

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

---

---

**ANALISIS PELAYANAN PADA KANTOR LURAH TEMBILAHAN  
KOTA KECAMATAN TEMBILAHAN  
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu  
Bidang Ilmu Sosial Program Studi Administrasi Publik  
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Islam Riau*



**ABDI RIMA PRATAMA**  
NPM : 167110149

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
PEKANBARU  
2021**

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

---

---

**PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING**

Nama : Abdi Rima Pratama  
NPM : 167110149  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan  
Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir

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

Pekanbaru, 26 Juli 2021

Turut Menyetujui  
Ketua Program Studi Ilmu  
Administrasi Publik

Pembimbing,



Lilis Suriani, S.Sos., M.Si



Lilis Suriani, S.Sos., M.Si

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

---

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI**

Nama : Abdi Rima Pratama  
NPM : 167110149  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir

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

Pekanbaru, 26 Juli 2021

Ketua



**Lilis Suriani, S.Sos., M.Si**

Sekretaris



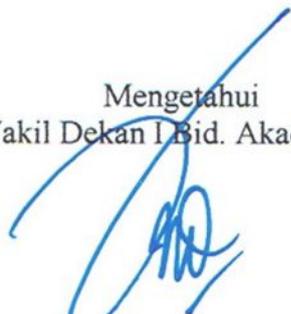
**Herman, S.Sos., M.Si**

Anggota



**Drs. Parjiyana, M.Si**

Mengetahui  
Wakil Dekan I Bid. Akademis,



**Indra Safri, S.Sos., M.Si**

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

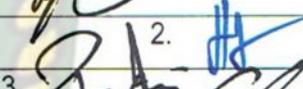
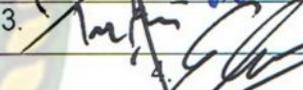
---

**BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI**

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: 1085/UIR-Fs/Kpts/2021 tanggal 14 Juli 2021 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal, 15 Juli 2021 jam 09.00 – 10.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Abdi Rima Pratama  
NPM : 167110149  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : **Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir**

Nilai Ujian : Angka : "70.33" ; Huruf : "B+"  
Keputusan Hasil Ujian : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda  
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Lilis Suriani, S.Sos., M.Si	Ketua	1. 
2.	Herman, S.Sos., M.Si	Sekretaris	2. 
3.	Drs. Parjiyana, M.Si.	Anggota	3. 
4.	Eko Handrian, S.Sos., M.Si	Notulen	4. 

Pekanbaru, 15 Juli 2021  
An. Dekan,

  
**Indra Safri, S.Sos., M.Si**  
Wakil Dekan I Bid. Akademik

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**NOMOR : 1085/UIR-FS/KPTS/2021**  
**TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA**

**DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

**Menimbang** : 1. Bahwa untuk mengevaluasi tingkat kebenaran penerapan kaidah dan metode penelitian ilmiah dalam naskah Skripsi Mahasiswa maka dipandang perlu untuk diuji dalam forum ujian komprehensif.  
2. Bahwa Tim Penguji dimaksud perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan.

**Mengingat** : 1. UU Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Pendidikan Nasional  
2. PP Nomor: 60 Tahun 1999 Tentang Sistem Pendidikan Tinggi  
3. SK. Mendiknas RI Nomor 045/U/2002 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi.  
4. SK Rektor UIR Nomor: 141/UIR/KPTS/2009 tentang Kurikulum Baru Fisipol UIR  
5. SK Rektor UIR Nomor: 391/UIR/KPTS/2020, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2020-2024.

**Memperhatikan** : Rekomendasi Ketua Jurusan/Ketua Program Studi dan Wakil Dekan Bidang Akademik (WD.I) tentang Usulan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa.

**MEMUTUSKAN**

**Menetapkan** : 1. Dosen Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa atas nama yang tersebut dibawah ini :

Nama : Abdi Rima Pratama  
N P M : 167110149  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir

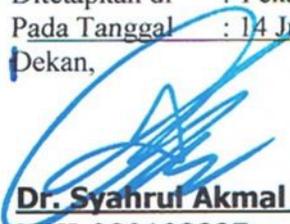
Struktur Tim :

1. Lilis Suriani, S.Sos., M.Si.	Sebagai Ketua merangkap Penguji
2. Herman, S.Sos., M.Si.	Sebagai Sekretaris merangkap Penguji
3. Drs. Parjiyana, M.Si.	Sebagai Anggota merangkap Penguji
4. Eko Handrian, S.Sos., M.Si	Sebagai Notulen

2. Tim Penguji melaksanakan tugas dan mengisi serta menandatangani berkas ujian sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Fakultas.

3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Ditetapkan di : Pekanbaru  
Pada Tanggal : 14 Juli 2021  
Dekan,

  
**Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si**  
NPK. 080102337

Tembusan Disampaikan Kepada :

1. Yth. Bapak Rektor UIR
2. Yth. Sdr. Ka. Biro Keuangan UIR
3. Yth. Ketua Prodi .....
4. A r s i p -----sk.penguji-----

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

---

**PENGESAHAN SKRIPSI**

N a m a : Abdi Rima Pratama  
NPM : 167110149  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir

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

Pekanbaru, 26 Juli 2021  
An. Tim Penguji  
Sekretaris

Ketua



**Lilis Suriani, S.Sos., M.Si**



**Herman, S.Sos., M.Si**

Mengetahui

Wakil Dekan I Bid. Akademis,



**Indra Safri, S.Sos., M.Si**

Turut Menyetujui,

Ketua Program Studi Ilmu  
Administrasi Publik



**Lilis Suriani, S.Sos., M.Si**

## PERSEMBAHAN

Dengan bersyukur atas limpahan rahmatMu, segala petunjuk dari Mu menuntunku menuju kejalan Mu. Rasa cinta dan kasih yang tulus selama ini menyertai perjalananku, serta berfikir otakku. Pelajaran berharga dalam hidupku yang akan membuatku selalu tegar hingga membuatku semakin melihat besarnya keagungan Mu.

Sembah sujudku dan seiring syukur padaMu Tuhan

Dengan segala kerendahan hati kupersembahkan karya kecilku kepada orang yang paling aku cintai dan aku sayangi, kepada Ayahku dan Ibuku.....

Tak terbilang rupiah, waktu, tak terhitung jerih payah, tak terhapus cucuran keringat yang mengalir, dan tak ada hentinya untaian do'a yang selalu engkau persembahkan untukku agar aku dapat bersekolah tinggi menggapai impian dan cita-citaku, itu semua takkan pernah terbalaskan.....

Serta untuk semua teman-teman seangkatan Administrasi Publik Angkatan 2016 yang seperjuangan denganku. Terima kasih atas bantuan dan saran dari mu dan selalu menjadi pendengar keluh kesah ku, tanpa kalian aku takkan bisa sampai ke titik ini.....

Ini bukanlah akhir dari perjuanganku, tapi ini adalah awal dari kesuksesanku.

Terima kasih untuk semuanya.....

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr. wb.

Segala Puji dan Syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas segala kasih dan karunia-Nya sehingga penulis dapat merampungkan penyelesaian penulisan skripsi ini, dengan judul **“Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir”**.

Skripsi ini adalah salah satu syarat yang harus penulis tempuh dalam meraih gelar kesarjanaan pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau. Dalam penulisan skripsi ini penulis telah banyak menerima bantuan dari berbagai pihak yang turut serta di dalamnya. Maka dengan itu penulis mengucapkan terima kasih dan rasa cinta kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Islam Riau, Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., M.CL yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam mendapatkan ilmu di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latief, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah memberikan motivasi kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Lilis Suryani, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik dan sekaligus selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dengan sabar serta mengarahkan penulis guna penyempurnaan skripsi ini.

4. Bapak Eko Handriyan, S.Sos., M.Si selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah memberi motivasi kepada penulis.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan ini, mudah-mudahan ilmu yang bapak dan ibu berikan bermanfaat bagi semua orang termasuk diri penulis.
6. Kepala Tata Usaha dan Pegawai Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membantu dalam proses administrasi selama perkuliahan ini.
7. Seluruh Pegawai di Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian serta memberikan informasi yang akurat serta respon yang sangat baik.
8. Terkhusus dan istimewa penulis persembahkan untuk Ayahanda Ir. Herry Fahrizal dan Ibunda Asmawati AB serta Adik penulis Nurrisky Rima Maharani dan keluarga besar yang telah memberikan doa dan semangat serta dukungan baik secara moril maupun materil kepada penulis untuk menyelesaikan studi di Universitas Islam Riau.
9. Dan tidak lupa juga saya ucapkan terima kasih kepada Ari Wibowo, Riska Herdiyanti, Priatin Ningsih, Erna, Nanda Mayola selaku teman terdekat dan adek-adek junior yang senantiasa memberikan dukungan dan doa serta memberikan masukan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian ini.

10. Keluarga Besar Administrasi Publik Angkatan 2016 terutama Kelas A yang selama ini menjadi teman seperjuangan dalam menyelesaikan studi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.

Penulis memohon dan berdo'a kepada yang maha kuasa semoga jasa baik mereka semua dibalas dengan rahmat dan pahala yang setimpal serta mendapatkan kebaikan di dunia dan akhirat kelak. Aamiin.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, namun dengan segala keterbatasan ilmu dan pengalaman dalam mengaplikasikan ilmu, penulis sudah berupaya semaksimal mungkin mengerahkan tenaga dan pikiran penulis untuk membuat skripsi ini dengan sebaik mungkin. Terlepas dari itu, kritik dan saran yang bersifat positif penulis harapkan dari semua pihak guna penyempurnaan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap kepada seluruh pihak yang bersangkutan, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan, khususnya bagi penulis dan umumnya untuk pembaca yang budiman. Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pekanbaru, 26 Juli 2021  
Penulis  
Ttd.

Abdi Rima Pratama

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING</b> .....	ii
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI</b> .....	iii
<b>BERITA ACARA UJIAN KONFEREHENSIF SKRIPSI</b> .....	iv
<b>PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	v
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	xvi
<b>ABSTRAK</b> .....	xvii
<b>ABSTRACT</b> .....	xviii
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	11
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	11
1. Tujuan Penelitian .....	11
2. Kegunaan Penelitian .....	12
<b>BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR</b> .....	13
A. Studi Kepustakaan .....	13
1. Konsep Administrasi .....	13
2. Konsep Organisasi .....	18
3. Konsep Manajemen .....	21
4. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia .....	23
5. Konsep Pelayanan .....	26
6. Konsep Pelayanan Publik .....	32
B. Kerangka Pikir .....	46
C. Konsep Operasional .....	47
D. Operasional Variabel .....	49
E. Teknik Pengukuran .....	49
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b> .....	53
A. Tipe Penelitian .....	53
B. Lokasi Penelitian .....	53
C. Populasi dan Sampel .....	54
D. Teknik Penarikan Sampel .....	55
E. Jenis dan Sumber Data .....	56
F. Teknik Pengumpulan Data .....	57
G. Teknik Analisis Data .....	58

H. Jadwal Kegiatan Penelitian.....	59
<b>BAB IV : DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>60</b>
A. Gambaran Umum Kabupaten Indragiri Hilir.....	60
1. Keadaan Geografis.....	60
2. Demografi .....	62
3. Fisiografi .....	62
4. Sosial Budaya .....	63
B. Gambaran Umum Kantor Lurah Tembilahan Kota.....	64
1. Visi Misi Kelurahan Tembilahan Kota.....	64
2. Struktur Organisasi Kelurahan Tembilahan Kota .....	64
3. Tugas Pokok dan Fungsi Kelurahan Tembilahan Kota .....	66
4. Jenis Pelayanan di Kantor Lurah Tembilahan Kota .....	71
5. Sarana dan Prasarana di Kantor Lurah Tembilahan.....	73
<b>BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>74</b>
A. Identitas Responden.....	74
1. Jenis Kelamin.....	74
2. Tingkat Pendidikan .....	75
3. Tingkat Usia.....	76
B. Hasil Penelitian Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir .....	77
1. Prosedur Pelayanan.....	77
2. Waktu Penyelesaian.....	82
3. Biaya Pelayanan.....	88
4. Produk Pelayanan .....	92
5. Sarana dan Prasarana .....	98
6. Kompetensi Petugas Pelayanan .....	103
C. Faktor Penghambat Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir .....	113
<b>BAB VI : PENUTUP .....</b>	<b>115</b>
A. Kesimpulan.....	115
B. Saran .....	116
<b>DAFTAR KEPUSTAKAAN .....</b>	<b>118</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>120</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
I.1 : Jenis Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan di Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir.....	8
II.1 : Operasionalisasi Variabel Penelitian tentang Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir .....	49
III.1 : Populasi dan Sampel Penelitian .....	54
III.2 : Jadwal Kegiatan Penelitian .....	54
IV.1 : Jenis Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan di Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir .....	71
IV.2 : Sarana dan Prasarana di Kantor Lurah Tembilahan Kota.....	73
V.1 : Distribusi Identitas Responden Penelitian Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir berdasarkan Jenis Kelamin .....	74
V.2 : Distribusi Identitas Responden Penelitian Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	75
V.3 : Distribusi Identitas Responden Penelitian Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir berdasarkan Tingkat Usia .....	76
V.4 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Staf tentang Indikator Prosedur Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir .	78
V.5 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat tentang Indikator Prosedur Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir .	79
V.6 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Staf tentang Indikator Waktu Penyelesaian terhadap Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir .	83

V.7 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat tentang Indikator Waktu Penyelesaian terhadap Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir .	84
V.8 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Staf tentang Indikator Biaya Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir .....	88
V.9 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat tentang Indikator Biaya Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir .	89
V.10 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Staf tentang Indikator Produk Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir .	93
V.11 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat tentang Indikator Produk Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir .	94
V.12 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Staf tentang Indikator Sarana Prasarana terhadap Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir .	98
V.13 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat tentang Indikator Sarana dan Prasarana terhadap Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir .....	100
V.14 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Staf tentang Indikator Kompetensi Petugas Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir .....	104
V.15 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat tentang Indikator Kompetensi Petugas Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir .....	105
V.16 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Pegawai Staf Terhadap Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir.....	109
V.17 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Masyarakat Terhadap Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir.....	110

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
I.1 : Susunan Organisasi Pemerintah Kelurahan Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir.....	7
II.1 : Kerangka Pikir Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir.....	46
IV.1 : Susunan Organisasi Pemerintah Kelurahan Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir.....	65

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Daftar Kuisisioner untuk Pegawai Staf tentang Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir.....	121
2. Daftar Kuisisioner untuk Masyarakat tentang Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir.....	127
3. Daftar Wawancara untuk Lurah tentang Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir.....	133
4. Daftar Wawancara untuk Sekretaris Lurah tentang Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir .....	135
5. Daftar Wawancara untuk Kasi Tata Pemerintahan tentang Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir .....	138
6. Daftar Wawancara untuk Kasi Pemberdayaan Masyarakat tentang Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir .....	139
7. Daftar Wawancara untuk Kasi Kesejahteraan Sosial tentang Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir .....	140
8. Daftar Telly Penelitian tentang Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir ...	141
9. Dokumentasi Foto Penelitian tentang Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir.....	143

## SURAT PERNYATAAN

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

Nama : Abdi Rima Pratama  
NPM : 167110149  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir

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

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

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

Pekanbaru, 26 Juli 2021  
Pelaku Pernyataan

Abdi Rima Pratama

**ANALISIS PELAYANAN PADA KANTOR LURAH TEMBILAHAN  
KOTA KECAMATAN TEMBILAHAN  
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR**

**ABSTRAK**

**Oleh  
Abdi Rima Pratama**

Kata Kunci : Analisis, Pelayanan, Kantor Lurah;

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir. Indikator penilaian yang dipergunakan meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana dan kompetensi petugas pelayanan. Tipe penelitian ini adalah survey diskriptif dengan analisa kuantitatif, yaitu memprioritaskan daftar kuisisioner sebagai alat pengumpulan data. Adapun populasi dan sampel pada penelitian ini berjumlah 42 orang. Jenis dan teknik pengumpulan data terdiri dari data primer dikumpulkan menggunakan teknik kuisisioner dan wawancara, serta data sekunder dikumpulkan menggunakan teknik observasi dan dokumentasi. Sementara teknik analisa data menggunakan tabel frekwensi. Berdasarkan teknik analisis ini peneliti menilai dan menyimpulkan bahwa Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir dikategorikan Cukup Baik. Faktor penghambatnya adalah fisik kantor Lurah Tembilahan Kota belum cukup memadai, yaitu kondisi kantor yang terlalu kecil, kurang luas dan sempit, sehingga pegawai menjadi kewalahan dalam melaksanakan pelayanan. Kemudian komputer yang ada di kantor Tembilahan Kota saat ini masih terbilang kurang atau sedikit, sehingga sebagian pegawai harus menggunakan laptop pribadi dalam bekerja.

**THE ANALYSIS OF SERVICES AT THE HEAD OFFICE OF  
TEMBILAHAN CITY TEMBILAHAN DISTRICT  
INDRAGIRI HILIR REGENCY**

**ABSTRACT**

**By  
Abdi Rima Pratama**

*Keywords: Analysis, Services, Head Office;*

*This study aims to identify and analyze services at the Tembilahan urban village office, Tembilahan sub-district, Indragiri Hilir regency. The assessment indicators used include service procedures, completion time, service costs, service products, infrastructure and service officer competence. This type of research is a descriptive survey with quantitative analysis, which prioritizes the questionnaire list as a data collection tool. The population and sample in this study amounted to 42 people. Types and data collection techniques consist of primary data collected using questionnaires and interviews, and secondary data collected using observation and documentation techniques. Meanwhile, the data analysis technique uses frequency tables. Based on this analysis technique, the researcher assesses and concludes that the Service Analysis at the Tembilahan Urban Village Head Office, Tembilahan District, Indragiri Hilir Regency is categorized as Good Enough. The inhibiting factor is the physical inadequacy of the Tembilahan Kota head office, namely the condition of the office that is too small, not wide and narrow, so that employees become overwhelmed in carrying out services. Then the computers in the Kota Tembilahan office are currently lacking or few, so some employees have to use personal laptops for work.*

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Dalam pelaksanaan administrasi, organisasi merupakan suatu wadah dimana administrasi dijalankan sesuai tugas dan fungsinya. Pada hakikatnya, negara merupakan sebagai organisasi yang didalamnya tidak terlepas dari tujuan-tujuan yang ingin dicapai. Pencapaian tersebut tentunya harus jalan beriringan antara kepala dan ekor, artinya pemerintah pusat dan pemerintah daerah harus bekerja sama dalam satu misi, guna tercapai tujuan yang diinginkan.

Selain dari pada itu, pemerintah daerah juga harus meningkatkan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan pembangunan, keadilan, keistimewaan dan ciri khas suatu daerah tersebut dalam Sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Luasnya wilayah Indonesia menjadi salah satu alasan adanya keharusan dalam menata administrasi hingga pada suatu wilayah terkecil.

Sumber daya manusia dalam suatu organisasi adalah suatu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Organisasi akan berjalan sesuai dengan harapan dan tujuan apabila terdapat manusia yang berkualitas dan memiliki tujuan yang sama yaitu ingin menjadikan tempat mereka bekerja mengalami peningkatan pendapatan dari masa ke masa. Selain itu untuk mewujudkan pelayanan yang maksimal dari seorang pegawai, maka organisasi membutuhkan sumber daya yang sangat mendukung.

Setiap kehidupan masyarakat, manusia pasti memerlukan pelayanan dari orang lain, baik pelayanan fisik maupun pelayanan administratif. Kaitannya dengan pelayanan publik maka dalam hal ini birokrasi sebagai abdi negara, abdi masyarakat adalah sebagai aparat pelaksana pelayanan (*public service*) merupakan salah satu fungsi yang diselenggarakan dalam rangka penyelenggaraan administrasi publik.

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

Jadi dengan demikian pelayanan publik (masyarakat) di mulai pada usia bayi yaitu yang membutuhkan pencatatan dan pelayanan kesehatan yang prima, serta saat remaja membutuhkan pelayanan secara administratif apakah untuk pelayanan kesehatan, pendidikan dan lain-lain, serta sampai usia lanjut.

Menurut Djaenuri (2005:11), untuk dapat melaksanakan tugas pelayanan masyarakat sebagaimana yang diharapkan, maka ada hal-hal yang perlu dimiliki oleh segenap jajaran aparatur pemerintah, yakni harus memiliki jiwa pengabdian yang tinggi kepada masyarakat, harus aktif melihat berbagai tantangan dan peluang serta aspirasi masyarakat, mempertinggi kemampuan untuk menerapkan teknik-teknik manajemen modern guna mencapai efisien dan efektifitas pelaksanaan tugas-tugas pelayanan masyarakat, serta harus memiliki sikap disiplin yang tinggi.

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

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, sebagai upaya peningkatan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik, serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dari penyalahgunaan wewenang. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka dipandang perlu untuk meningkatkan kapasitas sumber daya manusia dalam pelayanan publik.

Peningkatan kualitas dan kuantitas kerja aparatur sipil negara merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan terus menerus dan berkesinambungan guna dapat mewujudkan kualitas pelayanan yang prima kepada masyarakat. Agar dimaksudkan untuk melestarikan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, bagi penyelenggara termasuk didalamnya aparatur pemerintah yang ada perlu memahami dengan pasti bagaimana tugas dan fungsinya dalam pelayanan publik.

Seorang aparatur sipil negara harus bisa untuk membuat suatu peningkatan diri dimana ia dapat dan sanggup untuk menyelesaikan tugas dengan tanggung jawabnya mungkin dengan gaji dan jabatan yang diberikan oleh pemerintah berdasarkan ketentuan yang berlaku akan meningkatkan semangat diri seorang pegawai tersebut dalam menyelesaikan tugas-tugas pekerjaannya sesuai dengan waktunya.

Adapun regulasi yang mengatur kerja pegawai yaitu Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN). Dalam Undang-Undang ini dirumuskan asas ASN, prinsip ASN, nilai dasar ASN, serta kode etik dan kode perilaku ASN. Adapun bunyi kode etik ASN yang tertuang dalam UU Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) Pasal 5 yaitu :

- a. Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggungjawab, dan berintegritas tinggi;
- b. Melaksanakan tugasnya dengan cermat dan disiplin;
- c. Melayani dengan sikap hormat, sopan dan tanpa tekanan;
- d. Melaksanakan tugasnya sesuai dengan ketentuan undang-undang;
- e. Menjaga kerahasiaan yang menyangkut kebijakan negara;
- f. Menggunakan kekayaan dan barang milik negara secara bertanggung jawab, efektif dan efisien;
- g. Menjaga agar tidak terjadi konflik kepentingan dalam melaksanakan tugas;
- h. Memberikan informasi secara benar dan tidak menyesatkan kepada pihak lain yang memerlukan informasi terkait kepentingan kedinasan;
- i. Tidak menyalahgunakan informasi intern negara, tugas, status, kekuasaan, dan jabatannya untuk mendapat keuntungan bagi diri sendiri atau untuk orang lain;
- j. Memegang teguh nilai dasar ASN dan menjaga reputasi dan integritas ASN; dan
- k. Melaksanakan ketentuan peraturan Undang-Undang yang berlaku.

