5	6	1
Kel. Sungai Sibam	-	-	-	0	0	0
Jumlah	3	1	1	10	23	4

*Sumber : Data Statistik Kecamatan Payung Sekaki tahun 2020*

Dari tabel di atas dapat digambarkan bahwa di Kecamatan Payung Sekaki dalam hal sarana kesehatan dianggap sudah cukup memadai hal ini dikarenakan sistem pengobatan yang ada di Kecamatan Payung sekaki bermacam-macam, yakni terdiri dari adanya poliklinik yang berjumlah 3, Puskesmas yang berjumlah 1, Puskesmas pembantu yang berjumlah 1, kemudian rumah sakit bersalin (RSB) berjumlah 10, serta adanya praktek dokter yang berjumlah 23 dan kemudian adanya pos KB yang berjumlah 4.

### 5. Sosial Keagamaan

Dalam membangun masyarakat, agama adalah salah satu unsur terpenting yang harus ada dalam hidup manusia, tanpa agama sulit untuk menciptakan keharmonisan dan kerukunan di antara masyarakat. Hal tersebut harus didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai, oleh sebab itu sarana ibadah yang tersedia di Kecamatan Payung Sekaki untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel IV. 9 Jumlah Sarana Ibadah di Kecamatan Payung Sekaki Tahun 2020**

Kelurahan	Masjid	Surau	Greja	Pure	Vihara	Lainnya	Jumlah
	Kel.LabuhBaru Timur	15	8	6	-	-	-
Kel. Tampan	10	10	3	-	1	-	24
Kel. Air Hitam	7	4	6	-	6	-	24
Kel. Labuh Baru Barat	7	6	3	-	-	-	16
Kel. Sungai Sibam	4	2	1	-	-	-	7
Jumlah	44	30	19	-	7	-	100

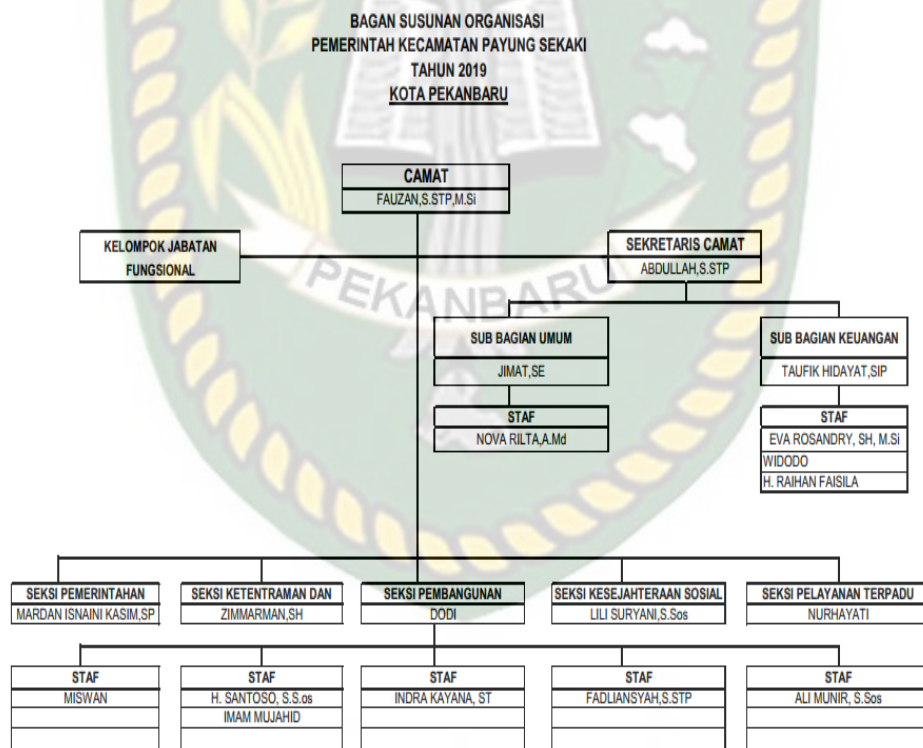
*Sumber : Data Statistik Kecamatan Payung Sekaki tahun 2020*

Dari tabel diatas dapat dikatakan bahwa sarana ibadah yang paling banyak adalah sarana ibadah bagi umat Islam, yakni dari tujuh kelurahan yang terdapat di

Kecamatan Payung Sekaki masjid berjumlah 44 serta Surau berjumlah 30, kemudian sarana ibadah bagi umat kristiani yaitu gereja yang berjumlah 19, kemudian Vihara yang berjumlah 7.

## 6. Struktur Organisasi

Agar terciptanya sistem pemerintahan yang baik maka perlu adanya struktur yang telah tersusun secara baik, adapun struktur organisasi Kecamatan Payung Sekaki adalah sebagai berikut :



CAMAT PAYUNG SEKAKI  
dto

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Identitas Informan

Beberapa pertanyaan akan muncul dalam suatu penelitian, yaitu pernyataan mengenai identitas dari informan penelitian sangat wajar. Maka pada dasarnya dalam sebuah penelitian sangat penting dijelaskan identitas informen, informen dalam penelitian ini yaitu seorang yang memberikan informasi dan diharapkan dapat menjawab semua permasalahan yang ditanyakan seara jelas dan lengkap. Informen tersebut terdiri dari camat, sekretaris camat, staff kecamatan dan masyarakat kecamatan payung sekaki.

Dalam penelitian ini tentang Efektifitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru (Studi Tentang Pelayanan Surat-Surat Keterangan Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru), dengan ini penulis ingin menjelaskan mengenai identitas informen yang diteliti. Hal-hal yang akan dijelaskan pada pembahasan ini adalah tentang jenis kelamin informen, usia informen, dan pendidikan informen.