Pemerintah daerah mempunyai peran yang sangat penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, karena pemerintah daerah secara langsung berhadapan dengan masyarakat, oleh karena itu sangat dibutuhkan pegawai yang berkompeten, agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat maksimal di instansi pemerintahan, seperti di Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Nomor 51 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Kecamatan di Lingkungan Pemerintah Kelurahan dapat diuraikan sebagai berikut :

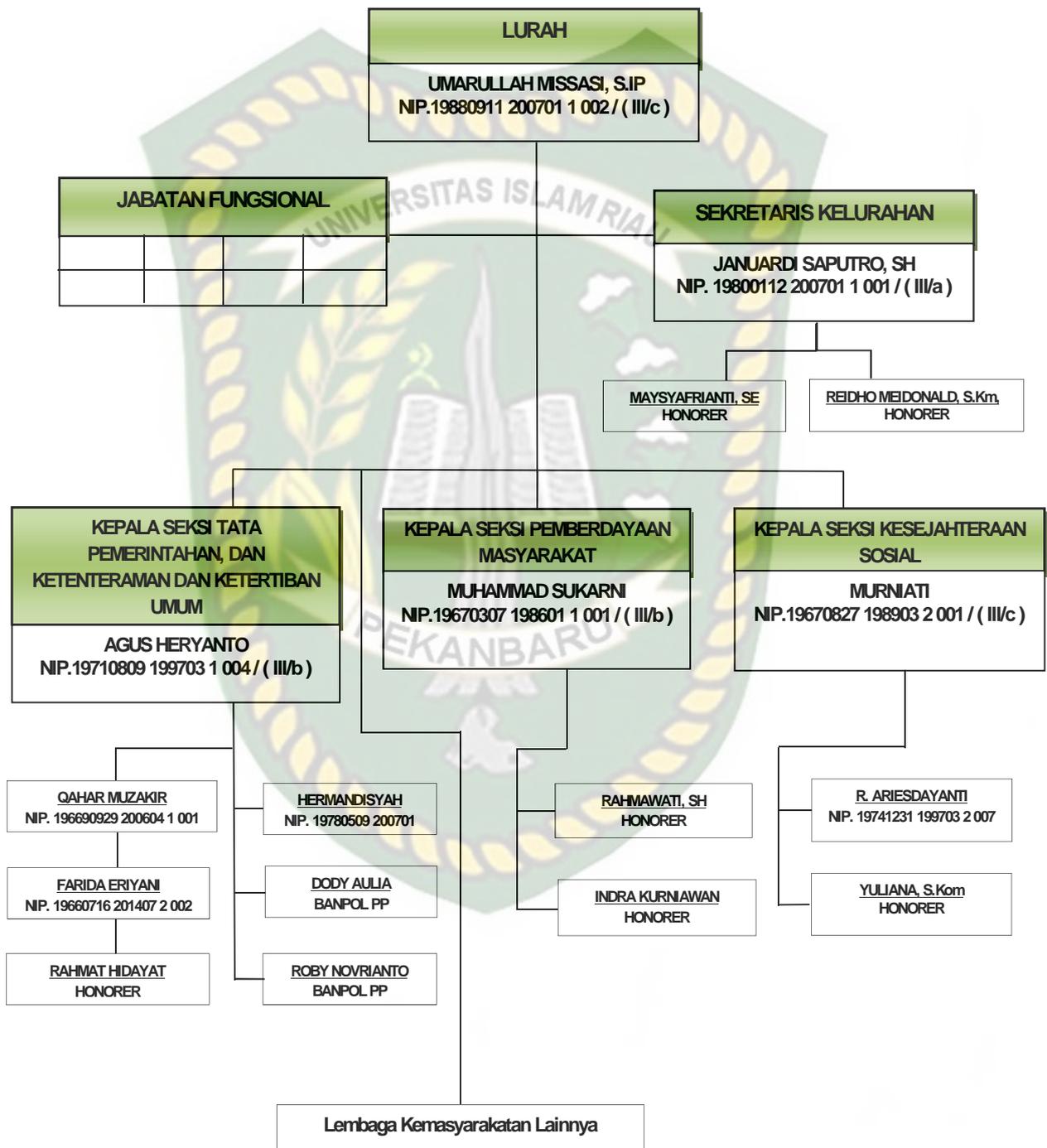
1. Kelurahan mempunyai tugas membantu atau melaksanakan sebagai tugas Camat dalam Wilayah Kelurahan.
2. Kelurahan dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, menyelenggarakan fungsi :
  - a. Penyelenggaraan kegiatan urusan Pemerintahan Kelurahan;
  - b. Penyelenggaraan kegiatan Pemberdayaan Masyarakat;
  - c. Penyelenggaraan Pelayanan Masyarakat;
  - d. Penyelenggaraan Ketentraman dan Ketertiban Umum;
  - e. Pemeliharaan Prasarana dan Fasilitas Pelayanan Umum;
  - f. Pembinaan Lembaga Kemasyarakatan;
  - g. Melaksanakan tugas lain yang dilimpahkan oleh Bupati sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan, dalam pasal 25 menjelaskan bahwa Kelurahan mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kelurahan yang dipimpin Lurah. Kelurahan mempunyai peran yang sangat penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pada masyarakat, karena kelurahan secara langsung berhadapan dengan masyarakat, oleh karena itu sangat dibutuhkan pegawai yang benar-benar memiliki kompetensi, agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat maksimal di Kantor Lurah, salah satunya di Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir.

Kelurahan Tembilahan Kota merupakan salah satu dari 6 kelurahan yang ada di Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir Provinsi Riau. Adapun jumlah penduduk Kelurahan Tembilahan Kota Tahun 2020 berdasarkan data yang diperoleh dari kantor Lurah Tembilahan Kota yaitu berjumlah 12.055 jiwa, terdiri dari laki-laki 6.378 jiwa dan perempuan 5.677 jiwa, dengan jumlah Kepala Keluarga sebanyak 3.162 KK.

Adapun Susunan Organisasi Pemerintah Kelurahan Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir berdasarkan Peraturan Bupati Indragiri Hilir Nomor 51 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Eselonering, Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas Serta Tata Kerja Pada Kecamatan dan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir dalam pasal 16. Dapat dilihat pada gambar bagan berikut ini :

**Gambar I.1 : Susunan Organisasi Pemerintah Kelurahan Tembilihan Kota Kecamatan Tembilihan Kabupaten Indragiri Hilir**



Sumber : Kantor Lurah Tembilihan Kota, 2021.

Dari gambar Susunan Organisasi Pemerintah Kelurahan Tembilihan Kota Kecamatan Tembilihan Kabupaten Indragiri Hilir, dapat dilihat bahwa pejabat struktural di kantor Lurah Tembilihan Kota berjumlah lima orang. Selain itu di kantor Lurah Tembilihan Kota juga memiliki dua belas orang pegawai staf, sehingga seluruh pegawai di kantor Lurah Tembilihan Kota berjumlah tujuh belas orang.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, sebagai upaya peningkatan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik, berikut dilampirkan data mengenai jenis-jenis pelayanan administrasi dasar beserta SOP pelayanan yang terdapat pada Kantor Lurah Tembilihan Kota Kecamatan Tembilihan Kabupaten Indragiri Hilir yaitu dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel I.1 : Jenis Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan di Kantor Lurah Tembilihan Kota Kecamatan Tembilihan Kabupaten Indragiri Hilir**

No	Urusan	Jenis Pelayanan	Nama Pelayanan	Persyaratan	Waktu	Biaya
1	2	3	4	5	6	7
1	Pemerintahan	Administrasi Kependudukan	Pembuatan surat pengantar KTP/KK/SIM	1. Pengantar RT 2. Buku Nikah 3. Fotocopy KK/KTP	10 s/d 30 Menit	Gratis
2	Pemerintahan	Administrasi Kependudukan	Surat pengantar ganti/perubahan KK	1. Pengantar RT 2. Buku nikah 3. KK Asli	10 s/d 30 Menit	Gratis
3	Pemerintahan	Administrasi Kependudukan	Surat pengantar SKCK	1. Pengantar RT 2. Foto 4x6 cm 2 lembar	10 s/d 30 Menit	Gratis
4	Pemerintahan	Administrasi Kependudukan	Surat Keterangan Domisili dan sejenisnya	1. Pengantar RT 2. KTP / KK	10 s/d 30 Menit	Gratis

1	2	3	4	5	6	7
5	Pemerintahan	Administrasi Kependudukan	Surat N1 – N5 (Nikah), surat keterangan kematian, surat keterangan ahli waris, dll.	1. Pengantar RT 2. KTP / KK	10 s/d 30 Menit	Gratis
6	Pemerintahan	Administrasi Pertanahan	Surat keterangan harga tanah, SKGR, dll.	1. Pengantar RT 2. KTP / KK	10 s/d 30 Menit	Gratis
7	Pemberdayaan Masyarakat	Perizinan	Surat izin kegiatan olahraga, festival, dan kegiatan lainnya	1. Pengantar RT 2. KTP / KK	10 s/d 30 Menit	Gratis
8	Pemberdayaan Masyarakat	Perizinan	Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB), SITU, SIUP, Reklame, dan sejenisnya	1. Pengantar RT 2. KTP / KK	10 s/d 30 Menit	Gratis
9	Pemberdayaan Masyarakat	Perizinan	Surat Keterangan Jalan, Surat Izin Melintas.	1. KTP / KK 2. Surat dari lembaga lain	10 s/d 30 Menit	Gratis
10	Kesejahteraan Sosial	Kesejahteraan Masyarakat	Surat Keterangan Tidak Mampu	1. Pengantar RT 2. KTP / KK	10 s/d 30 Menit	Gratis
11	Kesejahteraan Sosial	Layanan Informasi/Data Kelurahan	Layanan Dokumen Informasi/Data Kelurahan	1. KTP / KK 2. Surat dari lembaga lain	10 s/d 30 Menit	Gratis

Sumber : Kantor Lurah Tembilahan Kota, 2021.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jenis-jenis pelayanan administrasi dasar yang ada di Kantor Lurah Tembilahan Kota berjumlah 11 jenis pelayanan, yang terdiri dari 6 pelayanan pada urusan pemerintahan, 3 pelayanan pada pemberdayaan masyarakat, dan 2 pelayanan pada urusan kesejahteraan sosial. Dalam satu minggu, rata-rata masyarakat yang berkunjung dan berurusan ke kantor Lurah Tembilahan Kota berjumlah 20 sampai 30 orang dalam seminggu.

Rata-rata masyarakat yang datang ke kantor Lurah Tembilahan Kota tersebut yaitu mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) yang digunakan untuk berobat ke rumah sakit, dikarenakan masyarakat tersebut tidak memiliki BPJS, sehingga mengurus SKTM. Selain itu ada juga yang membuat surat pengantar nikah, yang akan digunakan untuk mengurus pernikahan di kantor KUA. Kemudian ada juga yang mengurus pecah KK, karena masyarakat tersebut baru menikah, sehingga harus melakukan pecah KK. Dan ada juga yang mengurus perubahan KK, karena masyarakat tersebut ingin menambahkan anggota keluarga baru untuk anaknya yang baru lahir.

Adapun beberapa fenomena yang peneliti temui dilapangan mengenai Pelayanan pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir yaitu sebagai berikut :

1. Masih adanya pelayanan yang tidak sesuai dengan SOP, sehingga menyebabkan masyarakat mendapatkan pelayanan yang kurang optimal dan cenderung lambat, yakni pekerjaan yang seharusnya selesai dalam sehari, realitanya dua sampai tiga hari baru selesai, seperti membuat surat keterangan pembuatan KTP bagi pemula, surat keterangan lahir dan perubahan KK, surat pengantar nikah dan surat domisili tempat tinggal.
2. Pelayanan pada Kantor Lurah Tembilahan Kota masih kurang efektif, karena masih ditemukan ruangan kerja pegawai Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan yang kosong di tinggal oleh para pegawainya terlebih setelah istirahat siang. Disamping itu juga banyak para pegawai yang tidak disiplin, ditandai dengan masih adanya para pegawai yang

melanggar jam istirahat siang dimana jam dua siang pun mereka masih saja keluyuran kewarung makanan ataupun warung kopi. Padahal jam istirahat sudah ditentukan yaitu 12.00-13.00 WIB, sehingga waktu pelayanan menjadi tidak efektif dan sering tidak sesuai dengan yang dijanjikan oleh pegawai bagian pelayanan.

3. Sarana dan prasarana di Kantor Lurah Tembilahan Kota masih kurang memadai, diantaranya yaitu tidak tersedianya tempat parkir yang luas untuk kendaraan, kemudian ruang tunggu bagi masyarakat yang mengantri juga kurang nyaman dan panas.

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka rumusan masalah yang peneliti tarik dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir?
2. Apa saja faktor penghambat Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir?

#### **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

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

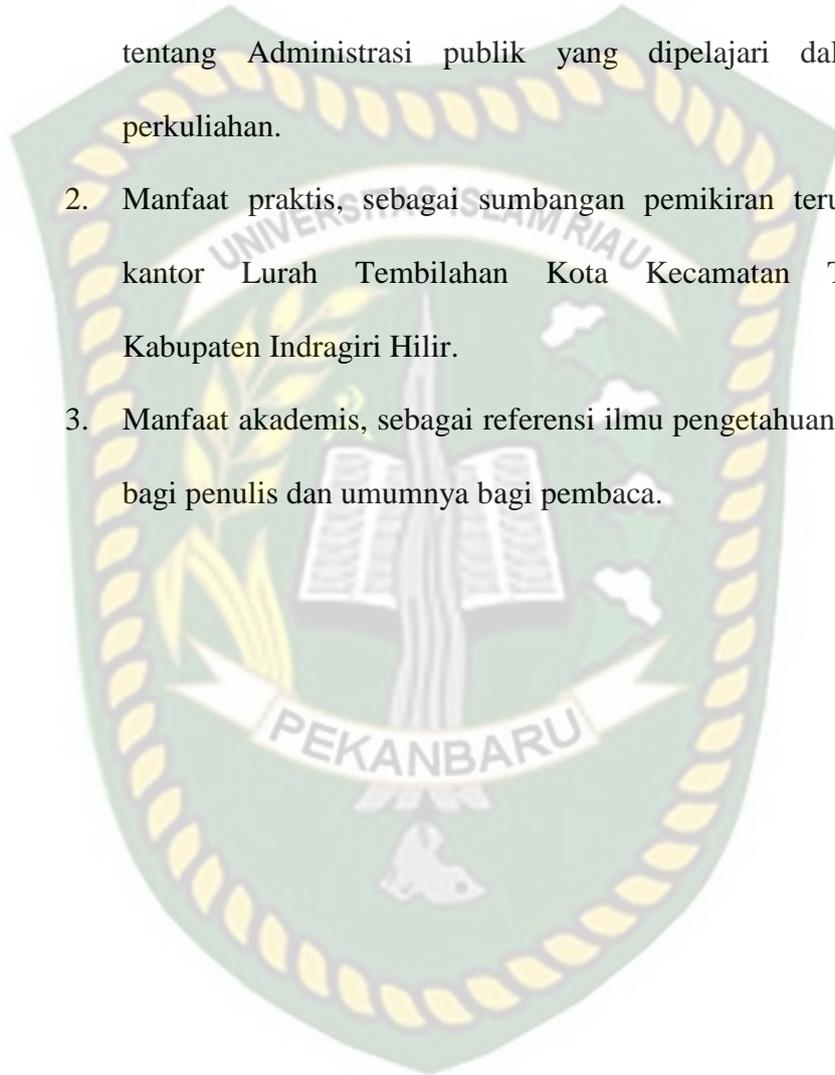
Adapun tujuan penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Untuk menjelaskan dan menganalisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir.

## 2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan atau manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis, sebagai pengembangan ilmu pengetahuan tentang Administrasi publik yang dipelajari dalam dunia perkuliahan.
2. Manfaat praktis, sebagai sumbangan pemikiran terutama bagi kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir.
3. Manfaat akademis, sebagai referensi ilmu pengetahuan khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca.



## BAB II

### STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

#### A. Studi Kepustakaan

##### 1. Konsep Administrasi

Secara etimologis, Syafri (2012:3) mengemukakan bahwa administrasi berasal dari bahasa latin, terdiri dari *ad* dan *ministrare*, yang berarti “membantu, melayani, atau memenuhi”, serta *administration* yang berarti “pemberian bantuan, pemeliharaan, pelaksanaan, pimpinan dan pemerintahan, serta pengelolaan”.

Dahulu, pengertian dan pandangan terhadap administrasi sangatlah sempit. Namun seiring berjalannya waktu, ilmu administrasi semakin maju dan berkembang, baik fokus maupun lokusnya.

Siagian (dalam Syafri 2012:9) juga mengatakan bahwa Administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Kemudian, Waldo (dalam Zulkifli 2005:19) juga mengatakan bahwa administrasi adalah suatu bentuk upaya manusia yang kooperatif yang mempunyai tingkat rasional tinggi.

Selanjutnya, menurut Zulkifli (2005:16) konsep administrasi diidentikkan dengan berbagai bentuk keterangan tertulis. Dalam studi administrasi dikonsepsikan menjadi dua, yaitu :

- a. Administrasi dalam arti sempit

Pada konteks ini administrasi diartikan sebagai rangkaian pekerjaan ketatausahaan atau kesekretariatan yang terkait dengan surat menyurat (korespondensi) dan pengelolaan keterangan tertulis lainnya.

b. Administrasi dalam arti luas

Pada konteks ini mencakup keseluruhan proses aktivitas kerja sama sejumlah manusia didalam organisasi untuk mencapai satu atau sejumlah yang telah disepakati sebelumnya.

Selain dari pada itu, dalam pengertian luas administrasi bisa dilihat dari 3 sudut pandang, sehingga menghasilkan 3 pengertian menurut sudut pandangnya masing-masing oleh Anggara (2012:20) yaitu :

- a. Dari sudut proses, administrasi merupakan keseluruhan proses pemikiran, pengaturan, penentuan tujuan hingga pelaksanaan kerja sehingga tujuan yang dimaksud akan tercapai.
- b. Dari sudut fungsi, administrasi merupakan keseluruhan aktivitas yang seara sadar dilakukan oleh setiap orang atau sekelompok orang yang berfungsi sebagai administrator atau pemimpin. Dalam kegiatan tersebut terdapat berbagai macam tugas (fungsi) kerja, misalnya tugas perencanaan, tugas mengorganisasi, tugas menggerakkan, tugas mengawasi, dan sebagainya.
- c. Dari sudut pandang kelembagaan, administrasi ditinjau dari manusia-manusia, baik secara perseorangan maupun kolektif yang menjalankan kegiatan-kegiatan guna mencapai hasil, sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Adapun orang-orang pengisi organisasi yang dimaksud dalam 3 definisi diatas menurut Anggara (2012:21) adalah sebagai berikut :

- a. Administrator : Orang yang menentukan dan mempertahankan tujuan
- b. Manager : Orang yang langsung memimpin pekerjaan kearah tercapainya hasil yang nyata
- c. Pembantu Ahli (*staf*) : Terdiri atas para ahli dalam setiap bidang, selaku penasehat (*brain-trust*) dan berfungsi dibidang karya
- d. Karyawan : Para pelaksana dan pekerja yang digerakkan oleh manajer untuk bekerja, guna menghasilkan sesuatu sesuai dengan tujuan yang ditetapkan.

Dilihat dari defenisi diatas administrasi dapat diartikan sebagaikeseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas dan komitmen tertentu untuk mencapai suatu tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya.

Hal diatas membukakan mata kita untuk lebih melihat terhadap administrasi dan menunjukkan bahwa administrasi tidak hanya sebatas proses ketik-mengetik surat, catat-mencatat atau arti sempit lainnya. Dan ketika diperhatikan lebih seksama, sangat terlihat bahwa administrasi tidak hanya hadir sebagai sebuah proses sederhana yang mudah untuk disepelekan secara legalitas. Karena, teramat sangat spesifik pembahasan administrasi secara meluas dan mencakup semua unsur yang ada didalamnya, baik dari sumber daya manusianya maupun dari sumber daya organisasi lainnya, dimana semua sumber daya organisasi itu biasa dikenal dengan istilah 6M, seperti yang tertera dalam buku yang ditulis oleh Zulkifli dan Nurmasari (2015), antara lain :

- a. *Man*, yaitu Manusia. Dalam organisasi, manusia dikenal sebagai sumber daya manusia (SDM). SDM adalah sumber utama yang sangat menentukan keberlangsungan hidup sebuah organisasi. Apabila SDM didalam suatu organisasi tersebut berkualitas, maka kehidupan organisasi itu pun akan berkualitas.

- b. *Money*, yaitu Uang. Uang yang dimaksud disini adalah sumber kekuatan utama kedua setelah manusia. Karena segala pergerakan yang dilakukan didalam organisasi sangat tidak terlepas dari kebutuhan financial.
- c. *Method*, yaitu Metode atau Cara. Cara yang dimaksud disini adalah segala macam jalan, taktik, strategi dalam menciptakan sebuah organisasi tersebut menjadi sangat produktif dan berkelanjutan.
- d. *Machine*, yaitu Mesin. Mesin yang dimaksud disini merupakan perangkat-perangkat keras dalam organisasi yang membantu kelancaran pergerakan sebuah organisasi, dan tentunya membuat kinerja lebih praktis, ekonomis, efektif dan efisien.
- e. *Material*, yaitu Bahan atau Alat. Bahan atau alat ini berfungsi sebagai sesuatu yang akan diolah, dibuat, dikerjakan, diproses dan dihasilkan. Bahan inilah yang akan dikerjakan oleh manusia, yang diperoleh menggunakan uang dan akan dikerjakan menggunakan mesin. Bahan yang dimaksud disini adalah bahan baku atau bahan pokok dalam organisasi dan semua perangkat lunak selain mesin yang berupa perangkat keras.
- f. *Market*, yaitu Pasar. Dalam organisasi public, market akan terealisasi dengan sendirinya dalam bentuk opini masyarakat atau unsur kepentingan. Sementara dalam organisasi privat atau bisnis, market benar-benar diartikan sebagai pasar untuk tempat akhir dalam pemasaran produk.

6M diatas merupakan landasan utama untuk sebuah administrasi yang baik dalam menempatkan diri ditengah-tengah birokrasi pemerintahan secara menyeluruh maupun pemerintahan yang terkecil sekalipun.

Administrasi terbagi menjadi dua yaitu adminstrasi publik dan administrasi bisnis. Administrasi publik (*public administration*) merupakan suatu bahasan ilmu sosial yang mempelajari tiga elemen penting dalam kehidupan negara yang meliputi lembaga eksekutif, legislative dan yudikatif, serta hal-hal yang berkaitan dengan public yang meliputi kebijakan public, manajemen public, administrasi pembangunan, tujuan negara, dan etika yang mengatur penyelenggaraan Negara.

Beberapa ahli telah mengemukakan pendapat terkait definisi administrasi publik. Seperti pendapat menurut Siagian (dalam Andry, 2015:14) bahwa

Administrasi Publik adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah dari suatu negara dalam usaha mencapai tujuan negara.

Kemudian Chandler dan Plano (dalam Keban, 2014:3) juga berpendapat bahwa administrasi public adalah proses dimana sumber daya dan personil public memberikan beberapa ruang lingkup yang dapat dilihat dari unsur-unsur (selain perkembangan ilmu administrasi public itu sendiri) yaitu sebagai berikut :

- a. Organisasi Publik, yang ada pada prinsipnya berkenaan dengan model-model organisasi dan perilaku birokrasi.
- b. Manajemen Publik, yaitu berkenaan dengan sistem dan ilmu manajemen, evaluasi program dan produktivitas, anggaran public, dan manajemen sumber daya manusia.
- c. Implementasi, yaitu menyangkut pendekatan terhadap kebijakan public dan implementasinya, privatisasi, administrasi antar pemerintah dan etika birokrasi.

Tidak hanya itu, Wilson (dalam Syafie 2012) juga mengemukakan bahwa administrasi publik adalah urusan atau praktik urusan pemerintah karena tujuan pemerintahan ialah melaksanakan pekerjaan public secara efisien dan sejauh mungkin sesuai dengan selera dan keinginan rakyat.

Kemudian menurut Waldo (dalam Syafri, 2012:21) administrasi public adalah organisasi dan manajemen manusia dan material (peralatannya) untuk mencapai tujuan pemerintahan.

Jadi, dapat disimpulkan batasan administrasi publik diatas tergambar bahwa konsep administrasi dalam mencapai keseluruhan aktivitas kerjasama antara dua orang atau lebih untuk menyelesaikan aktivitas pemerintahan dalam rangka mencapai tujuan-tujuan bernegara yang telah ditetapkan sebelumnya.

## 2. Konsep Organisasi

Organisasi merupakan salah satu unsur utama bagi kelompok orang yang bekerja sama mencapai tujuan tertentu karena organisasi merupakan wadah atau tempat pengelompokan orang dan pembagian tugas sekaligus tempat berlangsungnya berbagai macam aktivitas untuk pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya dengan komitmen tertentu.

Beberapa ahli telah mengemukakan pengertian mengenai organisasi. Seperti pengertian organisasi menurut Malinowski (dalam Mulyadi, 2015:5) yaitu Organisasi adalah suatu kelompok orang yang bersatu dalam tugas – tugas atau tugas umum, terkait pada lingkungan tertentu, menggunakan alat teknologi, dan patuh pada peraturan. Walaupun Malinowski tidak menyebutkan untuk apa bergoorganisasi, tetapi dapat disimpulkan bahwa kelompok orang yang berkerja sama itu adalah untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Sedangkan menurut Pettes (2005:35) Organisasi adalah sekumpulan individu yang berkerja sama untuk mencapai tujuan dan unsur-unsurnya meliputi :

- a) Suatu organisasi terbentuk dari sejumlah orang atau individu
- b) Organisasi dirancang atau dibentuk untuk mencapai suatu tujuan tertentu
- c) Dalam organisasi terdapat suatu stuktur formal yang memungkinkan terjadinya komunikasi dan kolaborasi
- d) Dalam organisasi terdapat bagian kerja yang di rancan untuk mengalokasikan tanggung jawab, baik dalam penyusunan kebijakan, baik dalam mengendalikan kegiatan yang dikerjakan untuk mencapai tujuan yang dikehendaki.

Sedangkan menurut Mooney (dalam Mulyadi, 2015:74) Organisasi timbul bilamana orang-orang bergabung dalam usaha meraka dalam mencapai tujuan bersama.

Selain dari pada itu, Siagian (2003:6) juga menyatakan bahwa organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat seorang/sekelompok orang byang disebut bawahan.

Organisasi merupakan setiap bentuk persekutuaan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat. Seorang/beberapa orang yang disebut atasan dan seorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan. Siagian (dalam Tarmizi & Andry, 2015;14).

Menurut Massie (dalam Zulkifli, 2014;16) Organisasi merupakan suatu kerja sama sekelompok orang yang memebagi tugas-tugasnya diantara para anggota, menetapkan hubungan-hubungan kerja dan menyatukan aktivitas-aktivitasnya kearah pencapai tujuan bersama.

Sedangkan Jhon D. Millet (dalam Syafiie, 2003;113) mendefenisikan organisasi sebagai kerangka struktur di mana pekerjaan dari beberapa orang diselenggarakan untuk mewujudkan suatu tujuan bersama.

Chester L. Bernard (dalam Syafiie, 2003;114) Mendefenisikan bahwa Organisasi adalah sebagai sebuah sistem tentang aktivitas kerja sama dua atau lebih sesuatu yang tidak berwujud atau tidak pandang bulu, yang sebagian besar tentang persoalan silahturahmi.

Sedangkan menurut Dwight Waldo (dalam Syafiie, 2003;114) bahwa organisasi adalah sebagai suatu struktur dari kewenangan-kewenangan dan

kebiasaan-kebiasaan dalam hubungan antar orang-orang pada suatu sistem administrasi.

Selanjutnya E. Wight Bakke (dalam Kusdi 2009;5) juga mengatakan bahwa Organisasi adalah suatu sistem berkelanjutan dari aktivitas-aktivitas manusia yang terdiversifikasi dan terkoordinasi, yang mempergunakan, mentransformasi, dan menyatupadukan seperangkat khusus manusia, material, modal, gagasan, dan sumber daya alam menjadi satu kesatuan pemecahan masalah yang unik dalam rangka memuaskan kebutuhan-kebutuhan manusia dalam interaksinya dengan sistem-sistem lainnya dari aktivitas manusia dan sumber daya dalam lingkungannya.

Organisasi dalam arti dinamis berarti memandang organisasi sebagai suatu organ yang hidup, suatu organisme yang dinamis. Artinya memandang suatu organisasi tidak hanya dari segi bentuk dan wujudnya tetapi juga melihat dari segi isinya. Isi daripada organisasi itu adalah sekelompok orang-orang yang melakukan kegiatan untuk mencapai tujuan bersama. Dengan kata lain organisasi dalam kata dinamis berarti menyoroti aktivitas atau kegiatan yang ada dalam organisasi, serta segala macam aspek yang berhubungan dengan usaha pencapaian tujuan yang hendak dicapai.

Pada hakikatnya, dalam pengertian organisasi diatas dapat dilihat dari berbagai sudut pandang yang pertama :

- a) Organisasi dipandang sebagai wadah atau sebagai alat yang berarti :
  1. Organisasi sebagai alat pencapaian tujuan yang ditetapkan sebelumnya,
  2. Organisasi merupakan wadah dari sekelompok orang (*group of people*) yang mengadakan kerjasama untuk mencapai tujuan bersama,

3. Organisasi sebagai wadah atau tempat dimana administrasi dan manajemen dijalankan yang memungkinkan administrasi dan manajemen itu bergerak sehingga memberi bentuk pada administrasi dan manajemen.
  - b) Organisasi dipandang sebagai jaringan dari hubungan kerja yang bersifat formal seperti yang tergambar dalam satu bagan dengan mempergunakan kotak-kotak yang beraneka ragam. Kotak-kotak tersebut memberikan gambaran-gambaran tentang kedudukan atau jabatan yang harus diisi oleh orang-orang yang memenuhi persyaratan sesuai dengan fungsi masing-masing.
  - c) Organisasi dipandang sebagai hirarki kedudukan atau jabatan yang ada yang menggambarkan secara jelas tentang garis wewenang, garis komando, dan garis tanggung jawab.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa untuk bisa tetap mempertahankan keberlangsungan hidup sebuah organisasi ditengah-tengah perubahan lingkungan dan tetap eksis, maka organisasi harus mampu bersikap dewasa untuk menempatkan diri dalam menghadapi tantangan lingkungan internal maupun eksternal organisasi. Selain daripada itu, organisasi juga membutuhkan sebuah strategi jitu dalam mengelola sumber daya yaitu dengan Manajemen.

### **3. Konsep Manajemen**

Suatu organisasi jika ingin tetap berjalan lancar, maka memerlukan suatu ilmu dan strategi untuk mempertahankan serta menjalankan organisasi tersebut. Ilmu dan strategi tersebut terdapat dalam konsep manajemen. Dimana manajemen merupakan suatu usaha atau upaya pencapaian tujuan dengan mendayagunakan serta mengoptimalkan bantuan dan kemampuan orang lain untuk melakukan aktifitas pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Siagian (dalam Andry, 2015:12) Manajemen didefinisikan sebagai kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh sesuatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain.

Kemudian menurut Hasibuan (dalam Samsudin, 2010:17) mengemukakan bahwa manajemen adalah ilmu dan seni mengatur pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Sadikin (dalam Samsudin, 2010:18) Manajemen adalah proses untuk menciptakan, memelihara, dan mengoperasikan organisasi perusahaan dengan tujuan tertentu melalui upaya manusia yang sistematis, terkoordinasi, dan kooperatif. Proses penentuan asas-asas perusahaan yang menjadi batasan, pedoman, dan penggerak bagi setiap manusia dalam perusahaan sudah termasuk dalam pengertian manajemen.

Dari defenisi diatas, dapat disimpulkan bahwa manajemen disebut sebagai “ilmu” dan ada juga yang menyebut manajemen sebagai “seni” dikatakan manajemen sebagai ilmu adalah suatu kumpulan pengetahuan yang logis dan sistematis. Manajemen sebagai seni adalah suatu kreatifitas pribadi yang di sertai suatu keterampilan. Ilmu pengetahuan mengajarkan kepada orang tentang suatu pengetahuan tertentu, sedangkan seni mendorong orang untuk mempraktekkannya. Seni dalam manajemen meliputi kemampuan untuk memadukan suatu visi atau tujuan dengan keterampilan tertentu.

Selain daripada itu, Zulkifli (2005:92) juga mengemukakan bahwa fungsi-fungsi spesifik manajemen seperti yang dikonsepsikan oleh Terry, yaitu :

- a. Perencanaan (*Planning*);  
Mencakup fungsi pengambilan keputusan (*decision making*) dan penganggaran (*budgeting*).
- b. Pengorganisasian (*Organizing*);  
Mencakup fungsi staf (*staffing*), fungsi pelatihan (*training*) dan fungsi pengkoordinasian (*coordinating*).
- c. Penggerakan (*Actuating*);  
Mencakup fungsi pemberian motivasi (*motivating*), fungsi pengarahan (*directing*) dan fungsi memimpin (*leading*).
- d. Pengawasan (*Controlling*);  
Mencakup fungsi pelaporan (*reporting*), fungsi penilaian (*evaluating*), fungsi penyempurnaan (*correcting*) dan fungsi pengendalian (*reaning*).

Manajemen dibutuhkan oleh semua orang atau organisasi. Tanpa manajemen usaha untuk mencapai suatu tujuan akan sia-sia belaka. Alasan diperlukan manajemen adalah sebagai berikut :

- a. Manajemen dibutuhkan untuk mencapai tujuan pribadi, kelompok, organisasi, atau perusahaan.
- b. Manajemen dibutuhkan untuk menciptakan keseimbangan diantara tujuan-tujuan, sasaran-sasaran, dan kegiatan-kegiatan dari pihak-pihak yang berkepentingan dalam organisasi atau perusahaan, seperti pengusaha dan karyawan, kreditur dengan nasabah, atau masyarakat dengan pemerintah.
- c. Manajemen dibutuhkan untuk mencapai efisiensi dan produktifitas kerja organisasi atau perusahaan.

Dari alasan diperlukannya manajemen diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen sangat dibutuhkan dalam berorganisasi termasuk pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir.

#### **4. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang terdapat dalam organisasi, yakni meliputi semua orang yang melakukan aktivitas kerja sama. Pentingnya unsur manusia sebagai sumber daya yang cukup potensial yang perlu dikembangkan sedemikian rupa sehingga mampu memberikan kontribusi

yang maksimal bagi pengembangan dirinya, karena itu manusia juga perlu di atur atau di manajemen.

Menurut Mangkunegara (2011:10) Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberi balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Dalam perkembangan unsur manusia, telah berkembang menjadi suatu bidang ilmu manajemen yang disebut sebagai sumber daya manusia. Manajemen sumber daya manusia ini merupakan suatu ilmu yang mempelajari khusus pada satu unsur manajemen tersebut yakni manusia (*man*).

Tanpa adanya sumber daya manusia, maka sumber daya lainnya akan kurang bermanfaat dalam mencapai tujuan organisasi. Maka dari itu sangat diperlukan manajemen sumber daya manusia sebagai pengatur jalannya sebuah organisasi yang dibentuk dengan memanfaatkan sumber daya organisasi yang ada.

Menurut Hasibuan (2012:10) manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Adapun fungsi manajemen sumber daya manusia yang dikemukakan oleh Hasibuan (2012:21) antara lain sebagai berikut :

- a. Perencanaan (*Human Resources Planning*) adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif dan efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu mewujudkan tujuan yang telah ditentukan.
- b. Pengorganisasian (*Organizing*) adalah kegiatan untuk mengorganisasikan semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja,

delegasi wewenang, integrasi dan koordinasi dalam bagian organisasi (*organization chart*).

- c. Pengarahan (*Directing*) adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan, agar mau bekerjasama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.
- d. Pengendalian (*Controlling*) adalah kegiatan mengendalikan semua karyawan agar menaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana.
- e. Pengadaan (*Procurement*) adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan (*Spesialisasi*).
- f. Pengembangan (*Development*) adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan.
- g. Kompensasi (*Compensation*) adalah pemberian balas jasa langsung (*direct*) dan tidak langsung (*indirect*), uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan.
- h. Pengintegrasian (*Integration*) adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerjasama yang serasi dan saling menguntungkan (*simbiosis mutualisme*).
- i. Pemeliharaan (*Maintenance*) adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi, fisik, mental dan loyalitas karyawan agar mereka tetap mau bekerja sama tanpa paksaan hingga pensiun.
- j. Kedisiplinan merupakan fungsi MSDM yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan karena tanpa disiplin yang baik sulit terwujud tujuan yang maksimal.
- k. Pemberhentian (*Separation*) adalah diputusnya hubungan kerja seorang karyawan dari perusahaan.

Selanjutnya menurut Sedarmayanti (2007:13) manajemen sumber daya manusia adalah kebijakan dan praktik menentukan aspek manusia atau sumber daya manusia dalam posisi manajemen termasuk merekrut, menyaring, melatih serta memberi penghargaan dalam penilaian.

Tugas manajemen sumber daya manusia berkisar pada upaya mengelola unsur manusia dengan segala potensi yang dimilikinya seefektif mungkin sehingga dapat diperoleh sumber daya manusia yang puas (*satisfied*) dan

memuaskan (satisfactory) bagi organisasi. Adapun ruang lingkup manajemen sumber daya manusia menurut Faustino (2003:4) meliputi semua aktifitas yang berhubungan dengan sumber daya manusia dalam organisasi, diantaranya adalah :

- a. Rancangan organisasi
- b. Staffing
- c. Sistem reward
- d. Manajemen performansi
- e. Pengembangan pekerja dan organisasi
- f. Komunikasi dan hubungan masyarakat.

Dari beberapa penjelasan mengenai definisi manajemen sumber daya manusia yang telah dikemukakan oleh para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah serangkaian proses dalam menentukan kualitas manusia dengan melakukan tahapan perekrutan, pelatihan, pendidikan, pemberian imbalan serta penghargaan hingga pensiun, dalam rangka mengisi posisi manajemen agar tujuan yang diinginkan bisa tercapai.

## **5. Konsep Pelayanan**

Menurut Moenir (dalam Andry, 2015:123), mengatakan bahwa pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas yang dilakukan oleh orang lain secara langsung.

Menurut Hasibuan (2008:27) Mendefinisikan pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Secara garis besar, pelayanan yang diperlukan oleh manusia pada dasarnya ada dua jenis yaitu pelayanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan pelayanan administrative yang diberikan oleh orang lain selaku anggota

organisasi. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesenambungan, yang meliputi seluruh kehidupan manusia dalam masyarakat.

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

Menurut Subarsono (dalam Maulidiah, 2014:31) pelayanan publik merupakan suatu produk dari birokrasi publik yang selalu diterima oleh warga masyarakat sebagai unsur pengguna pelayanan maupun oleh masyarakat secara luas. Karena itu, pelayanan publik dapat didefenisikan sebagai suatu serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh lembaga birokrasi publik untuk memenuhi segala bentuk kebutuhan dari warga pengguna.

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

Menurut Moenir (2010:26) Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor materil

melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.

Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai perihal/cara melayani, servis/jasa, sehubungan dengan jual beli barang Poerwadarminta (dalam Hardiyansyah, 2011;10-112). Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain.

Tompubolon (dalam Sitorus, 2009;55) mendefinisikan pelayanan adalah melakukan sesuatu yang baik bagi orang lain. Sehingga kata pelayanan mengandung arti (1). Adanya pihak yang melayani, yang dapat juga disebut pelayan; (2). Adanya pihak yang dilayani, yang dapat juga disebut pelanggan; (3). Terjadinya proses melayani-dilayani atau memberi dan menerima.

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

Kecendrungan lain yang melekan didalam birokrasi adalah kurang diperhatikannya asas keterjangkauan dan pemerataan dalam pelayanan. Secara normatif birokrasi seharusnya memihak kepada golongan miskin atau kelompok-

kelompok pinggiran karena merekalah yang perlu dibantu untuk ikut menikmati hasil-hasil pembangunan. Pelayanan yang mudah dan murah merupakan hal yang esensial bagi mereka karena dilihat dari kondisi ekonomis mereka tidak mungkin mendapatkan pelayanan kesejahteraan sosial yang mahal. Sangat disayangkan bahwa dalam kenyataan kita justru melihat bahwa aparatur-aparatur birokrasi cenderung menghindari kelompok miskin karena mereka tidak ingin kehilangan klien-klien yang telah menguntungkan posisi mereka.

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

Menurut Moenir (2002:40-41) banyak kemungkinan tidak adanya layanan yang memadai khususnya dalam pengurusan perizinan dan non perizinan yang didapat oleh masyarakat antara lain dikarenakan tidak/kurang adanya kesadaran terhadap tugas/kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya. Akibatnya mereka bekerja dan melayani seenaknya (santai), padahal orang yang menunggu hasil kerjanya sedang gelisah. Apabila hal itu dapat dipenuhi masyarakat akan puas dan dampak kepuasan masyarakat terlihat apabila :

1. Masyarakat sangat menghargai kepada pegawai yang bertugas dibidang pelayanan umum. Mereka tidak memandang remeh dan mencemooh pegawai itu dan tidak pula berlaku sembarangan.
2. Masyarakat terdorong mematuhi aturan dengan penuh kesadaran tanpa prasangka buruk, sehingga lambat laun dapat terbentuk sistem pengendalian diri yang akan sangat efektif dalam ketertiban berpemerintahan dan bernegara.

Selain itu menurut Moenir (2002:41) sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan maka perwujudan pelayanan yang didambakan adalah :

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam artian tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat oleh petugas.
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa adanya gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan akan sesuatu.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.

Pelayanan timbul dikarenakan adanya kepentingan masyarakat. Pelayanan bukanlah sasaran suatu kegiatan, melainkan merupakan suatu proses untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditetapkan. Menurut Sianipar (1995:5) pelayanan adalah suatu cara atau teknik memenuhi, menanggapi kepentingan, kebutuhan dan keluhan orang lain.

Sedangkan arti pelayanan masyarakat menurut Thoha dalam (Seramayanti, 2004:84) adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok

orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang di bakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib di taati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Standar pelayanan, berdasarkan Kepmen PAN No. 63/2003 sekurang-kurangnya meliputi :

- a. Prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
- b. Waktu penyelesaian. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan
- c. Biaya pelayanan. Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan
- d. Produk pelayanan. Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
- e. Sarana dan prasarana. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik
- f. Kompetensi pegawai pemberi pelayanan. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat ada rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan adalah salah satu tujuan dari public service. Kepuasan masyarakat adalah tanggapan positif oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Pelayanan timbul dikarenakan adanya kepentingan masyarakat. Pelayanan bukanlah sasaran suatu kegiatan, melainkan merupakan suatu proses untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditetapkan.

Menurut Sianipar (2005:5), pelayanan adalah suatu cara atau teknik memenuhi, menanggapi kepentingan, kebutuhan dan keluhan orang lain. Sedangkan arti pelayanan masyarakat menurut Thoha dalam Sedarmayanti (2004:84) adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

Menurut Djaenuri (2010:15), pelayanan adalah suatu kegiatan yang merupakan yang merupakan perwujudan dari tugas umum pemerintahan mengenai bidang tugas pokok suatu instansi untuk dapat melayani kebutuhan masyarakat secara maksimal. Pengertian lain dari pelayanan juga dikemukakan oleh Taliziduhu dalam Djaenuri (2010:15), yang mengatakan bahwa pelayanan adalah terkait dengan suatu hak dan lepas dari persoalan apakah pemegang hak itu dapat dibebani suatu kewajiban atau tidak.

Maka dengan demikian dapat penulis simpulkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang merupakan yang merupakan perwujudan dari tugas umum pemerintahan mengenai bidang tugas pokok suatu instansi untuk dapat melayani kebutuhan masyarakat secara maksimal.