Untuk mengetahui identitas keyinformen dan informen bisa dilihat pada tabel keterangan dibawah ini yaitu :

**Tabel V.1 : Identitas Informen Penelitian Tentang Efektifitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru (Studi Tentang Pelayanan Surat-Surat Keterangan Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru)**

No	Nama	Jabatan	Keterangan
1.	Fauzan,S.STP,M.Si	Camat	Key Informan
2.	Abdullah,S.STP	Sekretaris Camat	Informan
3.	Ali Munir, S.Sos	Staff	Informan
4.	Fadliansyah,S.STP	Staff	Informan
5.	Eva Rosandry, SH, M.Si	Staff	Informan
6.	Enny setyo wati	Masyarakat	Informan
7.	Endang fujiati	Masyarakat	Informan
8.	Rudianto	Masyarakat	Informan
9.	Wahyudi	Masyarakat	Informan
10.	Syafudin	Masyarakat	Informan

*Sumber : Data Olahan Penelitian 2021*

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa informen yang penulis gunakan dalam penelitian ini berjumlah Sepuluh (10) orang yang terdiri dari satu key informen yaitu Camat, Sekretaris Camat, Tiga Staff dan Lima Masyarakat Payung Sekaki.

### **1. Usia Informen**

Usia merupakan salah satu faktor yang menentukan mengenai jelasan terhadap pengumpulan informen yang sesuai dengan kondisi peneliti. Usia informen yang sesuai dengan kebutuhan penelitian akan mempermudah tingkat analisis dan pemahaman informen terhadap pernyataan wawancara yang akan diajukan guna memperoleh data yang sesuai dengan yang peneliti butuhkan.

Kematangan pemikiran seseorang dalam mengambil keputusan apa yang tidak dan yang harus dilakukan maka usia sangat berpengaruh dalam tingkatan ini,sehubung dengan keterkaitan antara umur dengan kedewasaan seseorang dalam menghadapi suatu permasalahan maka tabel dibawah ini akan digambarkan kriteria umur informen sebagai berikut :

**Tabel V.2 : Umur Informen Penelitian Tentang Efektifitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru (Studi Tentang Pelayanan Surat-Surat Keterangan Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru)**

No	Tingkat Umur	Jumlah	Persentase
1.	15-25	-	-
2.	25-35	3	30%
3.	35-45	4	40%
4.	45 Keatas	3	30%
Jumlah		10	100%

*Sumber : Data Olahan Peneliti 2021*

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa key informen dan informen yang terdiri keriteria umur 45 Keatas terdiri dari 3 orang dengan persentase 30% sedangkan umur 35-45 berjumlah 4 orang dengan persentase 40% sedangkan umur 25-35 berjumlah 3 orang dengan persentase 30%.

## **2. Jenis Kelamin**

Dalam sebuah penelitian, jenis kelamin informen tidak berpengaruh kepada hasil penelitian yang dilakukan selama informen tersebut bersedia memberikan informasi atau jawaban yang benar apa adanya. Jenis kelamin tidak bisa dijadikan patokan untuk menentukan pemahaman maupun pola pikir terhadap suatu masalah penelitian. Untuk lebih jelasnya dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel V.3 : Jenis Kelamin Informen Penelitian Tentang Efektifitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru (Studi Tentang Pelayanan Surat-Surat Keterangan Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru)**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	7	70%
2	Perempuan	3	30%
Jumlah		10	100%

*Sumber : Data Olahan Penelitian 2021*

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui key informen dan informen yang terdiri camat, sekretaris camat, staf dan masyarakat berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 7 orang jenis kelamin Laki-laki dengan persentase 70% dan 3 orang berjenis kelamin perempuan dengan persentase 30%.

### **3. Tingkat Pendidikan**

Dalam suatu penelitian jawaban yang diberikan oleh informen dari hasil menjawab pertanyaan yang diajukan merupakan data yang harus di analisis. Hal ini dikarenakan jawaban dari setiap informen tidak akan sama persis antara informen satu dengan informen lainnya. Perbedaan jawaban tersebut selain dipengaruhi oleh tingkat pemahaman informen terhadap masalah yang diangkat dalam penelitian, pemahaman informen juga tidak akan pernah terlepas dari tingkat pendidikan yang pernah ia lalui.

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, dilihat dari tingkat pendidikan informen dalam penelitian Efektifitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru (Studi Tentang Pelayanan Surat-Surat Keterangan Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru), yaitu sebagai berikut :



**Tabel V.4 : Tingkat Pendidikan Informen Penelitian Tentang Efektifitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru (Studi Tentang Pelayanan Surat-Surat Keterangan Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru)**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	Sekolah Dasar (SD)	-	-
2	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	-	-
3	Sekolah Menengah Atas (SMA)	5	50%
4	Diploma III (D3)	-	-
5	Strata 1 (S1)	3	30%
6	Magister (S2)	2	20%
Jumlah		10	100%

Sumber : Data Olahan 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa key informen dan informen yang terdiri dari camat, sekretaris camat, staff dan masyarakat berdasarkan jenjang pendidikan yaitu sebanyak 2 orang berpendidikan S2 dengan persentase 20% kemudian juga 3 orang berpendidikan S1 dengan persentase 30% dan 5 orang berpendidikan SMA dengan persentase 50%

**B. Efektifitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru (Studi Tentang Pelayanan Surat-Surat Keterangan Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru)**

Salah satu kegiatan pelayanan pemerintah yang memiliki intensitas pelayanan kepada masyarakat yang cukup tinggi adalah pelayanan bidang pemerintahan, sosial ekonomi di Kantor Kecamatan. Intensitas pelayanan ini adalah berkaitan dengan kedudukan dan fungsi pengelolaan pemerintah Kecamatan sebagai fungsi dasar terdepan dalam memberikan pelayanan masyarakat pada bidang pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.