## **6. Konsep Pelayanan Publik**

Setiap kehidupan masyarakat, manusia pasti memerlukan pelayanan dari orang lain, baik pelayanan fisik maupun pelayanan administratif. Kaitannya dengan pelayanan publik maka dalam hal ini birokrasi sebagai abdi negara, abdi masyarakat adalah sebagai aparat pelaksana pelayanan (*public service*) merupakan

salah satu fungsi yang diselenggarakan dalam rangka penyelenggaraan administrasi publik.

Dalam pelayanan publik terdapat *New Public Management (NPM)* dan *New Public Service (NPS)*. *New Public Service (NPS)* merupakan paradigma yang lahir setelah paradigma yang ada sebelumnya yaitu *New Public Management (NPM)*. *New Public Service* dalam hal ini menjamin hak masyarakat untuk dapat mengakses berbagai jenis pelayanan dalam memenuhi kepentingan dan kebutuhan masyarakat.

Menurut Pasolong, *NPS (New Public Service)* merupakan suatu paradigma baru dalam administrasi publik yang berkaitan dengan pelayanan publik (2016: 141).

Kemudian menurut Denhardt dan Robert B. Denhardt mengatakan bahwa (1984:114), *New Public Service* setidaknya ingin mengembalikan posisi masyarakat sebagai pihak yang perlu mendapat pelayanan publik dan tidak dikonotasikan sebagai pelanggan. Bila masyarakat dikonotasikan pelanggan, maka akan terbentuk model pelayanan yang memicu diskriminasi pelayanan dengan melakukan perbedaan pelayanan melalui tingkatan ekonomi pelanggan.

*New Public Service* memberikan pengertian bahwa pemerintah bergerak bukan layaknya sebuah bisnis tetapi sebagai sebuah demokrasi. Aparatur pelayanan publik bertindak atas dasar prinsip-prinsip dan memperbaharui komitmen dalam mengekspresikan prinsip dalam kepentingan publik, proses pemerintahan dan mencurahkan dalam prinsip kewarganegaraan yang demokratis (Pasolong 2016: 141).

Dalam *New Public Service*, penyedia layanan publik seyogyanya memperhatikan kepentingan masyarakat, memperhatikan apa yang menjadi ekspektasi masyarakat saat mereka mengakses pelayanan publik. Organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan publik seyogyanya tidak menjalankan kegiatannya dengan prinsip bisnis karena prinsip tersebut akan menjadi kendala bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan ekonomi dalam mengakses pelayanan publik.

*New Public Service* sebagai paradigma dalam Administrasi Publik ingin memposisikan masyarakat bukan sebagai pelanggan seperti pada *New Public Management (NPM)*. Dengan demikian, penyedia layanan harus merubah mind set dan culture setnya agar fokus pada kepentingan publik. Asas dan prinsip dalam pelayanan publik harus menjadi acuan bagi pemberi layanan diantaranya transparansi, akuntabilitas, kesamaan hak dalam mengakses pelayanan dan kemudahan akses bagi penerima layanan.

Jadi dengan demikian pelayanan publik (masyarakat) di mulai pada usia bayi yaitu yang membutuhkan pencatatan dan pelayanan kesehatan yang prima, serta saat rema membutuhkan pelayanan secara administratif apakah untuk pelayanan kesehatan, pendidikan dan lain-lain, serta sampai usia lanjut.

Untuk dapat melaksanakan tugas pelayanan masyarakat sebagaimana yang diharapkan, maka menurut Djaenuri (2005:11) ada 4 hal yang perlu dimiliki oleh segenap jajaran aparatur pemerintah, yakni :

- a. Harus memiliki jiwa pengabdian yang tinggi kepada masyarakat;
- b. Harus aktif melihat berbagai tantangan dan peluang serta aspirasi masyarakat untuk selanjutnya mencarikan berbagai pilihan jalan keluar dari pemecahannya;

- c. Mempertinggi kemampuan untuk menerapkan teknik-teknik manajemen modern guna mencapai efisien dan efektifitas pelaksanaan tugas-tugas pelayanan masyarakat;
- d. Harus memiliki disiplin yang tinggi.

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

Aparatur pemerintah yang mendapat kepercayaan untuk melayani masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung perlu menyadari bahwa dirinya dituntut untuk memahami sosok aparatur pemerintah yang dapat memberikan pelayanan prima adalah sebagai berikut :

- a. Sensitif dan responsif terhadap peluang dan tantangan yang dihadapi;
- b. Dapat mengembangkan fungsi instrumental dengan melakukan terobosan melalui pemikiran yang inovatif dan kreatif;
- c. Berwawasan futuris dan sistematis sehingga resiko yang mungkin timbul akan diminimalisir.
- d. Berkemampuan dalam mengoptimalkan sumber daya yang potensial.

Menurut Moenir (2001;44), untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, aparatur pemerintahan perlu mewujudkan hal-hal sebagai berikut:

- a. Adanya kemudahan dalam kepengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam artian tanpa hambatan yang kadang kala dibuat-buat oleh petugas.
- b. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa adanya gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan akan sesuatu
- c. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.
- d. Pelayanan yang jujur dan terus terang artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.

Secara garis besar, pelayanan yang diperlukan oleh manusia pada dasarnya ada dua jenis yaitu pelayanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan pelayanan administrative yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesenambungan, yang meliputi seluruh kehidupan manusia dalam masyarakat.

Menurut Sinambela (dalam Pasolong, 2014:128) pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik.

Menurut Agung Kurniawan (dalam Pasolong, 2014:128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Davidow dalam Waluyo (2007:127) mendefenisikan pelayanan sebagai hal-hal yang jika diterapkan terhadap sesuatu produk, akan meningkatkan daya atau nilai terhadap pelanggan. Pelanggan yang baik membutuhkan instruktur pelayanan uang sangat baik pula. Sedangkan menurut Boediono (2003:60), pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Pelayanan publik menurut Moenir (2003:17) merupakan kegiatan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem,

prosedur dan metode dalam rangka usaha memenuhi kenutuhan orang lain sesuai haknya. Sedangkan pelayanan itu sendiri hakikatnya adalah serangkaian kegiatan yang rutin dan berkesinambungan meliputi kehidupan orang dalam masyarakat.

Sebagai salah satu gugas pokok yang diembannya, bagi negara pelayanan publik merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari birokrasi pemerintahan. Pemerinta memerlukan birokrasi untuk melancarkan tugasnya dalam melayani kepentingan masyarakat, sekaligus menjalankan segala kebijakannya terhadap masyarakat. Santoso mengatakan birokrasi adalah keseluruhan organisasi pemerintah yang menjalankan tugas-tugas negara dalam berbagai unit organisasi di bawah departemen dan lembaga non departemen, baik di pusat maupun daerah seperti di provinsi, kabupaten, kota, kecamatan, kelurahan, desa, dusun, dan seterusnya (Santoso, 2008:21).

Dengan kata lain birokrasi adalah pengejawantahan dari apa yang disebut administrasi negara atau administrasi pemerintahan. Pelaksanaan pelayanan publik melalui mekanisme birokrasi pemerintahan tadi dapat diukur, karena itu dapat ditentukan standarnya, baik dari segi waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar buku semacam ini manajemen pemerintahan dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi, dan mengevaluasi aktivitas pelayanan guna mendapatkan hasil akhir yang memuaskan bagi pihak-pihak yang dilayani warga masyarakat atau publik.

Secara ideal seseorang atau sekelompok orang bersedia melayani orang atau pihak lain karena adanya beberapa faktor, antara adanya ikatan emosional

seperti kasih sayang, sentimen tolong menolong, dan keinginan untuk berbuat baik (Tangkilisan, 2005:34)

Secara material pelayanan tercipta karena faktor dan kewajiban, yakni adanya hak pada suatu pihak untuk dilayani dan kewajiban pada pihak lain untuk melayani. Dikatakan Moenir, hak publik untuk mendapatkan pelayanan dari pemerintahnya merupakan hak yang bersifat universal dan melekan dalam konteks penyelenggaraan administrasi pemerintahan.

Agar pelayanan publik dapat berjalan sebagaimana mestinya dibutuhkan beberapa faktor pendukung. Moenir (2003:82) menyebutkan beberapa faktor pendukung terpenting yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik yaitu:

- a. Faktor kesadaran petugas yang berkecimpung di bidang pelayanan. Kesadaran di sini berfungsi sebagai aturan dasar yang melandasi perbuatan atau tindakan selanjutnya.
- b. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan yang merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang yang melaksanakan tugas pelayanan tersebut seperti ketentuan yang tertulis atau tidak tertulis yang berlaku dalam organisasi atau institusi pelayanan tersebut tentang waktu kerja, cara kerja, disiplin, sanksi administratif untuk pelanggaran atau kelalaian, penghargaan untuk prestasi kerja dan kedisiplinan dan sebagainya yang telah ditetapkan sebelumnya sebagai peraturan atau tertib administrasi dalam organisasi.
- c. Faktor organisasi yang meliputi pengaturan struktur organisasi yang menggambarkan hierarki pertanggungjawaban, pembagian kerja yang berdasarkan keahlian dan fungsi masing-masing bagian sesuai dengan tugas yang telah ditetapkan serta usaha pengembangan organisasi.
- d. Faktor pendapatan yang meliputi gaji yang sangat besar pengaruhnya terhadap semangat kerja dan tingkat produktivitas seseorang.
- e. Faktor kemampuan dan keterampilan yang dapat ditingkatkan dengan pemberian bimbingan dan petunjuk-petunjuk kerja, pendidikan atau pelatihan khusus yang memberikan secara berkala oleh organisasi melalui berbagai cara.
- f. Faktor sarana dan prasarana pelayanan yang mencakup peralatan dan perlengkapan kerja, tempat bekerja, dan fasilitas pendukung lainnya seperti alat telekomunikasi, hiburan dan sebagainya.

Keenam faktor pendukung pelayanan ini masing-masing memiliki fungsi dan peranan berbeda, tapi saling mempengaruhi satu sama lain, sehingga tidak akan menghasilkan kinerja yang maksimal kalau dijalankan secara terpisah.

Sebaliknya, kualitas pelayanan dikategorikan buruk kalau tidak diterapkan sesuai mekanisme dan sistem yang berlaku dalam organisasi atau instansi itu alias menyalahi prosedur, juklak dan juknis, sehingga membuahkan sanksi (*punishment*) terhadap pegawai atau petugas yang menjalankannya.

Sedangkan dari sudut eksternal, kualitas pelayanan sangat ditentukan oleh tingkat kepuasan yang diperlihatkan oleh pihak yang dilayani. Hal ini bisa diukur dari sikap, ucapan, kesan (lisan maupun tulisan) dan penghargaan tertentu yang memperlihatkan atau diberikan oleh mereka. Ucapan terima kasih, senyum lebar, jabat tangan erat, atau pemberian hadiah bisa digolongkan sebagai bentuk atau wujud ungkapan kepuasan atas pelayanan yang mereka terima yang dengan sendirinya menunjukkan bagaimana kualitas pelayanan tersebut. Sebaliknya keluhan, protes, surat pembaca yang membeberkan perlakuan buruk yang mereka terima saat mengurus dokumen-dokumen publik di organisasi atau instansi pelayanan publik otomatis akan menunjukkan buruknya kualitas pelayanan publik yang mereka terima.

Sementara menurut Moenir (2003:40) kualitas pelayanan menjadi buruk antara lain karena:

- a. Tidak ada atau kurangnya kesadaran dan disiplin petugas pelayanan publik terhadap tugas dan kewajiban yang menjadi tanggungjawabnya, sehingga mereka bekerja sesuka hatinya saja tanpa mempedulikan standar prosedur, juklak dan juknis yang ada.
- b. Tidak adanya atau tidak berjalannya sistem, prosedur dan metode kerja, sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana harusnya.

- c. Belum serasinya pengorganisasian dan koordinasi tugas pelayanan, sehingga terjadinya kesimpangsiuran penanganan tugas, tumpah tindih, dan tak terkerjakannya sebagian tugas karena tak ada yang menangani.
- d. Tidak mencukupinya penghasilan petugas pelayanan, bahkan dalam standar minimal, sehingga mereka tidak termotivasi untuk bekerja maksimal atau sepenuh hati, atau mengkomersialkan tugas pelayanan yang seharusnya sudah menjadi tanggungjawabnya dengan meminta imbalan materi kepada warga masyarakat yang membutuhkan pelayannya, walaupun dia tahu tindakan itu tidak sejalan atau bahkan bertentangan dengan peraturan yang ada dan melanggar standar prosedur pelayanan publik yang berlaku di organisasi atau instansinya.
- e. Keterampilan petugas pelayanan yang tidak memadai sehingga hasil kerjanya tidak memenuhi standar dan tidak memuaskan masyarakat.
- f. Fasilitas atau sarana kerja yang tidak lengkap, sehingga proses pelayanan berjalan lambat dan tidak tepat waktu.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Mengikuti defenisi diatas, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefenisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, daerah dan lingkungan BUMN/BUMD, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Subarsono (dalam Maulidiah, 2014;31) pelayanan publik merupakan suatu produk dari birokrasi publik yang selalu diterima oleh warga masyarakat sebagai unsur pengguna pelayanan maupun oleh masyarakat secara luas. Karena itu, pelayanan publik dapat didefenisikan sebagai suatu serangkaian

aktivitas yang dilakukan oleh lembaga birokrasi publik untuk memenuhi segala bentuk kebutuhan dari warga pengguna.

Mahmudi (2007;223) pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Nurcholish (dalam Maulidiah, 2014;58) memberikan pengertian publik sebagai sejumlah orang yang mempunyai kebersamaan, berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan pada nilai-nilai dan norma-norma yang mereka miliki dan sepakati bersama.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan (Keputusan MENPAN Nomor 15 Tahun 2014) sebagai berikut:

- a. **Transparansi**  
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas**  
Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. **Kondisional**  
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegangan pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
- d. **Partisipatif**  
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. **Kesamaan Hak**  
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan Suku, Ras, Agama, Golongan, Gender dan Status ekonomis.
- f. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban**  
Pemberian dan penerimaan pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Keputusan MENPAN Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan membedakan jenis pelayanan menjadi tiga kelompok. Adapun tiga kelompok tersebut adalah sebagai berikut :

1. Kelompok Pelayanan Administrasi yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.
2. Kelompok Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
3. Kelompok Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi dan sebagainya.

Pada masa sekarang ini, telah terjadi berbagai perkembangan paradigma tentang pelayanan publik. Dalam konteks perkembangan Ilmu Administrasi Publik, terdapat tiga aliran atau periode yaitu *The Old Publik Administration*, *New Publik Managemant* dan *The New Public Service*. *The Old Publik Administration* menempatkan masyarakat sebagai klien yang tidak mempunyai kekuatan sehingga

harus patuh terhadap semua ketentuan birokrasi (Mardiasmo, 2003:6). Secara tegas *The New Public Service* menyodorkan doktrin baru dalam Studi Administrasi Publik yaitu :

1. Melayani warga negara, bukan konsumen.
2. Mengutamakan kebutuhan publik.
3. Nilai-nilai kewarganegaraan lebih berharga daripada kewirausahaan.
4. Berfikir strategis, bertindak demokratis
5. Menyadari bahwa akuntabilitas bukan merupakan hal yang sederhana.
6. Lebih melayani daripada mengarahkan.
7. Mengutamakan nilai-nilai kemanusiaan, bukan sekedar mengejar produktivitas. (Denhardt & Denhardt, 2003).

Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun demikian meskipun definisi ini berorientasi pada konsumen, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa harus menuruti semua keinginan konsumen. Dengan kata lain, dalam menetapkan kualitas pelayanan, perusahaan harus mempertimbangkan selain untuk memenuhi harapan-harapan pelanggan, juga tersedia sumberdaya dalam perusahaan. Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan :

- a. Kepentingan umum;
- b. Kepastian hukum;
- c. Kesamaan hak;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. Keprofesionalan;
- f. Partisipatif;
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. Keterbukaan;
- i. Akuntabilitas;
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok;
- k. Ketetapan waktu; dan

1. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

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

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

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

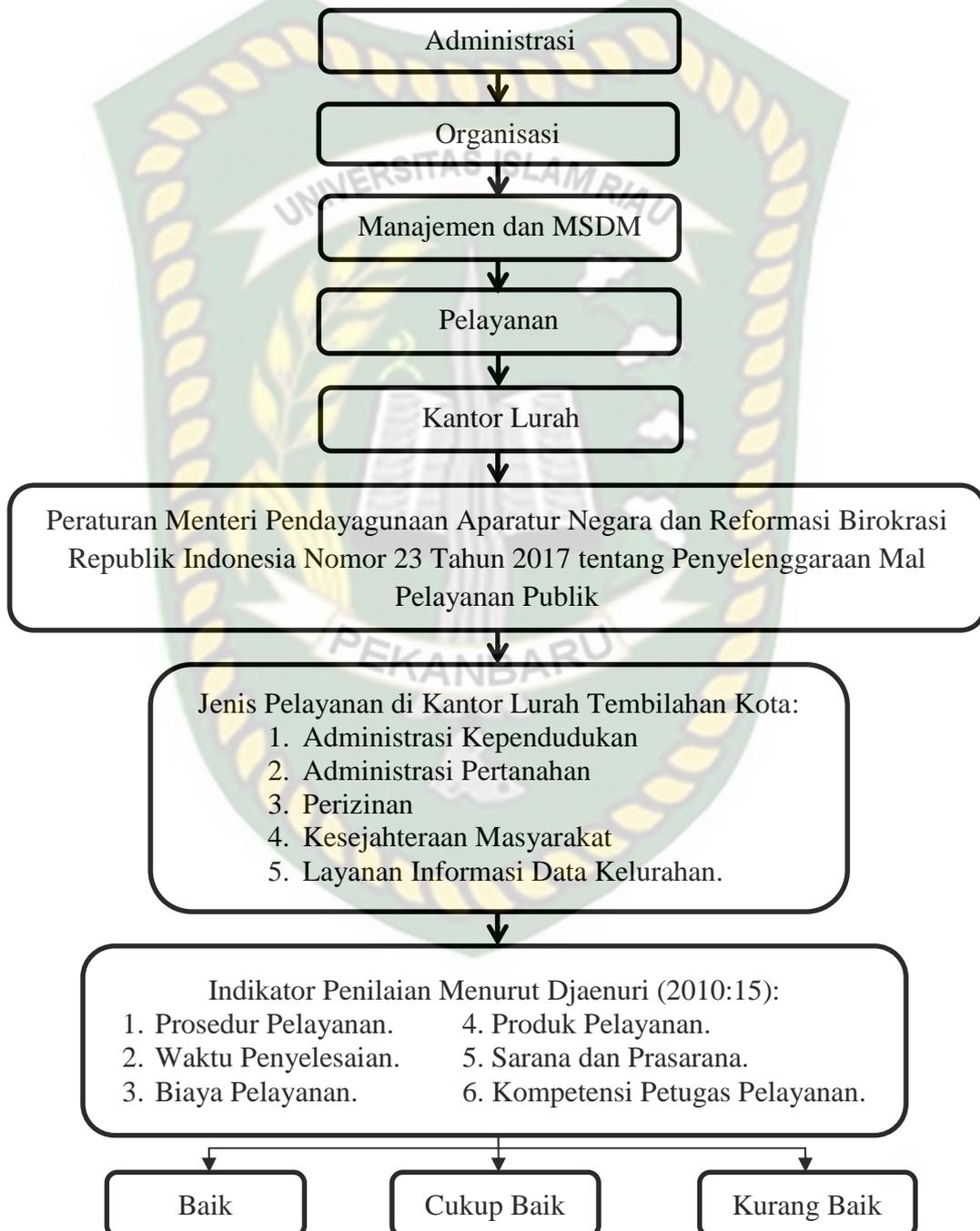
Jenis pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan pos dan pelayanan lainnya.

Indikator Standar Pelayanan Publik menurut Djaenuri (2010:15), sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur Pelayanan adalah suatu kegiatan klerikal, yang biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu pencapaian tujuan.
2. Waktu Penyelesaian adalah penyelesaian setiap jenis pelayanan yang dilakukan dengan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
3. Biaya Pelayanan adalah biaya yang dikeluarkan untuk kelangsungan pengelolaan jasa.
4. Produk Pelayanan adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar agar menarik perhatian akuisisi, penggunaan atau konsumsi yang dapat memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan.
5. Sarana dan Prasarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan dan juga merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses usaha.
6. Kompetensi Petugas Pelayanan adalah karakteristik dasar perilaku individu atau pegawai dalam memberikan pelayanan yang berhubungan dengan kriteria acuan efektif dan atau kinerja unggul didalam pekerjaan.

## B. Kerangka Pikir

**Gambar II.1 : Kerangka Pikir Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir**



Sumber: Hasil Modifikasi Penulis, 2021.

### C. Konsep Operasional

Untuk memudahkan pemberian pemahaman dalam menafsirkan istilah atau pun konsep terkait usulan penelitian ini, maka peneliti memberikan beberapa konsep yang berhubungan langsung dengan penelitian ini.

1. Administrasi adalah segala kegiatan yang meliputi tulis menulis, ketik mengetik, komputerisasi, surat menyurat (korespondensi), kearsipan, agenda. Dalam penelitian ini, administrasi adalah segala hal termasuk menulis, mendokumentasikan hasil penelitian, dan lain-lain.
2. Organisasi adalah suatu tempat dimana administrasi dijalankan sesuai tugas dan fungsi yang dilakukan oleh sekelompok orang seperti di Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir.
3. Manajemen adalah pengendalian dan pemanfaatan semua faktor sumber daya oleh Pemerintah Kelurahan Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir dalam melakukan pelayanan publik untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
4. Manajemen Sumber Daya Manusia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberi balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi.
5. Pelayanan adalah suatu kegiatan yang merupakan perwujudan dari tugas umum pemerintahan mengenai bidang tugas pokok suatu instansi untuk

dapat melayani kebutuhan masyarakat secara maksimal, yang dalam hal ini dilakukan oleh pegawai di Kantor Lurah Tembilahan Kota.

6. Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi pemerintahan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.
7. Prosedur Pelayanan adalah suatu kegiatan klerikal, yang biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu pencapaian tujuan.
8. Waktu Penyelesaian adalah penyelesaian setiap jenis pelayanan yang dilakukan dengan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
9. Biaya Pelayanan adalah biaya yang dikeluarkan untuk kelangsungan pengelolaan jasa.
10. Produk Pelayanan adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar agar menarik perhatian akuisisi, penggunaan atau konsumsi yang dapat memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan.
11. Sarana dan Prasarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan dan juga merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses usaha.
12. Kompetensi Petugas Pelayanan adalah karakteristik dasar perilaku individu atau pegawai dalam memberikan pelayanan yang berhubungan dengan kriteria acuan efektif dan atau kinerja unggul didalam pekerjaan atau situasi.

#### D. Operasional Variabel

Operasionalisasi Variabel dalam penelitian ini akan disajikan dalam bentuk tabel, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel II.1 : Operasionalisasi Variabel Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir**

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Skala Pengukuran
Menurut Djaenuri (2010:15) Pelayanan adalah suatu kegiatan yang merupakan perwujudan dari tugas umum pemerintahan mengenai bidang tugas pokok suatu instansi untuk dapat melayani kebutuhan masyarakat secara maksimal.	Pelayanan	1. Prosedur Pelayanan	1. Adanya prosedur pelayanan. 2. Pelayanan yang diberikan sesuai prosedur.	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		2. Waktu Penyelesaian	1. Ketepatan waktu. 2. Kecepatan pelayanan.	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		3. Biaya Pelayanan	1. Biaya pelayanan sesuai ketentuan yang ditetapkan. 2. Pegawai tidak meminta biaya lebih (pungli).	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		4. Produk Pelayanan	1. Produk yang dihasilkan lengkap. 2. Berkas yang diterima tidak ada salah penulisan.	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		5. Sarana dan Prasarana	1. Tersedia peralatan yang lengkap. 2. Tersedia fasilitas pendukung.	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		6. Kompetensi Petugas Pelayanan	1. Pegawai memiliki pengetahuan yang baik. 2. Sikap pegawai dalam melayani masyarakat.	Baik Cukup Baik Kurang Baik

Sumber : Hasil Modifikasi Penulis, 2021.

#### E. Teknik Pengukuran

Teknik pengukuran terhadap pelaksanaan variabel dan indikator dalam penelitian ini diklasifikasikan dalam 3 (tiga kategori) yaitu : Baik, Cukup Baik, dan Kurang Baik.

Pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik persentase dengan alat bantu tabel frekuensi, yakni dengan terlebih dahulu menetapkan kategori ukuran untuk penilaian setiap indikator. Untuk lebih jelasnya tentang kategori ukuran tersebut akan diuraikan dibawah ini :

**a. Ukuran Variabel**

- Baik : Apabila penilaian terhadap Pelayanan berada pada skala 67 - 100%
- Cukup Baik : Apabila penilaian terhadap Pelayanan berada pada skala 34 - 66%
- Kurang Baik : Apabila penilaian terhadap Pelayanan berada pada skala 0 - 33%

**b. Ukuran Indikator Variabel**

**1. Prosedur Pelayanan**

- Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Prosedur Pelayanan berada pada skala 67 - 100%
- Cukup Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Prosedur Pelayanan berada pada skala 34 - 66%
- Kurang Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Prosedur Pelayanan berada pada skala 0 - 33%

**2. Waktu Penyelesaian**

- Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Waktu Penyelesaian berada pada skala 67 - 100%
- Cukup Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Waktu Penyelesaian

berada pada skala 34 - 66%

Kurang Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Waktu Penyelesaian berada pada skala 0 - 33%

### **3. Biaya Pelayanan**

Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Biaya Pelayanan berada pada skala 67 - 100%

Cukup Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Biaya Pelayanan berada pada skala 34 - 66%

Kurang Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Biaya Pelayanan berada pada skala 0 - 33%

### **4. Produk Pelayanan**

Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Produk Pelayanan berada pada skala 67 - 100%

Cukup Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Produk Pelayanan berada pada skala 34 - 66%

Kurang Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Produk Pelayanan berada pada skala 0 - 33%

### **5. Sarana dan Prasarana**

Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Sarana dan Prasarana berada pada skala 67 - 100%

Cukup Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Sarana dan Prasarana berada pada skala 34 - 66%

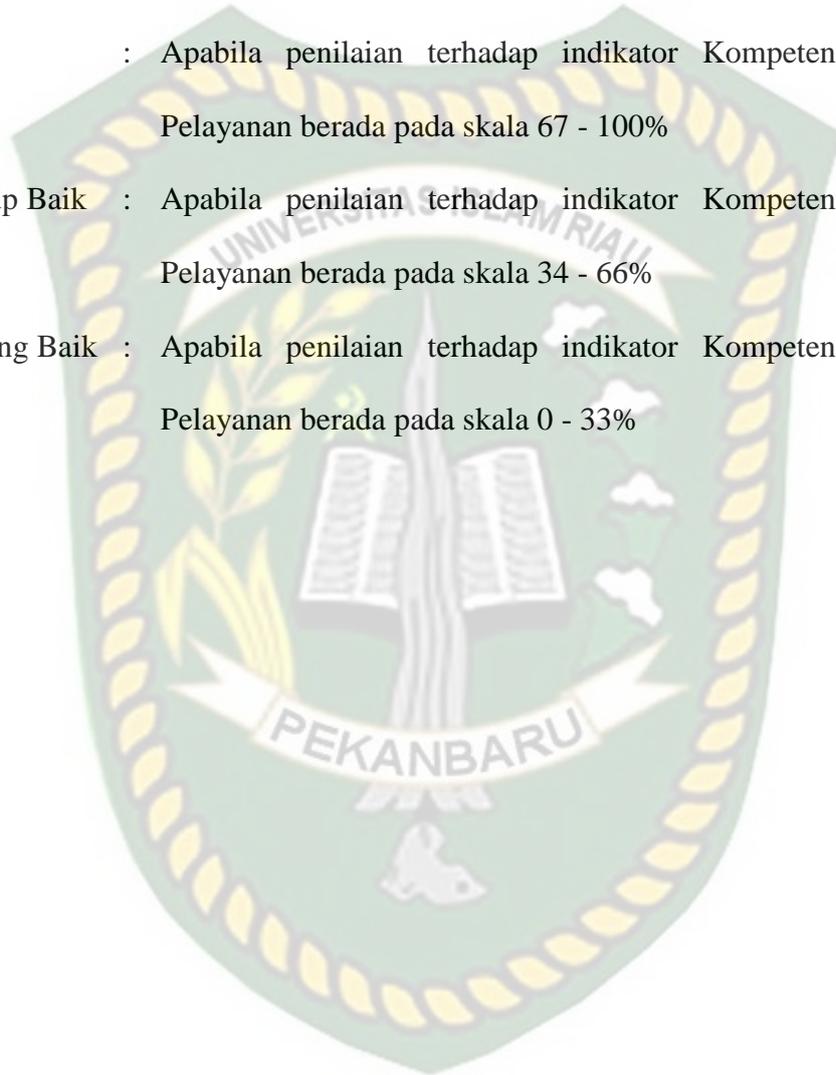
Kurang Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Sarana dan Prasarana berada pada skala 0 - 33%

#### **6. Kompetensi Petugas Pelayanan**

Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Kompetensi Petugas Pelayanan berada pada skala 67 - 100%

Cukup Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Kompetensi Petugas Pelayanan berada pada skala 34 - 66%

Kurang Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Kompetensi Petugas Pelayanan berada pada skala 0 - 33%



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Tipe Penelitian**

Tipe penelitian ini adalah tipe survey deskriptif, dengan analisa kuantitatif dan kualitatif. Yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk memperoleh gambaran serta menjelaskan dan menganalisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir. Karena peneliti bermaksud memberikan hasil analisa dan informasi yang detail terhadap objek penelitian, sehingga akan ditemukan kejadian-kejadian relatif dan diperoleh gambaran yang sangat jelas dari hasil analisisnya.

Tipe penelitian kuantitatif digunakan karena dapat lebih akurat dan terperinci. Tujuan dari penelitian analisis deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran secara sistematis, actual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Metode ini juga disebut sebagai metode artistik, karena proses penelitian lebih bersifat seni (kurang terpola), dan disebut sebagai metode interpretive karena data hasil penelitian lebih berkenaan dengan interpretasi terhadap yang ditemukan di lapangan.

#### **B. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini berlokasi di Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir. Adapun alasan penulis memilih Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan sebagai Lokasi Penelitian yaitu dikarenakan Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten

Indragiri Hilir kurang menjalankan tugas pokok dan fungsinya dengan baik dalam memberikan pelayanan publik sesuai regulasi yang telah mengaturnya.

### C. Populasi dan Sampel

Populasi menurut Sugiyono (2014:80) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Selanjutnya, Sampel menurut Sugiyono (2014:81) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang diambil dari populasi juga harus representative (mewakili). Karena jika tidak representative, maka ibarat orang bisu disuruh menyanyikan sebuah lagu.

Adapun yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah berjumlah 42 orang. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel III.1: Populasi dan Sampel Penelitian Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir**

No	Responden	Populasi	Sampel	Persentase
1	Lurah Tembilahan Kota	1	1	100%
2	Sekretaris Lurah	1	1	100%
3	Ka. Seksi Tata Pemerintahan dan Ketentraman dan Ketertiban Umum	1	1	100%
4	Ka. Seksi Pemberdayaan Masyarakat	1	1	100%
5	Ka. Seksi Kesejahteraan Sosial	1	1	100%
6	Staf Kantor Lurah	12	12	100%
7	Masyarakat yang berkunjung ke kantor Lurah Tembilahan Kota dalam satu minggu	25	25	100%
<b>Jumlah</b>		<b>42</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Penelitian, 2021.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa sampel dalam penelitian ini adalah berjumlah 42 orang. Yaitu terdiri dari 1 orang Lurah, 1 orang Sekretaris, 3 orang Kepala Seksi, 12 orang Staf kantor Lurah Tembilahan Kota, dan 25 orang masyarakat.

#### **D. Teknik Penarikan Sampel**

Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan Teknik Sampling Jenuh atau Teknik Sensus dalam pengambilan sampel, yaitu seluruh populasi dijadikan sampel. Menurut Sugiyono (2014:78), Teknik Sampling Jenuh atau Sensus adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Istilah lain Sampling Jenuh adalah Sensus. Teknik Sensus ini ditujukan kepada seluruh pegawai Kantor Lurah Tembilahan Kota, yaitu sebanyak 17 orang.

Selain itu peneliti juga menggunakan Teknik Aksidental Sampling dalam penarikan sampel. Menurut Sugiyono (2014:60), Teknik Aksidental Sampling adalah Teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Teknik Aksidental Sampling ini ditujukan kepada masyarakat yang datang atau berkunjung ke kantor Lurah Tembilahan Kota dalam satu minggu, yaitu sebanyak 25 orang masyarakat.

### **E. Jenis dan Sumber Data**

Adapun jenis dan sumber data yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data dan informasi yang baik serta keterangan-keterangan dan data yang diperlukan adalah sebagai berikut :

#### **a. Data Primer**

Data Primer merupakan data yang diperoleh dengan hasil pengamatan penelitian yang berkaitan langsung dengan permasalahan yang dihadapi atau diperoleh melalui kegiatan peneliti turun langsung kelapangan / lokasi penelitian untuk mendapatkan data yang lengkap serta berkaitan dengan masalah yang diteliti, yaitu langsung memberikan angket terhadap objek penelitian ini yakni Pegawai kantor Lurah Tembilahan Kota dan Masyarakat. Sehingga diperoleh data, informasi serta keterangan mengenai penelitian ini yakni Analisis Kinerja Pelayanan Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir.

#### **b. Data Sekunder**

Data Sekunder merupakan sumber data dan informasi serta keterangan yang relevan dari organisasi yang berhubungan langsung dengan penelitian ini yaitu Pemerintah Kelurahan Tembilahan Kota. Data sekunder ini diperoleh dari Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir, baik dari dokumen resmi yang diberikan seperti struktur organisasi maupun informasi atau keterangan yang telah dipublikasikan pada papan informasi di Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan.

## F. Teknik Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data, peneliti menggunakan teknik-teknik pengumpulan data sebagai berikut :

### 1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan terhadap objek penelitian. Dalam hal ini, peneliti akan mengamati segala aktivitas yang terjadi di kantor Lurah Tembilahan Kota, baik dari segi kinerja pelayanannya, kemudian cara pegawai dalam melayani masyarakat, cara pegawai berkomunikasi dan bekerja sama, kemudian sikap masyarakat dalam berkomunikasi dengan pegawai bagian pelayanan, serta mengamati hal-hal lainnya yang masih berkaitan dengan penelitian ini.

### 2. Wawancara (Interview)

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab oleh peneliti kepada responden. Teknik ini dilakukan agar informasi yang didapatkan oleh peneliti lebih absah, jelas dan akurat serta aktual. Dan kemudian teknik ini juga sangat bermanfaat jika diterapkan pada responden yang dianggap banyak tahu tentang apa yang sedang diteliti oleh peneliti. Maka dalam hal ini peneliti akan mewawancarai 5 orang, yaitu Lurah Tembilahan Kota, Sekretaris Lurah, dan 3 orang Kepala Seksi.

### 3. Angket / Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan cara memberi pertanyaan tertulis pada responden dan akan dijawab juga secara tertulis oleh responden. Dalam hal ini, responden yang akan peneliti berikan Kuisisioner adalah

12 orang Pegawai Staf kantor Lurah Tembilahan Kota, dan 25 orang masyarakat yang berkunjung ke kantor Lurah Tembilahan Kota, untuk diisi dan dijawab berdasarkan fakta yang terjadi atau keadaan sebenarnya.

#### 4. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menggunakan fasilitas untuk mengabadikan sebuah momen baik foto, video maupun rekaman atau media lain. Dalam hal ini peneliti mengambil dokumentasi saat penelitian lapangan, yaitu dokumentasi berupa rekaman dan foto-foto penelitian. Rekaman yang dimaksud adalah rekaman wawancara antara peneliti dan Lurah Tembilahan Kota. Sedangkan foto-foto yang akan peneliti ambil adalah foto fisik kantor lurah, foto papan informasi yang ditempel di kantor lurah, foto kegiatan pelayanan di kantor lurah, foto aktivitas kerja di kantor lurah, foto struktur organisasi kantor lurah, foto peneliti dengan pegawai, foto peneliti dengan masyarakat yang datang ke kantor Lurah Tembilahan Kota, serta foto-foto lainnya yang masih berhubungan dengan penelitian ini.

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

Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah dengan dianalisis secara deskriptif, yaitu analisa yang berusaha memberikan gambaran terperinci berdasarkan kenyataan atau fakta-fakta di lapangan dan hasilnya akan disajikan dan dilengkapi dengan uraian-uraian serta keterangan yang mendukung untuk dapat ditarik kesimpulan.

Usaha mendeskripsikan fakta-fakta itu pada tahap permulaan tertuju pada usaha mengemukakan gejala-gejala secara lengkap dalam aspek yang diamati dan

diselidiki agar jelas kondisi sebenarnya. Penemuan fenomena dan gejala-gejala itu berarti tidak sekedar menunjukkan distribusinya, akan tetapi termasuk juga usaha menemukan hubungan satu dengan yang lainnya didalam aspek yang diteliti.

#### H. Jadwal Kegiatan Penelitian

Jadwal waktu kegiatan penelitian tentang Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir adalah sebagai berikut :

**Tabel III.2 : Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian tentang Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir**

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu ke																											
		Januari				Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan UP	■	■	■	■																								
2	Seminar UP																												
3	Revisi UP					■	■	■	■	■	■	■	■																
4	Revisi Kuisisioner													■	■	■	■												
5	Rekomendasi Survey																												
6	Survey Lapangan																												
7	Analisis Data																												
8	Penyusunan Laporan Hasil Penelitian																					■	■	■	■				
9	Konsultasi Revisi Skripsi																									■	■	■	■
10	Ujian Konfhrensif																												
11	Revisi Skripsi																												
12	Penggandaan Skripsi																												

Sumber : Modifikasi Penulis, 2021.

## BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

### A. Gambaran Umum Kabupaten Indragiri Hilir

Kabupaten Indragiri Hilir dengan ibukota Tembilahan adalah sebuah daerah dengan perkebunan kelapa terluas di Indonesia bahkan di dunia yang terletak di bagian selatan Provinsi Riau, Daerah ini terkenal dengan julukan “Negeri Seribu Parit” karena daerah ini terdiri dari perairan, sungai, rawa-rawa dan perkebunan kelapa yang dipisahkan oleh ribuan parit.

#### 1. Keadaan Geografis

Tembilahan terletak di pantai timur pulau Sumatera, itu di Kabupaten Indragiri Hilir yang merupakan gerbang selatan Provinsi Riau, dengan luas wilayah 18.812,97 km<sup>2</sup> yang terdiri dari luas daratan 11.605,97 km<sup>2</sup> dan luas perairan laut 6.318 km<sup>2</sup> dan luas perairan umum 888,97 km<sup>2</sup> serta memiliki garis pantai sepanjang 339,5 km<sup>2</sup> berpenduduk kurang lebih 703.734 jiwa yang terdiri dari berbagai etnis. Kabupaten Indragiri Hilir yang dijuluki “Negeri Seribu Parit” dikelilingi perairan berupa sungai-sungai besar dan kecil, parit, rawa-rawa, laut, secara fisiografis Kabupaten Indragiri Hilir beriklim tropis merupakan sebuah daerah daratan rendah yang terletak di ketinggian 0-4 meter di atas permukaan laut dan di pengaruhi oleh pasang dan surut.

Secara geografis daerah ini berada pada 0<sup>o</sup>36' LU, 1<sup>o</sup>07' LS dan antara 102<sup>o</sup>32' dan 104<sup>o</sup>10' BT, dengan batas-batas wilayah sebagai berikut :

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Tanjung Jabung Provinsi Jambi
- b. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Pelalawan
- c. Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Indragiri Hulu
- d. Sebelah Timur berbatasan dengan Provinsi Kepulauan Riau

Sebagian besar dari luas wilayah atau 93,31% daerah Kabupaten Indragiri Hilir merupakan daerah dataran rendah, yaitu daerah endapan sungai, daerah rawa dengan tanah gambut, daerah hutan puyau (*mangrove*) dan terdiri atas pulau-pulau besar dan kecil dengan luas lebih kurang 0-3 meter dari permukaan laut. Sedangkan sebagian kecilnya 6-35 meter diatas permukaan laut yang terdapat dibagian selatan Sungai Reteh Kecamatan Keritang yang berbatasan dengan Provinsi Jambi.

Dengan ketinggian tersebut, maka pada umumnya daerah ini dipengaruhi pasang surut, apabila diperhatikan fisiografinya dimana tanah-tanah tersebut terbelah oleh beberapa sungai dan terusan, sehingga membentuk gugusan-gugusan pulau. Kabupaten Indragiri Hilir terdiri dari 20 Kecamatan, yaitu :

1. Kecamatan Tembilahan Kota
2. Kecamatan Tembilahan Hulu
3. Kecamatan Tempuling
4. Kecamatan Pulau Burung
5. Kecamatan Teluk Belengkong
6. Kecamatan Kateman
7. Kecamatan Mandah
8. Kecamatan Pelangiran
9. Kecamatan Gaung
10. Kecamatan Gaung Anak Serka
11. Kecamatan Batang Tuaka
12. Kecamatan Kuala Indragiri
13. Kecamatan Enok
14. Kecamatan Tanah Merah
15. Kecamatan Kemuning
16. Kecamatan Reteh
17. Kecamatan Concong
18. Kecamatan Sungai Batang
19. Kecamatan Kempas
20. Kecamatan Keritang

## 2. Demografi

Pertumbuhan penduduk kabupaten Indragiri Hilir mengalami pertumbuhan yang cukup tinggi. Pada tahun 1993 jumlah penduduknya berjumlah 50.525 jiwa, sementara pada tahun 1997 menjadi 569.591 jiwa atau bertambah sebesar 2,70%. Pada saat ini jumlah penduduk Kabupaten Indragiri Hilir mencapai 703.734 jiwa yang terdiri dari sejumlah suku/etnis seperti Banjar dari Kalimantan, Bugis dari Sulawesi, dan Melayu dari Jambi.

## 3. Fisiografi

Sebagian besar dari luas wilayah atau 93,31% daerah Kabupaten Indragiri Hilir merupakan daerah dataran rendah endapan sungai, daerah rawa dengan tanah gambut (Pet), daerah hutan puyau (*mangrove*) dan terdiri dari pulau-pulau besar dan kecil dengan luas lebih kurang 1.802.953,06 hektar dengan rata-rata ketinggian lebih kurang 0-3 meter dari permukaan laut. Sedangkan sebagian kecilnya 6,69%, berupa daerah berbukit-bukit dengan ketinggian rata-rata 6-35 meter dari permukaan laut yang terdapat dibagian selatan Sungai Reteh Kecamatan Keritang yang berbatasan dengan Provinsi Jambi.

Dengan lingkungan tersebut, maka pada umumnya daerah ini dipengaruhi oleh pasang surut, apalagi bila diperhatikan fisiografinya dimana tanah-tanah tersebut terbelah-belah oleh beberapa sungai, terusan, sehingga membentuk gugusan pulau. Sungai yang terbesar didaerah ini adalah sungai Indragiri Hilir, sungai Indragiri mempunyai tiga muara ke Selat Berhala, yaitu: di Desa Sungai Bela, Desa Perigi Raja dan Kuala Enok. Sedangkan sungai-sungai lainnya adalah: Sungai Guntung, Sungai Kateman, Sungai Danai, Sungai Gaung, Sungai

Anak Serka, Sungai Batang Tuaka, Sungai Enok, Sungai Gangsal, yang hulunya bercabang tiga yaitu Sungai Gangsal, Sungai Keritang, Sungai Reteh, Sungai Terap, Sungai Mandah, Sungai Igal, Sungai Pelanduk, Sungai Bantaian, dan Sungai Batang Tamu.

Pulau-pulau yang terdapat di Kabupaten Indragiri Hilir pada Umumnya telah didiami penduduk dan sebagian diusahakan penduduk untuk dijadikan kebun-kebun kelapa, persawahan pasang surut, kebun sagu dan lain sebagainya. Gugusan pulau tersebut meliputi: Pulau Keteman, Pulau Burung, Pulau Pisang, Pulau Bakong, Pulau Air Tawar, Pulau Pucung, Pulau Ruku, Pulau Mas, Pulau Nyiur, dan pulau-pulau kecil lainnya. Disamping gugusan pulau tersebut masih terdapat pulau selat-selat/ terusan kecil lainnya seperti: Selat/terusan Kempas, Selat/terusan Tekulai. Selain itu di daerah ini juga terdapat danau dan tanjung yakni Danau Gaung, Danau Danai, dan Danau Kateman, sedangkan tanjung yang ada di Indragiri Hilir adalah Tanjung Datuk dan Tanjung Bakung.