Sangat banyak dokumen resmi yang diperlukan untuk legalitas, semuanya harus diperoleh melalui Kantor Camat. Dalam memberikan pelayanan pengurusan

dokumen-dokumen seringkali dihadapkan pada mekanisme dan prosedur pelayanan yang kurang sinkron antara tersedianya data yang dimiliki Kantor Kelurahan dan Kecamatan yang dimiliki oleh masyarakat yang akan dilayani, sehingga menyebabkan berbelit-belitnya kondisi pelayanan dan warga yang dilayani merasakan adanya diskriminasi pada waktu pelayanan, bahkan biaya pelayanan seperti adanya biaya administrasi yang bersifat tidak sesuai dengan prosedur yang ada.

Proses pelayanan administrasi dokumen pada dasarnya telah mengalami perkembangan yang cukup berarti, bahkan mekanisme pelayanan yang dimulai pada level organisasi pemerintahan terendah sampai pada terbitnya suatu dokumen telah berusaha menampilkan, efisiensi dan efektifitas kerja dengan memberdayakan semua elemenelemen yang terlibat dalam pelayanan pada masyarakat. Oleh karena itu, kualitas sumber daya manusia dalam hal ini sangatlah penting. Dimana petugas/pelaksana pelayanan dituntut untuk tanggap dalam proses pelayanan.

Kegiatan atau program yang dilakukan oleh suatu organisasi dapat dikatakan efektif apabila telah mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Beberapa kriteria yang di gunakan untuk mengukur efektivitas kerja, dari organisasi yang memberikan pelayanan, Sondang P. Siagian (2002:151) :

1. Faktor waktu
2. Faktor Kecermatan
3. Faktor gaya pemberian pelayanan

Untuk mengetahui Efektifitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru (Studi Tentang Pelayanan Surat-Surat Keterangan Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru) maka penulis akan menjadikan hasil penelitian dengan metode wawancara sebagai mana pada pembahasan dibawah ini:

### 1. **Faktor Waktu**

Faktor waktu disini adalah ketepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan, hanya saja penggunaan ukuran tentang tepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain. Terlepas dari penilaian subjektif yang demikian yang jelas ialah faktor waktu, dapat dijadikan sebagai salah satu ukurn efektifitas kerja Sondang P. Siagian (2002:151).

Sebagaimana dikutip oleh Bahrur Rosyidi Duraisy (2017) mendefinisikan waktu sebagai suatu ilmu dan seni yang mengatur pemanfaatan waktu secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu melalui unsurunsur yang ada didalamnya. Hal ini sejalan dengan pendapat Lakein, ia mengatakan bahwa manajemen waktu merupakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan produktivitas waktu. Waktu merupakan salah satu sumber daya yang harus dikelola secara efektif dan efisien untuk menunjang aktivitas.

Menurut Dewi (2011:7) mengatakan bahwa waktu adalah perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan produktivitas waktu. Waktu

menjadi salah satu sumber daya unjuk kerja. Sumber daya yang mesti dikelola agar sebuah tugas dapat dikerjakan secara efektif dan efisien.

Pendapat lain dari Widyaastuti (2004:43) mengatakan bahwa manajemen waktu adalah kemampuan untuk memprioritaskan, menjadwalkan, melaksanakan tanggung jawab individu demi kepuasan individu tersebut.

Dari pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa waktu adalah perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan terhadap waktu agar penggunaan waktu menjadi efisien dan efektif.

Untuk melihat Efektifitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru (Studi Tentang Pelayanan Legalisir Surat-Surat Keterangan Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru) dilihat dari indikator faktor waktu dapat di lihat hasil wawancaranya sebagai berikut :

**a. Ketepatan waktu pelayanan**

Bersadarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan bapak Fauzan, S.STP,. M.Si beliau selaku Camat Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru. Tentang ketepatan waktu pelayanan di kantor camat payung sekaki, yang hasil wawancaranya sebagai berikut :

*“mengenai ketepatan waktu pelayanan di kantor camat ini sudah baik sesuai dengan SOP yang ada untuk waktu penyelesain dalam pengurusan surat-surat keterangan itu tergantung dari masyarakat mengapa begitu karna sebagian dari masyarakat mereka datang ke kantor camat ini belum melengkapi persyaratan tersebut sehingga mereka di suruh datang kembali di hari esoknya” (Fauzan, camat payung sekaki, Senin 28 Juni 2021)*

Sekretris camat payung sekaki kota pekanbaru bernama Abdullah , S.STP juga mengatakan bahwa ketepatan waktu pelayanan di kantor camat payung sekaki adalah sebagai berikut

*“Semua pelayanan di kantor camat ini tergantung masyarakat, meskipun masyarakat sudah tau persyaratan untuk pelayanan di kantor camat ini ada pun di kantor lurah kenapa saya bilang tergantung dari masyarakat karna kembali kepada masyarakat itu sendiri terkait kelengkapan syaratnya, misanya masyarakat mengurus surat keterangan tidak mampu tapi salah satu persyaratannya tidak ada maka masyarakat harus melengkapi terlebih dahulu, jika persyaratannya sudah lengkap maka akan di proses oleh pelayan kantor camat ini” (Abdullah, Sekretaris Camat, Senin 28 Juni 2021)*

Kemudian Staf kantor camat berpendapat mengenai hal diatas, adalah sebagai berikut :

*“Kami memberikan pelayanan kepada masyarakat sebaik mungkin dan telah sesuai dengan SOP yang telah di tetapkan ” (Ali Munir, Staf kantor camat payung sekaki, Senin 28 Juni 2021)*

Sedangkan untuk ketepatan waktu pelayanan surat keterangan di kantor camat adalah sebagai berikut :

*“saya rasa untuk ketepatan waktu kami telah memberikan pelayanan yang terbaik” (Endang Pujiati, Masyarakat kantor camat payung sekaki, Selasa 29 Juni 2021)*

Kemudian Rudianto yang salah satu masyarakat payung sekaki juga berpendapat bahwa :

*“ketepatan waktu dalam pelayanan menurut saya masih kurang meski sebagian masyarakat memang mendapat pelayanan tepat waktu dalam penyelesaian namun ada juga masyarakat yang bermasalah dalam pengurusan surat keterangan tersebut” (Rudianto, Masyarakat payung sekaki, Selasa 29 Juni 2021)*

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di kantor camat payung sekaki kota pekanbaru pada hari senin 28 Juni 2021, peneliti menyimpulkan dari sub indikator ketepatan waktu pelayanan terhadap Efektifitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru (Studi Tentang Pelayanan Surat-Surat Keterangan Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru), sejauh ini mengenai pengurusan surat-surat keterangan cukup baik di karenakan masih terdapat masyarakat yang mengalami keterlamabatan dalam penyiapan surat keterangan dikarenakan belum lengkap pesyaratannya dalam mengurus surat keterangan .