#### **4. Sosial Budaya**

Kondisi budaya di Kabupaten Indragiri Hilir kental dengan budaya Melayu. Terdapat dua budaya yang mempengaruhi penggunaan lahan di Kabupaten Indragiri Hilir, yaitu Melayu Riau dan Melayu. Masyarakat Melayu secara tradisional telah memiliki beberapa prinsip fisiologis yang mengatur konsepsi hidup dan kehidupan masyarakatnya. Masyarakat Melayu telah memasukkan alam sebagai bagian dari kehidupan mereka secara integral. Mereka belajar dari alam untuk kemudian menjadikannya sebagai inspirasi bagi prinsip hidup dan kehidupannya.

## **B. Gambaran Umum Kantor Lurah Tembilahan Kota**

Kelurahan Tembilahan Kota merupakan salah satu kelurahan yang ada di Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir Provinsi Riau. Adapun jumlah penduduk Kelurahan Tembilahan Kota berdasarkan data yang yang diperoleh dari kantor Lurah Tembilahan Kota yaitu berjumlah 12.055 jiwa, terdiri dari laki-laki 6.378 jiwa dan perempuan 5.677 jiwa, dengan jumlah Kepala Keluarga sebanyak 3.162 KK.

### **1. Visi dan Misi Kelurahan Tembilahan Kota**

Adapun Visi dan Misi Kelurahan Tembilahan Kota yaitu sebagai berikut :

**Visi :** “Terwujudnya Kelurahan Tembilahan Kota sebagai Kelurahan Terdepan dalam mendukung Program Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir.”

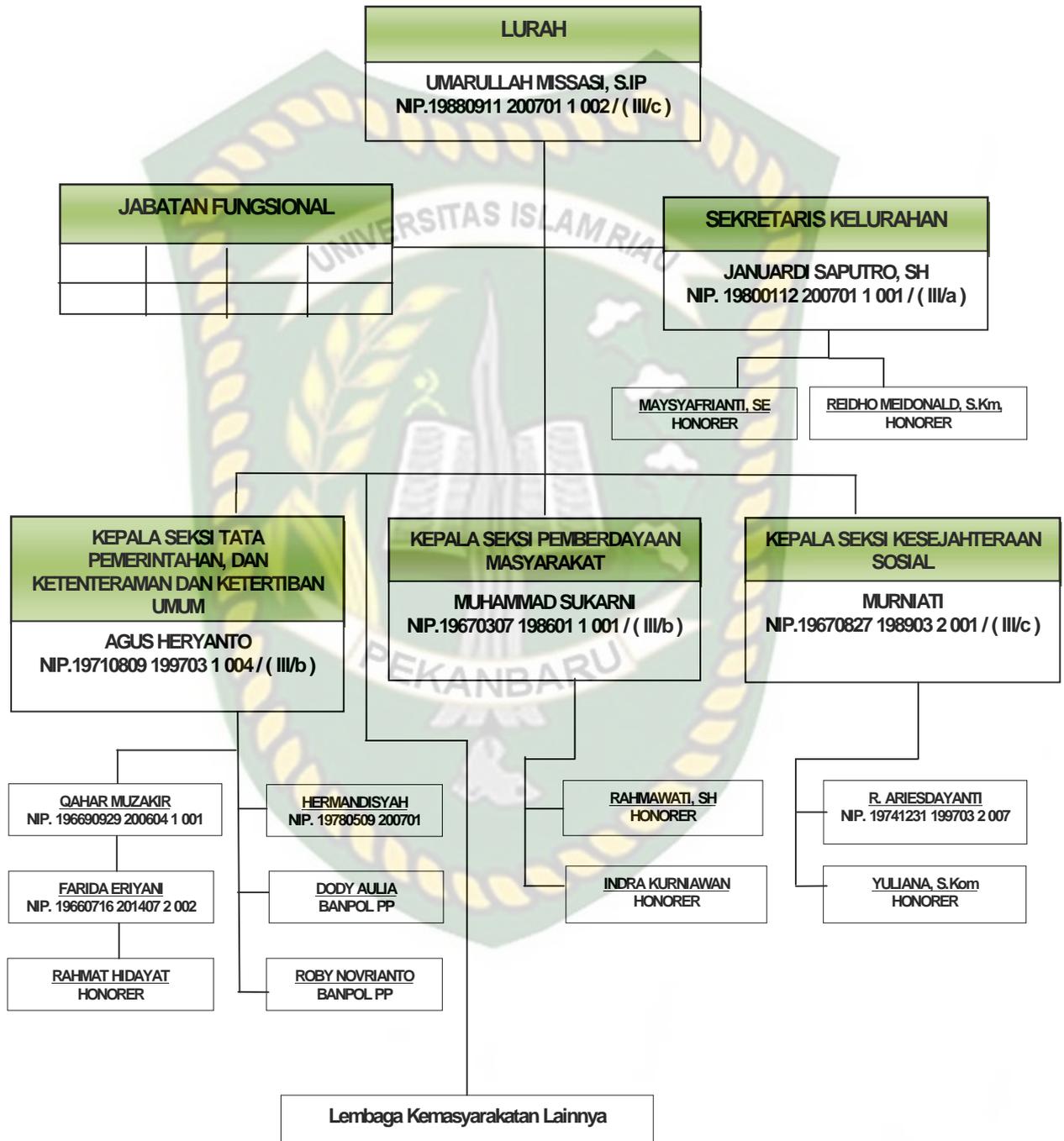
**Misi :**

1. Menciptakan pelayanan yang prima dan tertib administrasi dalam bidang pemerintahan .
2. Melaksanakan kegiatan gotong royong secara periodik dan rutin.
3. Mendukung pelaksanaan kegiatan pendidikan, keagamaan dan membina serta mempertahankan kebudayaan melayu yang mampu menghadapi perkembangan zaman.
4. Membangun kemandirian masyarakat dengan membangun sektor Usaha Kecil dan Menengah.

### **2. Struktur Organisasi Kelurahan Tembilahan Kota**

Adapun Susunan Organisasi Pemerintah Kelurahan Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir berdasarkan Peraturan Bupati Indragiri Hilir Nomor 51 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Eselonering, Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas Serta Tata Kerja Pada Kecamatan dan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir dalam pasal 16. Dapat dilihat pada gambar bagan berikut ini :

**Gambar IV.1 : Susunan Organisasi Pemerintah Kelurahan Tembilihan Kota Kecamatan Tembilihan Kabupaten Indragiri Hilir**



Sumber : Kantor Lurah Tembilihan Kota, 2021.

Dari gambar Susunan Organisasi Pemerintah Kelurahan Tembilihan Kota Kecamatan Tembilihan Kabupaten Indragiri Hilir, dapat dilihat bahwa pejabat struktural di kantor Lurah Tembilihan Kota berjumlah lima orang. Selain itu di kantor Lurah Tembilihan Kota juga memiliki dua belas orang pegawai staf, sehingga seluruh pegawai di kantor Lurah Tembilihan Kota berjumlah tujuh belas orang.

### 3. Tugas Pokok dan Fungsi Kelurahan Tembilihan Kota

Selanjutnya adapun tugas dan fungsi masing-masing bagian dari Pemerintah Kelurahan Tembilihan Kota berdasarkan Peraturan Bupati Indragiri Hilir Nomor 51 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Eselonering, Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas Serta Tata Kerja Pada Kecamatan dan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir, yaitu antara lain:

#### a. Lurah (Pasal 14)

- 1) Lurah mempunyai tugas membantu Camat dalam:
  - a) Melaksanakan kegiatan pemerintahan kelurahan;
  - b) Melaksanakan pemberdayaan masyarakat dan pelayanan masyarakat;
  - c) Memelihara ketentraman dan ketertiban umum;
  - d) Memelihara prasarana dan sarana pelayanan umum serta fasilitas pelayanan umum; dan
  - e) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Camat.

#### b. Sekretariat (Pasal 15)

- 1) Sekretariat mempunyai tugas membantu lurah dalam menyiapkan bahan bimbingan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta layanan dibidang perencanaan dan program kerja kelurahan, keuangan, administrasi umum sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 2) Uraian tersebut pada ayat (1) sebagai berikut:
  - a) Merencanakan program kegiatan sekretariat dan program kerja kelurahan berpatokan pada program dan kegiatan tahun sebelumnya berdasarkan data yang ada;

- b) Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta ketentuan lainnya yang berhubungan dengan tugas sekretariat;
- c) Mencari, mengumpulkan, menghimpun dan mensistematiskan dan mengolah data serta menganalisa data dan informasi yang berhubungan dengan tugas sekretaris sebagai kerangka acuan/pedoman penyusunan rencana kegiatan;
- d) Menyiapkan bahan penyusunan kebijaksanaan, pedoman dan petunjuk teknis dibidang perencanaan dan program, keuangan, dan administrasi umum yang meliputi ketatausahaan, administrasi kepegawaian, perlengkapan dan rumah tangga;
- e) Melakukan pengendalian dan mengevaluasi program kerja kelurahan;
- f) Mengatur urusan rumah tangga dan perlengkapan kantor, proses administrasi perjalanan dinas pegawai sesuai petunjuk atasan;
- g) Mengatur, menata keindahan dan kebersihan kantor, serta keamanan lingkungan kantor;
- h) Melakukan pengelolaan perpustakaan, kearsipan dan melakukan pendokumentasian kegiatan kelurahan;
- i) Memberikan saran dan pertimbangan kepada lurah sebagai bahan masukan untuk penentuan kebijakan lebih lanjut;
- j) Membuat laporan hasil pelaksanaan tugas sekretaris dengan sumber data berdasarkan kegiatan yang telah dilakukan untuk dipergunakan sebagai bahan masukan/pertimbangan dan sebagai bahan pertanggung jawaban bagi atasan; dan
- k) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh lurah baik lisan maupun tulisan sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas kelurahan.

**c. Seksi Tata Pemerintahan (Pasal 16)**

- 1) Seksi Tata Pemerintahan mempunyai tugas membantu lurah dalam menyiapkan bahan-bahan bimbingan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta layanan dibidang tata pemerintahan kelurahan dan pertanahan serta kependudukan, sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 2) Uraian tersebut pada ayat (1) sebagai berikut:
  - a) Merencanakan kegiatan Seksi Tata Pemerintahan dengan sumber data yang ada, sesuai dengan kebijakan dan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan;
  - b) Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta ketentuan lainnya yang berhubungan dengan tugas Seksi Tata Pemerintahan sebagai pedoman dan landasan kerja;
  - c) Mencari, mengumpulkan, menghimpun dan mensistematiskan dan mengolah data serta menganalisa data dan informasi yang berhubungan dengan tugas Seksi Tata Pemerintahan sebagai kerangka acuan/pedoman penyusunan rencana kegiatan;

- d) Merumuskan dan melaksanakan pengumpulan, penghimpunan dan pengolahan data dan informasi yang berhubungan dengan Seksi Tata Pemerintahan;
- e) Merumuskan dan melaksanakan inventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan tugas Seksi Tata Pemerintahan sebagai kerangka acuan/pedoman penyusunan rencana kerja;
- f) Merumuskan dan melaksanakan penyiapan bahan penyusunan pedoman dan petunjuk teknis hubungan koordinasi dan Kerjasama antar pimpinan pemerintahan dan Lembaga terkait lainnya dalam kelurahan;
- g) Merumuskan dan melaksanakan penyiapan bahan, penyusunan dan petunjuk teknis pembinaan administrasi pemberian rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB);
- h) Menyelenggarakan pembinaan keagrariaan dan pemberian surat keterangan yang berhubungan dengan pertanahan;
- i) Melaksanakan pendataan, pembinaan serta pemberian rekomendasi dan surat keterangan dibidang kependudukan, seperti surat keterangan domisili, rekomendasi passport dan lainnya;
- j) Melaksanakan penyelesaian sengketa tanah dan tapal batas di wilayah kelurahan;
- k) Melaksanakan pembinaan politik dalam negeri di wilayah kelurahan;
- l) Melaksanakan fasilitasi penyelenggaraan pemilihan pengurus Rukun Tetangga (RT) dan Rukun Warga (RW);
- m) Melakukan evaluasi penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kelurahan;
- n) Memberikan saran dan pertimbangan kepada lurah sebagai bahan masukan untuk penentuan kebijakan lebih lanjut;
- o) Membuat laporan hasil pelaksanaan kegiatan Seksi Tata Pemerintahan dengan sumber data berdasarkan kegiatan yang telah dilakukan untuk dipergunakan sebagai bahan masukan/pertimbangan dan sebagai bahan pertanggung jawaban bagi atasan; dan
- p) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh lurah baik lisan maupun tulisan sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas kelurahan.

#### **d. Seksi Pemberdayaan Masyarakat (Pasal 17)**

- 1) Seksi Pemberdayaan Masyarakat mempunyai tugas membantu lurah dalam menyiapkan bahan-bahan bimbingan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta layanan dibidang Pemberdayaan Masyarakat meliputi bantuan sosial, pembinaan kepemudaan, kepramukaan, pemberdayaan perempuan dan olahraga serta kehidupan beragama di wilayah kelurahan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 2) Uraian tersebut pada ayat (1) sebagai berikut:
  - a) Merencanakan kegiatan Seksi Pemberdayaan Masyarakat dengan sumber data yang ada, sesuai dengan kebijakan dan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan;

- b) Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta ketentuan lainnya yang berhubungan dengan tugas Seksi Pemberdayaan Masyarakat sebagai pedoman dan landasan kerja;
- c) Mencari, mengumpulkan, menghimpun dan mensistемasikan dan mengolah data serta menganalisa data dan informasi yang berhubungan dengan tugas Seksi Pemberdayaan Masyarakat sebagai kerangka acuan/pedoman penyusunan rencana kegiatan;
- d) Merumuskan dan melaksanakan pengumpulan, penghimpunan dan pengolahan data dan informasi yang berhubungan dengan Seksi Pemberdayaan Masyarakat;
- e) Merumuskan dan melaksanakan inventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan tugas Seksi Pemberdayaan Masyarakat serta menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;
- f) Merumuskan dan melaksanakan penyiapan bahan penyusunan pedoman dan petunjuk teknis pembinaan administrasi pemberian rekomendasi dibidang perindustrian, perdagangan dan investasi seperti SITU, SIUP, TDP, TDI dan Izin Reklame;
- g) Memberikan rekomendasi bidang pertambangan dan energi serta bidang perekonomian lainnya;
- h) Melakukan pendataan dan mengkoordinir pelaksanaan pemungutan pajak bumi dan bangunan (PBB) di wilayah kelurahan;
- i) Melaksanakan usaha peningkatan partisipasi dan swadaya gotong royong masyarakat;
- j) Melakukan pengawasan terhadap keseluruhan unit kerja baik pemerintah maupun swasta yang mempunyai program kerja dan kegiatan pemberdayaan masyarakat di wilayah kelurahan;
- k) Melakukan evaluasi terhadap berbagai kegiatan pemberdayaan masyarakat di wilayah kelurahan baik yang dilakukan pemerintah maupun swasta;
- l) Merumuskan dan mengkoordinir pelaksanaan kegiatan MTQ, HUT RI, HUT Indragiri Hilir, dan peringatan HUT lainnya di tingkat kelurahan;
- m) Melaksanakan pendataan dalam pemberian BLT (Bantuan Langsung Tunai) dan JAMKESMAS kepada masyarakat serta melaksanakan pemberian RASKIN;
- n) Melakukan pendataan jumlah penduduk miskin/kurang mampu yang ada di wilayah kelurahan dan memberikan Surat Keterangan Miskin/Tidak Mampu;
- o) Melakukan pendataan, pembinaan dan pengawasan serta evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan sosial, bantuan sosial dan budaya, pembinaan kepemudaan, peranan wanita dan olahraga serta kehidupan beragama kepada masyarakat di wilayah kelurahan;
- p) Memberikan saran dan pertimbangan kepada lurah sebagai bahan masukan untuk penentuan kebijakan lebih lanjut;
- q) Membuat laporan hasil pelaksanaan kegiatan Seksi Pemberdayaan Masyarakat dengan sumber data berdasarkan kegiatan yang telah

dilakukan untuk dipergunakan sebagai bahan masukan/pertimbangan dan sebagai bahan pertanggung jawaban bagi atasan; dan

- r) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh lurah baik lisan maupun tulisan sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas kelurahan.

**e. Seksi Kesejahteraan Sosial (Pasal 18)**

- 1) Seksi Kesejahteraan Sosial mempunyai tugas membantu lurah dalam menyiapkan bahan-bahan bimbingan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta layanan dibidang Kesejahteraan Sosial serta pelayanan umum sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 2) Uraian tersebut pada ayat (1) sebagai berikut:
  - a) Merencanakan kegiatan Seksi Kesejahteraan Sosial dengan sumber data yang ada, sesuai dengan kebijakan dan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan;
  - b) Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta ketentuan lainnya yang berhubungan dengan tugas Seksi Kesejahteraan Sosial sebagai pedoman dan landasan kerja;
  - c) Mencari, mengumpulkan, menghimpun dan mensistematiskan dan mengolah data serta menganalisa data dan informasi yang berhubungan dengan tugas Seksi Kesejahteraan Sosial sebagai kerangka acuan/pedoman penyusunan rencana kegiatan;
  - d) Merumuskan dan melaksanakan pengumpulan, penghimpunan dan pengolahan data dan informasi yang berhubungan dengan Seksi Kesejahteraan Sosial;
  - e) Merumuskan dan melaksanakan inventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan tugas Seksi Kesejahteraan Sosial serta menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;
  - f) Merumuskan dan melaksanakan penyusunan program kerja pembinaan kehidupan keagamaan, pendidikan, kebudayaan dan kesehatan masyarakat;
  - g) Melakukan pengawasan serta evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di wilayah kelurahan;
  - h) Memberikan saran dan pertimbangan kepada lurah sebagai bahan masukan untuk penentuan kebijakan lebih lanjut;
  - i) Membuat laporan hasil pelaksanaan kegiatan Seksi Kesejahteraan Sosial dengan sumber data berdasarkan kegiatan yang telah dilakukan untuk dipergunakan sebagai bahan masukan/pertimbangan dan sebagai bahan pertanggung jawaban bagi atasan; dan
  - j) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh lurah baik lisan maupun tulisan sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas kelurahan.

#### 4. Jenis Pelayanan di Kantor Lurah Tembilahan Kota

Adapun data mengenai jenis-jenis pelayanan administrasi dasar beserta SOP pelayanan yang terdapat pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir yaitu dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel IV.1 : Jenis Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan di Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir**

No	Urusan	Jenis Pelayanan	Nama Pelayanan	Persyaratan	Waktu	Biaya
1	2	3	4	5	6	7
1	Pemerintahan	Administrasi Kependudukan	Pembuatan surat pengantar KTP/KK/SIM	1. Pengantar RT 2. Buku Nikah 3. Fotocopy KK/KTP	10 s/d 30 Menit	Gratis
2	Pemerintahan	Administrasi Kependudukan	Surat pengantar ganti/perubahan KK	1. Pengantar RT 2. Buku nikah 3. KK Asli	10 s/d 30 Menit	Gratis
3	Pemerintahan	Administrasi Kependudukan	Surat pengantar SKCK	1. Pengantar RT 2. Foto 4x6 cm 2 lembar	10 s/d 30 Menit	Gratis
4	Pemerintahan	Administrasi Kependudukan	Surat Keterangan Domisili, dll	1. Pengantar RT 2. KTP / KK	10 s/d 30 Menit	Gratis
5	Pemerintahan	Administrasi Kependudukan	Surat N1 – N5 (Nikah), surat keterangan kematian, surat keterangan ahli waris, dll.	1. Pengantar RT 2. KTP / KK	10 s/d 30 Menit	Gratis
6	Pemerintahan	Administrasi Pertanahan	Surat keterangan harga tanah, SKGR, dll.	1. Pengantar RT 2. KTP / KK	10 s/d 30 Menit	Gratis
7	Pemberdayaan Masyarakat	Perizinan	Surat izin kegiatan olahraga, festival, dll.	1. Pengantar RT 2. KTP / KK	10 s/d 30 Menit	Gratis
8	Pemberdayaan Masyarakat	Perizinan	Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB), SITU, SIUP, Reklame, dan	1. Pengantar RT 2. KTP / KK	10 s/d 30 Menit	Gratis

1	2	3	lainnya	5	6	7
9	Pemberdayaan Masyarakat	Perizinan	Surat Keterangan Jalan, Surat Izin Melintas.	1. KTP / KK 2. Surat dari lembaga lain	10 s/d 30 Menit	Gratis
10	Kesejahteraan Sosial	Kesejahteraan Masyarakat	Surat Keterangan Tidak Mampu	1. Pengantar RT 2. KTP / KK	10 s/d 30 Menit	Gratis
11	Kesejahteraan Sosial	Layanan Informasi/Data Kelurahan	Layanan Dokumen Informasi/Data Kelurahan	1. KTP / KK 2. Surat dari lembaga lain	10 s/d 30 Menit	Gratis

Sumber : Kantor Lurah Tembilahan Kota, 2021.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jenis-jenis pelayanan administrasi dasar yang ada di Kantor Lurah Tembilahan Kota berjumlah 11 jenis pelayanan, yang terdiri dari 6 pelayanan pada urusan pemerintahan, 3 pelayanan pada pemberdayaan masyarakat, dan 2 pelayanan pada urusan kesejahteraan sosial. Dalam satu minggu, rata-rata masyarakat yang berkunjung dan berurusan ke kantor Lurah Tembilahan Kota berjumlah 20 sampai 30 orang.

Kebanyakan masyarakat yang datang ke kantor Lurah Tembilahan Kota tersebut yaitu mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) yang digunakan untuk berobat ke rumah sakit, dikarenakan masyarakat tersebut tidak memiliki BPJS, sehingga mengurus SKTM. Selain itu ada juga yang membuat surat pengantar nikah, yang akan digunakan untuk mengurus pernikahan di kantor KUA. Kemudian ada juga yang mengurus pecah KK, karena masyarakat tersebut baru menikah, sehingga harus melakukan pecah KK. Dan ada juga yang mengurus perubahan KK, karena masyarakat tersebut ingin menambahkan anggota keluarga baru untuk anaknya yang baru lahir.