**b. Ketepatan dan kecepatan pelayanan**

Dalam sub indikator ketepatan pelayanan Camat payung sekaki juga mengatakan terkait ketepatan dan kecepatan yang di lakukan oleh pelayanan surat-surat keterangan adalah sebagai berikut :

*“untuk ketepatan dan kecepatan pelayanan di kantor camat ini sudah baik namun yang sering terjadi adalah masyarakat datang untuk membuat surat itu sudah mendekati waktu jam pulang sehingga ini membuat masyarakat harus datang kembali ke kantor camat” (Fauzan, camat payung sekaki, Senin 28 Juni 2021)*

Sekretrais camat payung sekaki kota pekanbaru bernama Abdullah , S.STP juga mengatakan bahwa ketepatan dan kecepatan pelayanan sebagai berikut

*“seperti yang telah saya katakan di poin sebelumnya bahwa pelayanan kami berikan telah sesuai dengan SOP yang ada di kantor camat ini namun yang sering menjadi hambatan buat pelayanan kami ini adalah masyarakat itu sendiri yang mana terkadang mereka dalam mengurus persyaratan yang mereka miliki belum lengkap” (Abdullah, Sekretaris Camat, Senin 28 Juni 2021)*

Kemudian Staf kantor camat berpendapat mengenai hal diatas, adalah sebagai berikut :

*“ketepatan dan kecepatan kami tergantung masyarakat apa bila masyarakat telah melengkapi semua persyaratan dalam pengurusan surat-surat keterangan maka kami langsung proses dan akan siap paling lama 1 jam” (Ali Munir, Staf kantor camat payung sekaki, Senin 28 Juni 2021)*

Sedangkan untuk ketepatan dan kecepatan yang di lakukan oleh pelayanan surat keterangan di kantor camat adalah sebagai berikut :

*“apa bila semua persyaratan yang di tentukan telah di lengkapi maka ketikan kita kekantor camat untuk mengurus surat keterangan tersebut langsung di proses dalam waktu 15 hari” (Endang Pujiati, Masyarakat kantor camat payung sekaki, Selasa 29 Juni 2021)*

Kemudian Rudianto yang salah satu masyarakat payung sekaki juga berpendapat bahwa :

*“menurut saya ketepatan dan kecepatan pelayanan saat ini cukup baik apa lagi selama pandemi ini pelayanan sudah berbasis online jadi itu jauh lebih cepat dari biasanya hanya saja kalau pelayanan online ini untuk kami yang orang tua kurang mengerti cara mengoperasikannya juga merasa bingung” (Rudianto, Masyarakat payung sekaki, Selasa 29 Juni 2021)*

Jadi dapat disimpulkan berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penelitian kepada key informan dan informan mengenai Efektifitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru (Studi Tentang Pelayanan Surat-Surat Keterangan Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru) mengenai faktor ketepatan waktu sudah cukup baik yang mana waktu dalam ketepatan dan kecepatan pelayanan yang mana masih terdapat penyelesaian surat keterangan selama 15 hari.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di kantor camat payung sekaki kota pekanbaru pada hari senin 28 Juni 2021, peneliti menyimpulkan dari sub indikator ketepatan dan kecepatan pelayanan terhadap Efektifitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru (Studi Tentang Pelayanan Surat-Surat Keterangan Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru), sejauh ini mengenai pengurusan surat-surat keterangan sudah baik di karenakan selama pandemi pelayanan dialihkan menjadi online sehingga masyarakat mudah mengakses persyaratan dalam pengurusan surat keterangan.

## **2. Faktor Kecermatan**

Kecermatan Dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor kecermatan disini adalah faktor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan. Pelanggan akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi pelayanan apabila terdapat banyak kesalahan dalam proses pemberian pelayanan meskipun diberikan dalam waktu yang singkat Sondang P. Siagian (2002:151).

Berdasarkan Keputusan Menpan No.63/Kep/M.Pan/7/2003 Kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.

Kesiapan atau kecermatan dalah adalah kondisi seseorang atau individu yang membuatnya siap memberikan respon atau jawaban di dalam cara tertentu terhadap suatu situasi. Penyesuaian pada suatu saat akan berpengaruh untuk memberikan suatu respon (Slameto, 2010).



Ketelitian atau yang bisa disebut juga kecermatan adalah suatu usaha atau perilaku seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan dengan penuh kehati-hatian dan dengan tingkat keakuratan yang baik. Kecermatan seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan yang telah menjadi tanggung jawabnya tentu saja akan memberikan nilai tambah bagi pekerja itu sendiri maupun perusahaan tempatnya bekerja.

Seseorang yang cermat dalam memberikan pelayanan baik yang berupa pelayanan produk maupun jasa akan memberikan dampak yang positif dalam keberlangsungan suatu lembaga. Suryadi Prawirosentono (2008: 232) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan salah satunya dipengaruhi oleh kecermatan pelayanan.