## 5. Sarana dan Prasarana di Kantor Lurah Tembilahan Kota

Organisasi merupakan suatu penggabungan benda-benda, alat-alat perlengkapan, ruang kerja dan segala sesuatu yang bertalian dengannya, yang dihimpun dalam hubungan yang teratur dan efektif untuk mencapai suatu tujuan yang diinginkan. Adapun sarana dan prasarana yang ada di kantor Lurah Tembilahan Kota yaitu dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel IV.2 : Sarana dan Prasarana di Kantor Lurah Tembilahan Kota**

No	Jenis Barang	Jumlah	Kondisi
1	Fisik Kantor Lurah	1	Cukup Baik
2	Ruang Kerja Lurah	1	Baik
3	Ruang Sekretaris	1	Baik
4	Ruang Kepala Seksi	1	Cukup Baik
5	Ruang Staf	1	Cukup Baik
6	Ruang Rapat	1	Cukup Baik
7	Ruang Pelayanan	1	Cukup Baik
8	Meja Kerja	17	Cukup Baik
9	Kursi Kerja	24	Cukup Baik
10	Komputer	5	Cukup Baik
11	Printer	4	Cukup Baik
12	Lemari Arsip	8	Cukup Baik
13	Papan Data	1	Cukup Baik
14	Kursi Plastik	100	Cukup Baik

Sumber: Data Penelitian, 2021.

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa sarana dan prasarana yang ada di kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan rata-rata dalam keadaan cukup baik dan tergolong cukup memadai untuk keberlangsungan kerja pegawai di kantor Lurah Tembilahan Kota.

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Identitas Responden

Responden penelitian adalah pihak yang dijadikan sampel penelitian atau pihak yang diberikan daftar pertanyaan yang menyangkut penelitian ini. Adapun responden dalam penelitian ini berjumlah 42 orang, yang terdiri dari 17 orang Pegawai Kantor Lurah Tembilahan Kota, dan 25 orang Masyarakat yang berkunjung ke kantor Lurah Tembilahan Kota dalam satu minggu. Identitas responden berguna untuk menggambarkan dan memberikan informasi mengenai responden yang terdiri dari jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan tingkat usia responden.

##### 1. Jenis Kelamin

Pada identitas responden jenis kelamin dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis kelamin yaitu jenis kelamin laki-laki dan jenis kelamin perempuan. Jenis kelamin juga mempengaruhi emosional responden yang bersangkutan didalam bekerja. Untuk lebih jelasnya mengenai jenis kelamin responden yang ada dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel V.1 : Distribusi Identitas Responden Penelitian Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
1	Laki-laki	27	64%
2	Perempuan	15	36%
<b>Jumlah</b>		<b>42</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Penelitian, 2021.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui responden dalam penelitian Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir terdiri dari 27 orang jenis kelamin laki-laki (64%) dan 15 orang jenis kelamin perempuan (36%). Dari uraian tersebut terlihat jenis kelamin responden di dominasi oleh laki-laki yaitu dengan persentase 64%.

## 2. Tingkat Pendidikan

Pada identitas responden tingkat pendidikan dalam penelitian Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir terdiri dari tiga tingkat pendidikan yaitu SLTA, Diploma dan Sarjana. Tingkat pendidikan juga mempengaruhi kemampuan dan pola pikir seseorang. Kemudian untuk penggolongan responden penelitian berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel V.2 : Distribusi Identitas Responden Penelitian Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir berdasarkan Tingkat Pendidikan**

No	Tingkat Pendidikan	Responden	Persentase
1	SLTA	12	29%
2	Diploma	6	14%
3	Sarjana	24	57%
<b>Jumlah</b>		<b>42</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Penelitian, 2021.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa responden dalam penelitian Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir terdiri dari tingkat pendidikan SLTA 12 orang (29%), Diploma berjumlah 6 orang (14%), dan Sarjana berjumlah 24 orang (57%). Dari

uraian diatas terlihat tingkat pendidikan responden di dominasi oleh Sarjana yaitu dengan persentase 57%.

### 3. Tingkat Usia

Tingkat usia responden sangat mempengaruhi kematangan seseorang dalam bertindak dan berpikir dalam rangka mengambil suatu keputusan. Biasanya yang berumur lebih tua akan cenderung bekerja dan berpikir lebih matang karena telah memiliki kestabilan dalam mengendalikan emosi terhadap suatu masalah dalam pekerjaannya. Untuk lebih jelasnya mengenai usia responden dalam penelitian Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel V.3 : Distribusi Identitas Responden Penelitian Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir berdasarkan Tingkat Usia**

No	Tingkat Usia	Responden	Persentase
1	20 – 30	12	29%
2	31 – 40	16	38%
3	41 – 50	14	33%
<b>Jumlah</b>		<b>42</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Penelitian, 2021.

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa responden dalam penelitian Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir yang berada pada usia 20-30 berjumlah 12 orang (29%), kemudian responden yang berusia 31-40 berjumlah 16 orang (38%), dan responden yang berusia 41-50 berjumlah 14 orang (33%). Jadi, dapat disimpulkan bahwa untuk penelitian ini responden yang dimintai pendapatnya lebih dominan berada pada usia 31-40 tahun, yaitu dengan jumlah persentase 38%.

## **B. Hasil Penelitian Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir**

Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir pada penelitian ini dapat dilihat dan dinilai dari enam indikator yang meliputi Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana, dan Kompetensi Petugas Pelayanan, yang mana bertujuan untuk mengetahui Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir.

### **1. Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan adalah suatu kegiatan klerikal, yang biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu pencapaian tujuan. Adapun dua sub indikator yang dinilai yaitu Pelayanan di Kantor Lurah Tembilahan Kota memiliki prosedur pelayanan, dan Pegawai memberikan pelayanan sesuai prosedur yang ada.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden staf yang berjumlah 12 orang mengenai indikator Prosedur Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel V.4 : Distribusi Tanggapan Responden Staf tentang Indikator Prosedur Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir**

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Pelayanan di Kantor Lurah Tembilahan Kota memiliki prosedur pelayanan	12 (100%)	-	-	12
2	Pegawai memberikan pelayanan sesuai prosedur yang ada	10 (83%)	2 (17%)	-	12
Jumlah		22	2	-	24
Rata-rata		11	1	-	12
Persentase		92%	8%	0%	100%
Skala Pengukuran		67-100%			
Kriteria		Baik			

Sumber : Data Olahan Penulis, 2021.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban dari 12 orang responden staf terhadap item yang dinilai dalam indikator Prosedur Pelayanan, jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang menjawab Baik berjumlah 11 orang (92%), yang menjawab Cukup Baik berjumlah 1 orang (8%), dan yang menjawab Kurang Baik tidak ada (0%).

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir dalam indikator Prosedur Pelayanan dikategorikan Baik dengan jumlah 11 orang responden (92%), sesuai dengan pengukuran pada bab dua tentang interval persentase sebesar 67% - 100% masuk dalam kategori Baik.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden masyarakat yang berjumlah 25 orang mengenai indikator Prosedur Pelayanan terhadap Analisis

Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel V.5 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat tentang Indikator Prosedur Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir**

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Pelayanan di Kantor Lurah Tembilahan Kota memiliki prosedur pelayanan	16 (64%)	9 (36%)	-	25
2	Pegawai memberikan pelayanan sesuai prosedur yang ada	6 (24%)	15 (60%)	4 (16%)	25
Jumlah		22	24	4	50
Rata-rata		11	12	2	25
Persentase		44%	48%	8%	100%
Skala Pengukuran		34-66%			
Kriteria		Cukup Baik			

Sumber : Data Olahan Penulis, 2021.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban dari 25 orang responden masyarakat terhadap item yang dinilai dalam indikator Prosedur Pelayanan, jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang menjawab Baik berjumlah 11 orang (44%), yang menjawab Cukup Baik berjumlah 12 orang (48%), dan yang menjawab Kurang Baik berjumlah 2 orang (8%).

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir dalam indikator Prosedur Pelayanan dikategorikan Cukup Baik dengan jumlah 12 orang responden (48%), sesuai dengan pengukuran pada bab dua tentang interval persentase sebesar 34% - 66% masuk dalam kategori Cukup Baik.

Sementara dari hasil wawancara dengan Bapak Umarullah Missasi, S.IP selaku Lurah Tembilahan Kota mengenai indikator Prosedur Pelayanan, beliau menjawab:

*“Jadi seperti yang kita saksikan pelayanan di kantor lurah tembilahan kota sudah melaksanakan pelayanan satu pintu, dimana dalam pelayanan itu sendiri masyarakat cukup datang ke meja yang sesuai dengan pelayanannya, kemudian untuk system selanjutnya dari pegawai atau staf akan memproses berkas-berkas tersebut yang sudah masuk, yang nantinya pelayanan tersebut berkas-berkas akan disampaikan dan dinaikkan kepada kepala seksi, sekretaris lurah, lurah, dan akan kembali lagi kepada masyarakat”. (Wawancara : Senin, 19 April 2021).*

Kemudian dari hasil wawancara dengan Bapak Januardi Saputro, SH selaku Sekretaris Kelurahan Tembilahan Kota, mengenai indikator Prosedur Pelayanan, beliau menjawab:

*“Untuk system kerja pelayanan di kantor Lurah Tembilahan Kota ini yaitu berkas dari masyarakat diserahkan kepada petugas pelayanan kemudian diproses, selanjutnya berkas diserahkan kepada kepala seksi terkait untuk diperiksa, setelah itu berkas dinaikkan ke sekretaris dan lurah untuk di tandatangani. Setelah semuanya selesai barulah berkas tersebut diserahkan kembali kepada masyarakat yang bersangkutan”. (Wawancara: Senin, 19 April 2021).*

Selanjutnya dari hasil wawancara dengan Bapak Agus Heryanto selaku Kepala Seksi Tata Pemerintahan dan Ketentraman dan Ketertiban Umum Kelurahan Tembilahan Kota, mengenai indikator Prosedur Pelayanan, beliau menjawab:

*“Untuk Prosedur Pelayanan di Kantor Lurah Tembilahan Kota sendiri sudah terpampang untuk syarat-syarat dari masyarakat, jadi masyarakat dapat melihat langsung apa saja persyaratan yang diperlukan dan juga masyarakat tinggal menyampaikan kepada kami sebagai pegawai yang*

*akan melayani berkas-berkas masyarakat tersebut”. (Wawancara: Senin, 19 April 2021).*

Kemudian dari hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Sukarni selaku Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan Tembilahan Kota mengenai indikator Prosedur Pelayanan, beliau menjawab:

*“Untuk pelayanan sendiri menurut kami sangat baik, karena sistemnya sudah terbuka, untuk pelayanan syarat-syaratnya sudah Nampak, jadi tinggal masyarakat melengkapi dan kami siap menyampaikan berkasnya”. (Wawancara: Senin, 19 April 2021).*

Dan adapun dari hasil wawancara dengan Ibu Murniati selaku Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial Kelurahan Tembilahan Kota mengenai indikator Prosedur Pelayanan, beliau menjawab:

*“Untuk cara kerja pelayanan di kantor Lurah Tembilahan Kota ini yaitu berkas dari masyarakat diserahkan kepada petugas pelayanan kemudian diproses, selanjutnya berkas diserahkan kepada kepala seksi terkait untuk diperiksa, setelah itu berkas dinaikkan ke sekretaris dan lurah untuk di tandatangani. Setelah semuanya selesai barulah berkas tersebut diserahkan kembali kepada masyarakat yang mengurus”. (Wawancara: Senin, 19 April 2021).*

Berdasarkan hasil wawancara dari kelima responden diatas, dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan di Kantor Lurah Tembilahan Kota sudah terpampang didepan pintu masuk untuk syarat-syarat dari masyarakat, jadi masyarakat dapat melihat langsung apa saja persyaratan yang diperlukan dan juga masyarakat tinggal menyampaikan kepada pegawai yang akan melayani berkas-berkas masyarakat tersebut. Untuk pelayanan di Kantor Lurah Tembilahan Kota sendiri sudah cukup baik, karena sistemnya sudah terbuka yakni dengan menerapkan pelayanan satu pintu.

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan di lapangan mengenai indikator prosedur pelayanan, peneliti melihat bahwa pelayanan pada kantor lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir sudah cukup baik. Pelayanan di kantor lurah Tembilahan Kota sudah melaksanakan pelayanan satu pintu, dimana dalam pelayanan itu sendiri masyarakat cukup datang ke meja yang sesuai dengan pelayanannya, kemudian untuk system selanjutnya dari pegawai atau staf akan memproses berkas-berkas tersebut yang sudah masuk, yang nantinya pelayanan tersebut berkas-berkas akan disampaikan dan dinaikkan kepada kepala seksi terkait untuk diperiksa, setelah itu berkas dinaikkan ke sekretaris dan lurah untuk di tandatangani. Setelah semuanya selesai barulah berkas tersebut diserahkan kembali kepada masyarakat yang bersangkutan.

Untuk Prosedur Pelayanan di Kantor Lurah Tembilahan Kota sendiri sudah terpampang untuk syarat-syarat dari masyarakat, jadi masyarakat dapat melihat langsung apa saja persyaratan yang diperlukan dan juga masyarakat tinggal menyampaikan kepada pegawai yang akan melayani berkas-berkas masyarakat tersebut. Untuk pelayanan di Kantor Lurah Tembilahan Kota sendiri sudah cukup baik, karena sistemnya sudah terbuka, untuk pelayanan syarat-syaratnya sudah terlihat jelas, jadi tinggal masyarakat melengkapi dan pegawai siap menyampaikan berkasnya.

## **2. Waktu Penyelesaian**

Waktu penyelesaian adalah penyelesaian setiap jenis pelayanan yang dilakukan dengan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan. Adapun dua sub

indikator yang dinilai yaitu Pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu, dan Pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan dengan cepat.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden staf yang berjumlah 12 orang mengenai indikator Waktu Penyelesaian terhadap Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel V.6 : Distribusi Tanggapan Responden Staf tentang Indikator Waktu Penyelesaian terhadap Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir**

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu	6 (50%)	6 (50%)	-	12
2	Pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan dengan cepat	6 (50%)	6 (50%)	-	12
Jumlah		12	12	-	24
Rata-rata		6	6	-	12
Persentase		50%	50%	0%	100%
Skala Pengukuran		34-66%			
Kriteria		Cukup Baik			

Sumber : Data Olahan Penulis, 2021.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban dari 12 orang responden staf terhadap item yang dinilai dalam indikator Waktu Penyelesaian, jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang menjawab Baik berjumlah 6 orang (50%), yang menjawab Cukup Baik berjumlah 6 orang (50%), dan yang menjawab Kurang Baik tidak ada (0%).

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilihan Kota Kecamatan Tembilihan Kabupaten Indragiri Hilir dalam indikator Waktu Penyelesaian dikategorikan Cukup Baik dengan jumlah 6 orang responden (50%), sesuai dengan pengukuran pada bab dua tentang interval persentase sebesar 34% - 66% masuk dalam kategori Cukup Baik.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden masyarakat yang berjumlah 25 orang mengenai indikator Waktu Penyelesaian terhadap Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilihan Kota Kecamatan Tembilihan Kabupaten Indragiri Hilir, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel V.7 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat tentang Indikator Waktu Penyelesaian terhadap Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilihan Kota Kecamatan Tembilihan Kabupaten Indragiri Hilir**

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu	8 (32%)	11 (44%)	6 (24%)	25
2	Pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan dengan cepat	8 (32%)	11 (44%)	6 (24%)	25
Jumlah		16	22	12	50
Rata-rata		8	11	6	25
Persentase		32%	44%	24%	100%
Skala Pengukuran		34-66%			
Kriteria		Cukup Baik			

Sumber : Data Olahan Penulis, 2021.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban dari 25 orang responden masyarakat terhadap item yang dinilai dalam indikator Waktu Penyelesaian, jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang menjawab

Baik berjumlah 8 orang (32%), yang menjawab Cukup Baik berjumlah 11 orang (44%), dan yang menjawab Kurang Baik berjumlah 6 orang (24%).

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir dalam indikator Waktu Penyelesaian dikategorikan Cukup Baik dengan jumlah 11 orang responden (44%), sesuai dengan pengukuran pada bab dua tentang interval persentase sebesar 34% - 66% masuk dalam kategori Cukup Baik.

Sementara dari hasil wawancara dengan Bapak Umarullah Missasi, S.IP selaku Lurah Tembilahan Kota mengenai indikator Waktu Penyelesaian, beliau menjawab:

*“Untuk waktu pelaksanaan pelayanan sendiri, seyogyanya tidak terlalu lama, asal dalam berkas yang disampaikan lengkap dan juga apabila dari pejabatnya baik lurah, sekretaris lurah dan kepala seksinya ada ditempat, maka pelaksanaan waktu pelayanan bisa selesai dengan sesingkat-singkat mungkin”.* (Wawancara : Senin, 19 April 2021).

Kemudian dari hasil wawancara dengan Bapak Januardi Saputro, SH selaku Sekretaris Kelurahan Tembilahan Kota, mengenai indikator Waktu Penyelesaian, beliau menjawab:

*“Waktu pelayanan di kantor lurah tembilahan kota dalam menyelesaikan berkas-berkas yang diurus oleh masyarakat sebenarnya mudah dan tidak terlalu lama asal berkasnya lengkap, tidak ada kekurangan, maka kita proses langsung”.* (Wawancara: Senin, 19 April 2021).

Selanjutnya dari hasil wawancara dengan Bapak Agus Heryanto selaku Kepala Seksi Tata Pemerintahan dan Ketentraman dan Ketertiban Umum Kelurahan Tembilahan Kota, mengenai indikator Waktu Penyelesaian, beliau menjawab:

*“Kalau untuk faktor penghambat sendiri kami merasa untuk fisik kantor kelurahan sendiri masih kecil dan masih terbilang tempatnya tidak terlalu luas, jadi kami agak sempit untuk melaksanakan pelayanan. Selain itu dari kami mungkin menginginkan computer untuk ditambah lagi, karena computer yang ada saat ini masih terbilang kurang atau sedikit, sehingga pegawai sebagai harus menggunakan laptop pribadi untuk bekerja”. (Wawancara: Senin, 19 April 2021).*

Kemudian dari hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Sukarni selaku Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan Tembilahan Kota mengenai indikator Waktu Penyelesaian, beliau menjawab:

*“Pelayanan di kantor Lurah Tembilahan Kota sudah system terbuka, jadi disini kami melayani dari jam 8 sampai jam 12 siang. Apabila masyarakat datang ke kantor diluar jam kerja misalnya datang jam 12.30, maka berkas bisa diletakkan di meja pelayanan, dan akan diproses setelah masuk Kembali jam kerja yaitu jam 13.30 sampai jam 16.30.”. (Wawancara: Senin, 19 April 2021).*

Dan adapun dari hasil wawancara dengan Ibu Murniati selaku Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial Kelurahan Tembilahan Kota mengenai indikator Waktu Penyelesaian, beliau menjawab:

*“Kami merasa masyarakat sudah cukup puas atas pelayanan di kantor ini, karena kita tidak mempersulit masyarakat. Kalau perlu apabila ada yang kurang berkas, kita bisa bantu, begitulah kami dalam melayani kebutuhan masyarakat, yang penting kuncinya jangan sampai kita melanggar hukum”. (Wawancara: Senin, 19 April 2021).*

Berdasarkan hasil wawancara dari kelima responden diatas, dapat disimpulkan bahwa waktu penyelesaian berkas di kantor lurah Tembilahan Kota sebenarnya tidak terlalu lama, asalkan dalam berkas yang disampaikan masyarakat tersebut lengkap dan juga apabila dari pejabatnya baik lurah,

sekretaris lurah dan kepala seksinya ada ditempat, maka pelaksanaan waktu pelayanan bisa selesai dengan sesingkat-singkat mungkin. Pelayanan di kantor Lurah Tembilahan Kota melayani dari jam 8 pagi sampai jam 12 siang, dan masuk kembali jam kerja yaitu jam 13.30 sampai jam 16.30 wib.

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan di lapangan mengenai indikator Waktu Penyelesaian, peneliti melihat bahwa pelayanan pada kantor lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir sudah cukup baik. Untuk waktu pelaksanaan pelayanan di kantor lurah Tembilahan Kota sebenarnya tidak terlalu lama, asalkan dalam berkas yang disampaikan masyarakat tersebut lengkap dan juga apabila dari pejabatnya baik lurah, sekretaris lurah dan kepala seksinya ada ditempat, maka pelaksanaan waktu pelayanan bisa selesai dengan sesingkat-singkat mungkin. Pelayanan di kantor Lurah Tembilahan Kota melayani dari jam 8 pagi sampai jam 12 siang. Apabila masyarakat datang ke kantor diluar jam kerja misalnya datang jam 12.30, maka berkas bisa diletakkan di meja pelayanan, dan akan diproses setelah pegawai masuk kembali jam kerja yaitu jam 13.30 sampai jam 16.30 wib.

Kemudian adapun faktor penghambat pelayanan di kantor Lurah Tembilahan Kota yaitu fisik kantor kelurahan Tembilahan Kota masih kecil dan masih terbilang tempatnya tidak terlalu luas, jadi pegawai menjadi sempit untuk melaksanakan pelayanan. Selain itu komputer yang ada di kantor lurah Tembilahan Kota saat ini masih terbilang kurang atau sedikit, sehingga pegawai sebagai harus menggunakan laptop pribadi untuk bekerja.

### 3. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan adalah biaya yang dikeluarkan untuk kelangsungan pengelolaan jasa. Adapun dua sub indikator yang dinilai yaitu Masyarakat yang mengurus surat-menyurat atau urusan lainnya di Kantor Lurah Tembilahan Kota tidak dikenakan biaya pelayanan, dan Pegawai tidak meminta biaya lebih (uang jalan) kepada masyarakat yang mengurus sesuatu di Kantor Lurah Tembilahan Kota.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden staf yang berjumlah 12 orang mengenai indikator Biaya Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel V.8 : Distribusi Tanggapan Responden Staf tentang Indikator Biaya Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir**

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Masyarakat yang mengurus surat-menyurat atau urusan lainnya di Kantor Lurah Tembilahan Kota tidak dikenakan biaya pelayanan	8 (67%)	4 (33%)	-	12
2	Pegawai tidak meminta biaya lebih (uang jalan) kepada masyarakat yang mengurus sesuatu di Kantor Lurah Tembilahan Kota	12 (100%)	-	-	12
Jumlah		20	4	-	24
Rata-rata		10	2	-	12
Persentase		83%	17%	0%	100%
Skala Pengukuran		67-100%			
Kriteria		Baik			

Sumber : Data Olahan Penulis, 2021.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban dari 12 orang responden staf terhadap item yang dinilai dalam indikator Biaya Pelayanan, jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang menjawab Baik berjumlah 10 orang (83%), yang menjawab Cukup Baik berjumlah 2 orang (17%), dan yang menjawab Kurang Baik tidak ada (0%).