Untuk melihat Efektifitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru (Studi Tentang Pelayanan Legalisir Surat-Surat Keterangan Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru) dilihat dari indikator faktor waktu dapat di lihat hasil wawancaranya sebagai berikut :

#### **a. Ketelitian Pelayanan**

Bersadarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan bapak Fauzan, S.STP,. M.Si beliau selaku Camat Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru. Tentang bentuk ketelitian pelayanan dikantor camat payung sekaki, yang hasil wawancaranya sebagai berikut :

*“mengenai ketelitian berkas mulai dari penerimaan berkas oleh petugas pelayanan kemudian di teruskan kepada kasih yang terkait setelah di cek dan di telusuri semua persyattarannya sudah lengkap dan sudah d*

*paraf makan surat tersebut naik ke seccam untuk di tanda tangani” (Fauzan, camat payung sekaki, Senin 28 Juni 2021)*

Sekretrais camat payung sekaki kota pekanbaru bernama Abdullah , S.STP juga mengatakan bahwa sebagai berikut :

*“ketelitian tahap pertama yang di lakukan oleh penerima berkas pelayanan dan begitu seterusnya sampai kepada seccam yang tinggal meneken surat keterangan tersebut” (Abdullah, Sekretaris Camat, Senin 28 Juni 2021)*

Kemudian Staf kantor camat berpendapat mengenai hal diatas, adalah sebagai berikut :

*“ketelitiannya kita sesuai dengan SOP dan persyaratannya lengkap kecuali apa bila persyaratannya tidak lengkap itu akan kami suruh lengkapi terlebih dahulu” (Eva Rosandry, Staf kantor camat payung sekaki, Senin 28 Juni 2021)*

Selanjutnya staf kantor camat yang lainnya juga berpendapat :

*“mengenai ketelitian kami sudah melakukan yang terbaik dalam memenuhi lebutuhan masyarakat” (Fadliansyah, Staf kantor camat payung sekaki, Senin 28 Juni 2021)*

Sedangkan untuk proses pelayanan surat keterangan adalah sebagai berikut:

*“soal ketelitian masyarakat di kantor camat menurut saya sudah baik mereka bertanggung jawab terhadap setiap kesalahan nama dll jika terjadi kesalahan dalam pembuatan tersebut” (Enny setyo wati, Masyarakat kantor camat payung sekaki, Selasa 29 Juni 2021)*

Kemudian wahyu yang salah satu masyarakat payung sekaki juga berpendapat bahwa :

*“ketelitian pegawai dalam pembuatan surat keterangan menurut saya sudah cukup baik yang mana mereka menyesuaikan dengan data diri kita yang ada di KTP kemudian kebutuhan surat keterangan yang kita minta ” (Rudianto, Masyarakat payung sekaki, Selasa 29 Juni 2021)*

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di kantor camat payung sekaki kota pekanbaru pada hari senin 28 Juni 2021, peneliti menyimpulkan dari sub indikator faktor kecermatan terhadap Efektifitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru (Studi Tentang Pelayanan Surat-Surat Keterangan Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru), sejauh ini mengenai pengurusan surat-surat keterangan perlu di tingkatkan lagi dalam pelayanan dan di beri informasi tertulis agar masyarakat dengan mudah mendapatkan informasi tersebut.

#### **b. Proses pelayanan**

Camat payung sekaki juga mengatakan terkait proses pelayanan surat keterangan di kantor camat payung sekaki adalah sebagai berikut :

*“kalu proses pelayanan sejauh ini sudah baik” (Fauzan, camat payung sekaki, Senin 28 Juni 2021)*

Kemudian sekcama juga berpendapat bahwa :

*“Dalam penyelesaian surat-surat keterangan tersebut kurang lebih 10 menit sudah selesai” (Abdullah, Sekretaris Camat, Senin 28 Juni 2021)*

Kemudian Staf kantor camat berpendapat mengenai hal diatas, adalah sebagai berikut :

*“kalau proses ya bisalah lengkapi semua persyaratan yang telah di tentukan berdasarkan jenis surat keterangan kemudian kalau sudah lengkap kami sebagai staff akan mempros kemudian akan di tandatangani (Eva Rosandry, Staf kantor camat payung sekaki, Senin 28 Juni 2021)*

Sedangkan untuk proses pelayanan surat keterangan adalah sebagai berikut:

*“ya kalau menurut saya prosesnya dalam pengurusan surat keterangan lumayan bagus” (Enny setyo wati, Masyarakat kantor camat payung sekaki, Selasa 29 Juni 2021)*

Kemudian wahyu yang salah satu masyarakat payung sekaki juga berpendapat bahwa :

*“proses dan ketelitian dalam pelayanan pengurusan surat-surat keterangan menurut saya cukup baik namun jika masyarakat datang ke kantor camat ingin mengurus surat-surat keterangan kami harap mereka melayani kami dengan baik seperti mengarahkan kami apa saja yang harus di lengkapi dan waktu yang di janjikan harap juga di tepati” (Rudianto, Masyarakat payung sekaki, Selasa 29 Juni 2021)*

Jadi dapat disimpulkan berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada key informan dan informan mengenai Efektifitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru (Studi Tentang Pelayanan Surat-Surat Keterangan Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru) mengenai ketelitian dalam pengurusan surat-surat keterangan sudah baik. Sedangkan proses pelayanannya masih ada masyarakat yang belum memahami apa saja yang harus di lengkapi terlebih dahulu sehingga mereka harus pulang dan datang lagi hanya untuk melengkapi persyaratannya.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di kantor camat payung sekaki kota pekanbaru pada hari senin 28 Juni 2021, peneliti menyimpulkan dari sub indikator proses pelayanan terhadap Efektifitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru (Studi Tentang Pelayanan Surat-Surat Keterangan Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru), sejauh ini mengenai pengurusan surat-surat keterangan perlu di tingkatkan lagi dalam proses pelayanannya masih ada masyarakat yang belum memahami apa jasa yang harus

di lengkapi terlebih dahulu sehingga mereka harus pulang dan datang lagi hanya untuk melengkapi persyaratannya.

### **3. Faktor gaya pemberian pelayanan**

Faktor gaya pemberi pelayanan ini melihat sasaran kajian dari pelayanan dan sikap yang diberikan oleh petugas dalam memberikan pelayanan surat-surat keterangan di kecamatan payung sekaki kota pekanbaru.

Dari hasil temuan penelitian mengenai faktor gaya pemberi pelayanan, dengan adanya pelayanan surat-surat keterangan di kecamatan payung sekaki kota pekanbaru kurang sesuai.

Sesuai dengan yang diungkapkan oleh Siagian (2004:60) faktor gaya pemberi pelayanan merupakan cara atau kebiasaan pemberi pelayanan kepada pelanggan. Dan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat telah sesuai dengan Keputusan Menpan 63/2003 tentang kesamaan hak , yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku,ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

Maka penulis dalam hal ini menyimpulkan bahwa dengan petugas yang mempunyai kebiasaan dan tata bicara dan perilaku yang baik kepada pemohon untuk surat-surat keterangan di kecamatan payung sekaki kota pekanbar sudah efektif.

Untuk melihat Efektifitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru (Studi Tentang Pelayanan Legalisir Surat-Surat Keterangan Di

Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru) dilihat dari indikator faktor gaya pemberian pelayanan dapat di lihat hasil wawancaranya sebagai berikut :

#### a. Cara pemberian pelayanan

Bersadarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan bapak Fauzan, S.STP,. M.Si beliau selaku Camat Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru. Tentang cara pemberian pelayanan di kantor camat payung sekaki, yang hasil wawancaranya sebagai berikut :

*“seperti yang telah saya paparkan sebelumnya bahwa pelayanan di kantor camat ini telah memberikan yang terbaik untuk masyarakat (Fauzan, camat payung sekaki, Senin 28 Juni 2021)*

Sekretris camat payung sekaki kota pekanbaru bernama Abdullah , S.STP juga mengatakan bahwa sebagai berikut :

*“cara pemberian pelayanan di kantor camat ini di lakukaj dengan sangat baik agar masyarakat merasa nyaman dengan pelayanan yang di berikan kemudian” (Abdullah, Sekretaris Camat, Senin 28 Juni 2021)*

Camat payung sekaki juga mengatakan terkait adanya pungutan dalam mengurus surat-surat keteangan di kantor camat payung sekaki adalah sebagai berikut :

*“tekait adanya pungutan dalam pengurusan surat-surta keterangan itu saya rasa untuk saat ini tidak ada namun jika ada itu hanya di lakukan oleh pelayanan yang berhubungan langsung dengan masyrakat tapi untuk capat, seckam dan kaur yg lainnya saya rasa tidak ada” (Fauzan, camat payung sekaki, Senin 28 Juni 2021)*

Kemudian seckam juga berpendapat bahwa :

*“adanya pungutan itu biasanya terjadi untuk yang kontak langsung dengan masyarakat namun menurut saya saat ini mungkin tidak ada lagi*

*yang seperti itu karna itu merupakan tindakan pelanggaran aturan ” (Abdullah, Sekretaris Camat, Senin 28 Juni 2021)*

Kemudian Staf kantor camat berpendapat mengenai cara pemberian pelayanan di kantor camat payung sekaki kota pekanbaru, adalah sebagai berikut :

*“kami merupakan tahap awal dalam pengurusan di kantor camat yang di jumpai masyarakat sebisa mungkin kami akan memberikan pelayanan yang terbaik” (Eva Rosandry, Staf kantor camat payung sekaki, Senin 28 Juni 2021)*

Sedangkan pendapat masyarakat terkait cara pemberian pelayanan menurut salah satu masyarakat :

*“pengalaman saya yang pernah mengurus surat keterangan tidak mampu yang saya harus bertanya dulu ke salah satu pelayanan di sana tidak adanya di tempel papan informasi atau yang lainnya agar masyarakat tidak perlu lagi menagtri hanya sekedar untuk menanyakan persyaratan pengurusan surat keterangan tidak mampu ” (Syafudin, Masyarakat kantor camat payung sekaki, Selasa 29 Juni 2021)*

Selanjutnya enny setyo wati juga berpendapat bahwa :

*“cara pelayanan kepada masyarakat masih kurang baik sehingga mereka hanya membiarkan masyarakat duduk dan berdian diri tidak ada menanyakan kepada masyarakat apa yang mereka bisa bantu” (Enny setyo wati, Masyarakat kantor camat payung sekaki, Selasa 29 Juni 2021)*

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di kantor camat payung sekaki kota pekanbaru pada hari senin 28 Juni 2021, peneliti menyimpulkan dari sub indikator cara pemberian pelayanan terhadap Efektifitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru (Studi Tentang Pelayanan Surat-Surat Keterangan Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru), sejauh ini mengenai pelayanan dalam pengurusan surat-surat keterangan perlu perbaikan dalam beberapa salah satunya ramah tamanya terhadap masyarakat harus di tingkatkan lagi

### **b. Hambatan dalam pengurusan pelayanan**

Camat Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru. Tentang hambatan dalam pengurusan pelayanan, yang hasil wawancaranya sebagai berikut :

*“terkait hambatan dalam pengurusan untuk saat ini belum ada (Fauzan, camat payung sekaki, Senin 28 Juni 2021)*

Sekretris camat payung sekaki kota pekanbaru bernama Abdullah , S.STP juga mengatakan bahwa sebagai berikut :

*“kemudian hambatan dalam pengurusan mungkin tidak ada” (Abdullah, Sekretaris Camat, Senin 28 Juni 2021)*

Selanjutnya staf kantor camat yang lainnya juga berpendapat mengenai hambatan dalam pengurusan pelayanan surat keterangan di kantor camat payung sekaki :

*“hambatan yang kami temukan adalah terkadang masyarakat ingin mengurus surat keterangan akan tetapi salah satu syaratnya belum mereka lengkapi dan juga terkadang mereka datang di waktu jam mau pulang kerja” (Fadliansyah dan ali munir, Staf kantor camat payung sekaki, Senin 28 Juni 2021)*

Kemudian wahyu yang salah satu masyarakat payung sekaki berpendapat mengenai hambatan dalam pengurusan surat keterangan bahwa :

*“Hambatan dalam pengurusan saya rasa cukup baik hanya tinggal menambahkan papan informasi ataupun sejenisnya biar masyarakat bisa mengetahui persyaratan pengurusan surat keterangan sesuai kebutuhan masing-masing masyarakat” (endang fujiati, Masyarakat payung sekaki, Selasa 29 Juni 2021)*

Jadi dapat disimpulkan berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada key informen dan informen mengenai Efektifitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru (Studi Tentang Pelayanan



Surat-Surat Keterangan Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru) mengenai cara pelayanan kantor camat cukup baik masih perlu perbaikan dalam beberapa salah satunya ramah tamanya terhadap masyarakat harus di tingkatkan lagi. Sedangkan hambatan dalam pelayanan hanya saja perlu penambahan papan informasi ataupun sejenisnya biar masyarakat bisa mengetahui persyaratan pengurusan surat keterangan sesuai kebutuhan masing-masing masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di kantor camat payung sekaki kota pekanbaru pada hari senin 28 Juni 2021, peneliti menyimpulkan dari sub indikator hambatan dalam pengurusan pelayanan terhadap Efektifitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru (Studi Tentang Pelayanan Surat-Surat Keterangan Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru), sejauh ini mengenai hambatan dalam pelayanan hanya saja perlu penambahan papan informasi ataupun sejenisnya biar masyarakat bisa mengetahui persyaratan pengurusan surat keterangan sesuai kebutuhan masing-masing masyarakat.

Dengan demikian berdasarkan uraian indikator tentang Efektifitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru (Studi Tentang Pelayanan Surat-Surat Keterangan Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru) dapat disimpulkan bahwa cukup baik karna masih terdapat beberapa hambatan dalam kecermatan pelayanan, keterlamabatan dalam penyelesaian surat keterangan di karnakan persyaratan masyarakat yang masih belum lengkap dan juga ramah tama staff masih kurang baik .

**C. Hambatan Dalam Efektifitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru (Studi Tentang Pelayanan Surat-Surat Keterangan Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru)**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di kantor camat payung sekaki kota pekanbaru, bahwasannya hambatan yang terdapat pada Efektifitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru (Studi Tentang Pelayanan Surat-Surat Keterangan Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru) adalah sebagai berikut :

1. Dalam pengurusan surat-surat keterangan masih terjadinya keterlambatan dalam pengurusan surat keterangan di karenakan adanya masyarakat yang masih kurang dalam melengkapi persyaratannya.
2. Kecermatan pengurusan surat-surat keterangan ini terdapat hambatan kepada masyarakat yang mengurus surat keterangan karna mereka harus pulang balek hanya untuk menanyakan informasi persyaratannya.
3. Ramah tama di loket pelayanan yang kurang membuat masyarakat hanya duduk di ruang tunggu dan bingung harus ke arah loket pelayanan.

## BAB VI

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

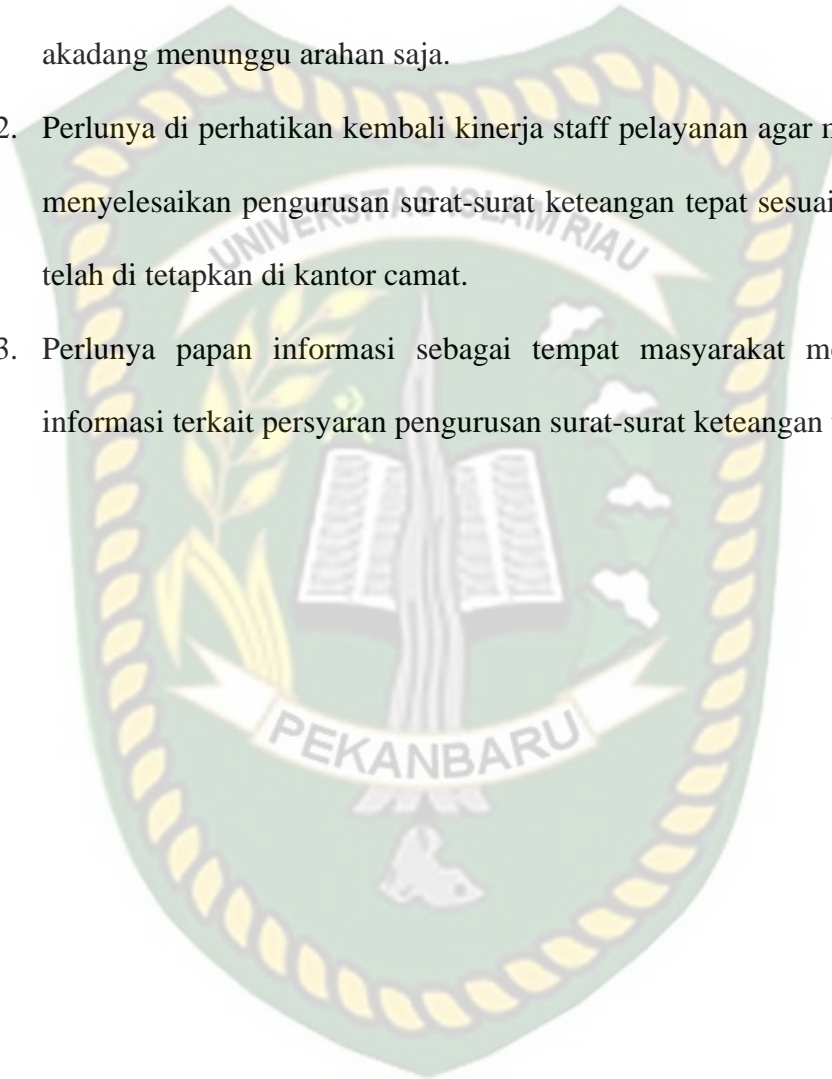
Dari hasil penelitian yang penulis lakukan mengenai Efektifitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru (Studi Tentang Pelayanan Surat-Surat Keterangan Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru), maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

Dalam Efektifitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru (Studi Tentang Pelayanan Surat-Surat Keterangan Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru) masih kurang maksimal dilihat dari indikator faktor waktu dalam pengurusan surat-surat keterangan cukup baik di karenakan masih terdapat penyiapan surat keterangan yang menggunakan waktu lebih dari 2 hari ini sudah di luar dari ketentuan dari SOP yang telah di tetapkan. Sedangkan mengenai faktor kecermatan cukup baik namun dalam pengurusan surat-surat keterangan perlu di tingkatkan lagi dalam pelayanan dan di beri informasi tertulis agar masyarakat dengan mudah mendapatkan informasi tersebut. faktor gaya pemberian pelayanan dalam pengurusan surat-surat keterangan perlu penambahan papan informasi ataupun sejenisnya biar masyarakat bisa mengetahui persyaratan pengurusan surat keterangan sesuai kebutuhan masing-masing masyarakat dan perlunya ramah tama dalam pelayanan tersebut di tingkatkan lagi.

#### B. Saran

Adapun saran yang peneliti sampaikan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Dalam pelayanan kantor camat untuk staff pelayanan perlunya ramah tama dalam melayanani masyarakat karna sebagian dari masyarakat ada yang merasa sungkan untuk bertanya ke loket mana sehingga mereka akadang menunggu arahan saja.
2. Perlunya di perhatikan kembali kinerja staff pelayanan agar mereka bisa menyelesaikan pengurusan surat-surat keteangan tepat sesuai SOP yang telah di tetapkan di kantor camat.
3. Perlunya papan informasi sebagai tempat masyarakat mendapatkan informasi terkait persyaran pengurusan surat-surat keteangan tersebut.



## DAFTAR KEPUSTAKAAN

### Buku-buku:

- Agung Kurniawan, 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta :  
Pembaruan.
- Asnawi. 2013, *Efektivitas Penyelenggaraan Publik Pada Samsat Corner Wilayah  
Malang Kota* , Skripsi S-1 Jurusan Ilmu Pemerintahan, FISIP, UMM.
- Aulia, Ishak. 2010. *Manajemen Operasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Creswell, John W. 2014. *Research design pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan  
mixed*. YOGYAKARTA : PUSTAKA PELAJAR
- Creswell, Jhon W. 2016. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan  
Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Harbani Pasolong, *Teori Administrasi Publik*, (Bandung : Alfabeta, 2007).
- Inu Kencana Syafii, 2005. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*, Jakarta: Rineka
- \_\_\_\_\_, 2009. *Pengantar Ilmu Politik*. Bandung : Pustaka Reka  
Cipta.
- \_\_\_\_\_, 2011. *Sistem Pemerintahan Indonesia*. Jakarta : PT Rineka
- \_\_\_\_\_, 2013. *Ilmu Pemerintahan*, Jakarta: Bumi Aksara
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Leo Agung Kurniawan, “*Impelentasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu  
Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Buduran, Kabupaten Sidoarjo*”,  
Jurnal Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangg, Vol.4 No. 3
- Mahmudi, 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta : Akademi  
Manajemen Perusahaan YKPN.
- Martani dan Lubis, 1987. *Teori Organisasi*, Bandung : Ghalia Indonesia.
- Maulidiah, Sri, 2014. *Pelayanan Publik (Pelayanan Administrasi Terpadu  
Kecamatan)*. Bandung, indah prahasta.
- Ndraha Taliziduhu. 2005. *Teori Budaya Organisasi*, Cetakan Pertama, PT. Rineka  
Cipta, Jakarta.

- \_\_\_\_\_. 2011. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Nugroho, D, 2000, *Otonomi Daerah : Desentralisasi Tanpa Revolusi*, PT Elex media komputindo, jakarta.
- Richard H. Hall,2006. *Implementasi Manajemen Stratejik Kebijakan dan Proses, terjemahan Nganam Maksensius*, Yogyakarta : Amara Books.
- Ridwan Juniarso dan Achmad Sodik Sudrajat, 2009.*Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nusantara.
- Sadad, Abdul. 2014. *Organisasi dan Manajemen (Pengaruh pemotivasian Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai)*. Pekanbaru: Alaf Riau
- Sedarmayanti. 2004. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju
- Siagian, Sondang P. 2003. *Teori & praktek kepemimpinan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Steers, R. M., Porter, L. W., & Bigley, G. A. 2014. *Motivation and Leadership At Work*. Edisi Ke-6. New York : McGraw Hill.
- Steers, Richard M. 1997. *Efektivitas Organisasi. Seri Manajemen No. 47*, Jakarta : Erlangga
- Subekhi. Akhmad & Jauhar Mohammad. 2013, *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)*, Jakarta : Prestasi Pustaka
- Sumaryadi. 2005. *Perencanaan Pembangunan Daerah Otonom dan Pemberdayaan Masyarakat*. Jakarta: CV Citra Utama
- Widjaja. 2014. *Otonomi Daerah*. Jakarta: PT raja Grafindo Persada.

### **Jurnal**

- Ivan Sandra Kaaro, Efektifitas P[elayanan Publik Di Kecamatan Singkil Kota Manado (Studi Tentang Pelayanan Pembuatan Akte Jual Beli Dan Legalisir Surat-Surat Keterangan Di Kecamatan Singkil Kota Manado).
- Nani Dwi Astuti, Efektifitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Polsek Driyorejo.

R. adrian Eka Prayudha dan Dwi Robiul Rochmawati, Perencanaan Sistem Informasi Pelayanan Publik Menggunakan FREMEWORK LARAVEL dan MYSQL Di Kecamatan Coblong Kota Bandung.

Stevani A.P Polii, Efektifitas Informasi Pelayanan Perizinan Melalui Website Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-STSP) Kota Manado.

### **Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-undang Dasar 1945

Undang-Undang nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, Nomor 63, Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keputusan Menteri 4 Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 tahun 2004 tentang pedoman umum Penyusunan indeks kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi pemerintah