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir dalam indikator Biaya Pelayanan dikategorikan Baik dengan jumlah 10 orang responden (83%), sesuai dengan pengukuran pada bab dua tentang interval persentase sebesar 67% - 100% masuk dalam kategori Baik.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan masyarakat yang berjumlah 25 orang mengenai indikator Biaya Pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel V.9 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat tentang Indikator Biaya Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir**

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Masyarakat yang mengurus surat-menyurat atau urusan lainnya di Kantor Lurah Tembilahan Kota tidak dikenakan biaya pelayanan	9 (36%)	12 (48%)	4 (16%)	25
2	Pegawai tidak meminta biaya lebih (uang jalan) kepada masyarakat yang mengurus sesuatu di Kantor Lurah Tembilahan Kota	9 (36%)	12 (48%)	4 (16%)	25
Jumlah		18	24	8	50
Rata-rata		9	12	4	25
Persentase		36%	48%	16%	100%
Skala Pengukuran		34-66%			
Kriteria		Cukup Baik			

Sumber : Data Olahan Penulis, 2021.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban dari 25 orang responden masyarakat terhadap item yang dinilai dalam indikator Biaya Pelayanan, jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang menjawab Baik berjumlah 9 orang (36%), yang menjawab Cukup Baik berjumlah 12 orang (48%), dan yang menjawab Kurang Baik berjumlah 4 orang (16%).

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilihan Kota Kecamatan Tembilihan Kabupaten Indragiri Hilir dalam indikator Biaya Pelayanan dikategorikan Cukup Baik dengan jumlah 12 orang responden (48%), sesuai dengan pengukuran pada bab dua tentang interval persentase sebesar 34% - 66% masuk dalam kategori Cukup Baik.

Sementara dari hasil wawancara dengan Bapak Umarullah Missasi, S.IP selaku Lurah Tembilihan Kota mengenai indikator Biaya Pelayanan, beliau menjawab:

*“Semua pelayanan di kantor Lurah Tembilihan Kota bersifat gratis, karena sesuai dengan aturan pungli tahun 2016, kami kelurahan Tembilihan Kota sudah menerapkan bahwa system pelayanan tidak memungut biaya”.* (Wawancara : Senin, 19 April 2021).

Kemudian dari hasil wawancara dengan Bapak Januardi Saputro, SH selaku Sekretaris Kelurahan Tembilihan Kota, mengenai indikator Biaya Pelayanan, beliau menjawab:

*“Biaya pelayanan di kantor lurah tembilihan kota semuanya gratis. Kita tidak pernah memungut biaya apapun, semua pelayanan di kantor lurah Tembilihan Kota bersifat gratis. Karena sesuai dengan peraturan daerah Indragiri Hilir saat ini, kita tidak boleh pungli”.* (Wawancara: Senin, 19 April 2021).

Selanjutnya dari hasil wawancara dengan Bapak Agus Heryanto selaku Kepala Seksi Tata Pemerintahan dan Ketentraman dan Ketertiban Umum Kelurahan Tembilihan Kota, mengenai indikator Biaya Pelayanan, beliau menjawab:

*“Jadi dapat disampaikan bahwa system pelayanan di kantor kelurahan Tembilihan Kota bersifat gratis untuk semua pelayanan. Kemudian kami sendiri juga meyakini bahwa masyarakat sudah puas dengan pelayanan yang kami berikan, tetapi kalau dari masyarakat sendiri kami belum bisa memastikan, karena system biasanya dari masyarakat pernah ada persyaratan-persyaratan kadang masyarakat merasa kesulitan”.* (Wawancara: Senin, 19 April 2021).

Kemudian dari hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Sukarni selaku Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan Tembilihan Kota mengenai indikator Biaya Pelayanan, beliau menjawab:

*“Prosedur-prosedur yang kami lakukan tersebut merupakan prosedur yang ada di dinas-dinas terkait dan itu merupakan sudah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan”.* (Wawancara: Senin, 19 April 2021).

Dan adapun dari hasil wawancara dengan Ibu Murniati selaku Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial Kelurahan Tembilihan Kota mengenai indikator Biaya Pelayanan, beliau menjawab:

*“Semua pelayanan di kantor Lurah Tembilihan Kota bersifat gratis. Jika ada pegawai kami disini yang melakukan pungutan liar, maka kami langsung bersikap tegas dengan memberikan sanksi yang sepadan”.* (Wawancara: Senin, 19 April 2021).

Berdasarkan hasil wawancara dari kelima responden diatas, dapat disimpulkan bahwa biaya pelayanan di kantor lurah Tembilihan Kota semuanya bersifat gratis. Pegawai tidak berhak memungut biaya apapun, karena semua

pelayanan di kantor lurah Tembilahan Kota bersifat gratis. Karena sesuai dengan peraturan daerah Indragiri Hilir saat ini, pegawai yang memberikan pelayanan di kantor kelurahan tidak boleh melakukan pungli. Jadi semua pelayanan di kantor Lurah Tembilahan Kota bersifat gratis, karena sesuai dengan aturan pungli tahun 2016, pemerintah kelurahan Tembilahan Kota sudah menerapkan bahwa system pelayanan tidak memungut biaya.

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan di lapangan mengenai indikator Biaya Pelayanan, peneliti melihat bahwa pelayanan pada kantor lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir sudah cukup baik. Biaya pelayanan di kantor lurah tembilahan kota semuanya gratis. Pegawai tidak berhak memungut biaya apapun, karena semua pelayanan di kantor lurah Tembilahan Kota bersifat gratis. Karena sesuai dengan peraturan daerah Indragiri Hilir saat ini, pegawai yang memberikan pelayanan di kantor kelurahan tidak boleh melakukan pungli. Jadi semua pelayanan di kantor Lurah Tembilahan Kota bersifat gratis, karena sesuai dengan aturan pungli tahun 2016, pemerintah kelurahan Tembilahan Kota sudah menerapkan bahwa system pelayanan tidak memungut biaya. Jadi dapat disampaikan bahwa system pelayanan di kantor kelurahan Tembilahan Kota bersifat gratis untuk semua pelayanan.

#### **4. Produk Pelayanan**

Produk pelayanan adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar agar menarik perhatian akuisisi, penggunaan atau konsumsi yang dapat memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan. Adapun dua sub indikator yang dinilai yaitu Produk pelayanan atau berkas yang dihasilkan di Kantor Lurah

Tembilahan Kota dan diperoleh masyarakat tersebut lengkap, dan Produk pelayanan atau berkas yang dihasilkan di Kantor Lurah Tembilahan Kota dan diperoleh masyarakat tersebut sudah baik dan benar (tidak ada kesalahan dalam penulisan).

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden staf yang berjumlah 12 orang mengenai indikator Produk Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel V.10: Distribusi Tanggapan Responden Staf tentang Indikator Produk Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir**

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Produk pelayanan atau berkas yang dihasilkan di Kantor Lurah Tembilahan Kota dan diperoleh masyarakat tersebut lengkap	10 (83%)	2 (17%)	-	12
2	Produk pelayanan atau berkas yang dihasilkan di Kantor Lurah Tembilahan Kota dan diperoleh masyarakat tersebut sudah baik dan benar	8 (67%)	4 (33%)	-	12
Jumlah		18	6	-	24
Rata-rata		9	3	-	12
Persentase		75%	25%	0%	100%
Skala Pengukuran		67-100%			
Kriteria		Baik			

Sumber : Data Olahan Penulis, 2021.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban dari 12 orang responden staf terhadap item yang dinilai dalam indikator Produk Pelayanan, jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang menjawab Baik

berjumlah 9 orang (75%), yang menjawab Cukup Baik berjumlah 3 orang (25%), dan yang menjawab Kurang Baik tidak ada (0%).

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilihan Kota Kecamatan Tembilihan Kabupaten Indragiri Hilir dalam indikator Produk Pelayanan dikategorikan Baik dengan jumlah 9 orang responden (75%), sesuai dengan pengukuran pada bab dua tentang interval persentase sebesar 67% - 100% masuk dalam kategori Baik.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden masyarakat yang berjumlah 25 orang mengenai indikator Produk Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilihan Kota Kecamatan Tembilihan Kabupaten Indragiri Hilir, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel V.11: Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat tentang Indikator Produk Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilihan Kota Kecamatan Tembilihan Kabupaten Indragiri Hilir**

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Produk pelayanan atau berkas yang dihasilkan di Kantor Lurah Tembilihan Kota dan diperoleh masyarakat tersebut lengkap	9 (36%)	12 (48%)	4 (16%)	25
2	Produk pelayanan atau berkas yang dihasilkan di Kantor Lurah Tembilihan Kota dan diperoleh masyarakat tersebut sudah baik dan benar	7 (28%)	10 (40%)	8 (32%)	25
Jumlah		16	22	12	50
Rata-rata		8	11	6	25
Persentase		32%	44%	24%	100%
Skala Pengukuran		34-66%			
Kriteria		Cukup Baik			

Sumber : Data Olahan Penulis, 2021.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban dari 25 orang responden masyarakat terhadap item yang dinilai dalam indikator Produk Pelayanan, jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang menjawab Baik berjumlah 8 orang (32%), yang menjawab Cukup Baik berjumlah 11 orang (44%), dan yang menjawab Kurang Baik berjumlah 6 orang (24%).

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir dalam indikator Produk Pelayanan dikategorikan Cukup Baik dengan jumlah 11 orang responden (44%), sesuai dengan pengukuran pada bab dua tentang interval persentase sebesar 34% - 66% masuk dalam kategori Cukup Baik.

Sementara dari hasil wawancara dengan Bapak Umarullah Missasi, S.IP selaku Lurah Tembilahan Kota mengenai indikator Produk Pelayanan, beliau menjawab:

*“Kalau produk pelayanan sendiri kami biasanya mengacu pada dinas atau kantor-kantor terkait, contoh saja seperti KTP, biasanya kami dari kelurahan mengeluarkan semacam surat pengantar, jadi disampaikan ke dinas terkait yaitu Dinas Disdukcapil. Dan juga contoh lain seperti pengantar nikah itu dilanjutkan kepada kantor urusan agama.”.*  
(Wawancara : Senin, 19 April 2021).

Kemudian dari hasil wawancara dengan Bapak Januardi Saputro, SH selaku Sekretaris Kelurahan Tembilahan Kota, mengenai indikator Produk Pelayanan, beliau menjawab:

*“Tugas kami yang paling utama yaitu menangani surat-surat seperti Surat Keterangan Usaha. Surat keterangan usaha ini biasanya digunakan masyarakat untuk syarat meminjam uang di bank, kemudian bisa juga*

*untuk syarat mengambil dana bantuan UMKM”. (Wawancara: Senin, 19 April 2021).*

Selanjutnya dari hasil wawancara dengan Bapak Agus Heryanto selaku Kepala Seksi Tata Pemerintahan dan Ketentraman dan Ketertiban Umum Kelurahan Tembilian Kota, mengenai indikator Produk Pelayanan, beliau menjawab:

*“Sistem pelayanan kami yaitu melanjutkan ke dinas-dinas terkait dimana masyarakat yang menyampaikannya langsung. Misal ada masyarakat yang mau mengurus KK atau KTP, maka masyarakat tersebut yang menyampaikannya langsung ke dinas terkait, yakni dinas kependudukan dan pencatatan sipil”. (Wawancara: Senin, 19 April 2021).*

Kemudian dari hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Sukarni selaku Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan Tembilian Kota mengenai indikator Produk Pelayanan, beliau menjawab:

*“Adapun yang paling banyak diurus masyarakat adalah surat keterangan usaha. Untuk tahun 2020 sendiri itu ada 800 lebih surat keterangan usaha yang diurus oleh masyarakat dan telah kami tangani”. (Wawancara: Senin, 19 April 2021).*

Dan adapun dari hasil wawancara dengan Ibu Murniati selaku Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial Kelurahan Tembilian Kota mengenai indikator Produk Pelayanan, beliau menjawab:

*“Pada tahun 2020 itu ada banyak masyarakat yang mendapat bantuan dana UMKM dari pusat, dan syarat untuk mengambil bantuan dana UMKM tersebut syaratnya adalah surat keterangan usaha”. (Wawancara: Senin, 19 April 2021).*

Berdasarkan hasil wawancara dari kelima responden diatas, dapat disimpulkan bahwa produk pelayanan di kantor lurah Tembilahan Kota mengacu pada dinas atau kantor-kantor terkait. Jadi system pelayanan di kantor lurah Tembilahan Kota yaitu melanjutkan ke dinas-dinas terkait dimana masyarakat yang menyampaikannya langsung dengan membawa surat pengantar dari kantor lurah Tembilahan Kota. Produk pelayanan di kantor Lurah Tembilahan Kota dan tugas pegawai yang paling utama yaitu menangani surat-surat seperti Surat Keterangan Usaha. Surat keterangan usaha ini biasanya digunakan masyarakat untuk syarat meminjam uang di bank, kemudian bisa juga untuk syarat mengambil dana bantuan UMKM.

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan di lapangan mengenai indikator Produk Pelayanan, peneliti melihat bahwa pelayanan pada kantor lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir sudah cukup baik. Produk pelayanan di kantor lurah Tembilahan Kota mengacu pada dinas atau kantor-kantor terkait. Jadi system pelayanan di kantor lurah Tembilahan Kota yaitu melanjutkan ke dinas-dinas terkait dimana masyarakat yang menyampaikannya langsung dengan membawa surat pengantar dari kantor lurah Tembilahan Kota. Produk pelayanan di kantor Lurah Tembilahan Kota dan tugas pegawai yang paling utama yaitu menangani surat-surat seperti Surat Keterangan Usaha. Surat keterangan usaha ini biasanya digunakan masyarakat untuk syarat meminjam uang di bank, kemudian bisa juga untuk syarat mengambil dana bantuan UMKM. Kemudian yang paling banyak diurus masyarakat adalah surat keterangan usaha. Untuk tahun 2020 sendiri itu ada 800 lebih surat keterangan

usaha yang diurus oleh masyarakat di kantor lurah Tembilahan Kota. Karena pada tahun 2020 itu ada banyak masyarakat yang mendapat bantuan dana UMKM dari pusat, dan syarat untuk mengambil bantuan dana UMKM tersebut syaratnya adalah surat keterangan usaha.

## 5. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan dan juga merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses usaha. Adapun dua sub indikator yang dinilai yaitu Kelengkapan dan kondisi peralatan yang digunakan untuk pelayanan di Kantor Lurah Tembilahan Kota seperti komputer dan lainnya, dan Fasilitas pendukung yang tersedia di Kantor Lurah Tembilahan Kota seperti tempat parkir, ruang tunggu, AC, TV, Toilet, dan lainnya.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden staf yang berjumlah 12 orang mengenai indikator Sarana dan Prasarana terhadap Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel V.12: Distribusi Tanggapan Responden Staf tentang Indikator Sarana dan Prasarana terhadap Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir**

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	2	3	4	5	6
1	Kelengkapan dan kondisi peralatan yang digunakan untuk pelayanan di Kantor Lurah Tembilahan Kota seperti komputer dan lainnya	6 (50%)	6 (50%)	-	12

1	2	3	4	5	6
2	Fasilitas pendukung yang tersedia di Kantor Lurah Tembilahan Kota seperti tempat parkir, ruang tunggu, AC, TV, Toilet, dan lainnya	6 (50%)	6 (50%)	-	12
	Jumlah	12	12	-	24
	Rata-rata	6	6	-	12
	Persentase	50%	50%	0%	100%
	Skala Pengukuran	34-66%			
	Kriteria	Cukup Baik			

Sumber : Data Olahan Penulis, 2021.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban dari 12 orang responden staf terhadap item yang dinilai dalam indikator Sarana dan Prasarana, jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang menjawab Baik berjumlah 6 orang (50%), yang menjawab Cukup Baik berjumlah 6 orang (50%), dan yang menjawab Kurang Baik tidak ada (0%).

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir dalam indikator Sarana dan Prasarana dikategorikan Cukup Baik dengan jumlah 6 orang responden (50%), sesuai dengan pengukuran pada bab dua tentang interval persentase sebesar 34% - 66% masuk dalam kategori Cukup Baik.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden masyarakat yang berjumlah 25 orang mengenai indikator Sarana dan Prasarana terhadap Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel V.13: Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat tentang Indikator Sarana dan Prasarana terhadap Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir**

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Kelengkapan dan kondisi peralatan yang digunakan untuk pelayanan di Kantor Lurah Tembilahan Kota seperti komputer dan lainnya	9 (36%)	12 (48%)	4 (16%)	25
2	Fasilitas pendukung yang tersedia di Kantor Lurah Tembilahan Kota seperti tempat parkir, ruang tunggu, AC, TV, Toilet, dan lainnya	7 (28%)	10 (40%)	8 (32%)	25
Jumlah		16	22	12	50
Rata-rata		8	11	6	25
Persentase		32%	44%	24%	100%
Skala Pengukuran		34-66%			
Kriteria		Cukup Baik			

Sumber : Data Olahan Penulis, 2021.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban dari 25 orang responden masyarakat terhadap item yang dinilai dalam indikator Sarana dan Prasarana, jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang menjawab Baik berjumlah 8 orang (32%), yang menjawab Cukup Baik berjumlah 11 orang (44%), dan yang menjawab Kurang Baik berjumlah 6 orang (24%).

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir dalam indikator Sarana dan Prasarana dikategorikan Cukup Baik dengan jumlah 11 orang responden (44%), sesuai dengan pengukuran pada bab dua tentang interval persentase sebesar 34% - 66% masuk dalam kategori Cukup Baik.

Sementara dari hasil wawancara dengan Bapak Umarullah Missasi, S.IP selaku Lurah Tembilahan Kota mengenai indikator Sarana dan Prasarana, beliau menjawab:

*“Kalau untuk sarana dan prasarana, untuk sarananya sebenarnya sudah memadai, tetapi mungkin hanya kantornya saja yang masih belum cukup memadai dimana kantor kelurahan Tembilahan Kota merupakan kantor yang sudah lama yaitu sejak pada tahun 1983 berdiri dan saat ini memang perbaikan dan rehab-rehabnya hanya rehab kecil”. (Wawancara : Senin, 19 April 2021).*

Kemudian dari hasil wawancara dengan Bapak Januardi Saputro, SH selaku Sekretaris Kelurahan Tembilahan Kota, mengenai indikator Sarana dan Prasarana, beliau menjawab:

*“Kondisi dan kelengkapan Sarana Prasarana yang ada di kantor Lurah Tembilahan Kota sudah memadai. Cuman masalah bangunan kantornya yang belum memadai. Kami sudah beberapa kali meminta rehab berat bangunan fisik kantor, namun belum juga terkabul dari pemerintah daerah kabupaten Indragiri hilir”. (Wawancara: Senin, 19 April 2021).*

Selanjutnya dari hasil wawancara dengan Bapak Agus Heryanto selaku Kepala Seksi Tata Pemerintahan dan Ketentraman dan Ketertiban Umum Kelurahan Tembilahan Kota, mengenai indikator Sarana dan Prasarana, beliau menjawab:

*“Kami sudah sering mengusulkan proposal perehaban kantor lurah, namun hingga saat ini belum juga ada tanggapan dari pemerintah daerah kabupaten Indragiri Hilir. Kemudian hambatan kami yaitu masih banyak masyarakat yang tidak taat membayar PBB, dan bahkan ada juga yang tidak mau membayar PBB”. (Wawancara: Senin, 19 April 2021).*

Kemudian dari hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Sukarni selaku Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan Tembilihan Kota mengenai indikator Sarana dan Prasarana, beliau menjawab:

*“Kami dari petugas kelurahan sudah berulang kali memberikan himbauan berupa surat peringatan untuk membayar pajak bumi bangunan, namun masyarakat tidak juga mau membayar pajak bumi bangunan tersebut. Padahal mereka tinggal di kota, tapi pajak bumi bangunan mereka tidak mau melunasi. Karena kita tinggal di Indonesia ini wajib membayar pajak bumi bangunan”*. (Wawancara: Senin, 19 April 2021).

Dan adapun dari hasil wawancara dengan Ibu Murniati selaku Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial Kelurahan Tembilihan Kota mengenai indikator Sarana dan Prasarana, beliau menjawab:

*“Jadi memang untuk pembangunan kantor belum maksimal, kami masih butuh kantor yang lebih besar, ruang kerja dan ruang pelayanan yang lebih besar. Tetapi kalau untuk system-sistem komputer dan lain sebagainya sudah cukup lengkap”*. (Wawancara: Senin, 19 April 2021).

Berdasarkan hasil wawancara dari kelima responden diatas, dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana pada kantor lurah Tembilihan Kota sudah cukup memadai, untuk fasilitas seperti sistem-sistem komputer dan lain sebagainya sudah cukup memadai. Namun hanya fisik kantornya saja yang masih belum cukup memadai, dimana kantor kelurahan Tembilihan Kota merupakan kantor yang sudah lama dan hingga saat ini perbaikan dan rehab-rehabnya hanya rehab kecil. Jadi untuk pembangunan kantor lurah sendiri belum maksimal. Padahal pihak kelurahan Tembilihan Kota sudah beberapa kali meminta rehab berat bangunan fisik kantor, namun belum juga terkabul dari pemerintah daerah kabupaten Indragiri hilir.

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan di lapangan mengenai indikator Sarana dan Prasarana, peneliti melihat bahwa pelayanan pada kantor lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir sudah cukup baik. Sarana dan prasarana pada kantor lurah Tembilahan Kota sudah cukup memadai, untuk fasilitas seperti sistem-sistem komputer dan lain sebagainya sudah cukup memadai. Namun hanya fisik kantornya saja yang masih belum cukup memadai, dimana kantor kelurahan Tembilahan Kota merupakan kantor yang sudah lama yaitu sejak pada tahun 1983 berdiri dan hingga saat ini perbaikan dan rehab-rehabnya hanya rehab kecil. Jadi untuk pembangunan kantor lurah sendiri belum maksimal. Padahal pihak kelurahan Tembilahan Kota sudah beberapa kali meminta rehab berat bangunan fisik kantor, namun belum juga terkabul dari pemerintah daerah kabupaten Indragiri hilir. Jadi pihak kelurahan Tembilahan Kota sudah sering mengusulkan proposal perehaban kantor lurah, namun hingga tahun 2021 saat ini belum juga ada tanggapan dari pemerintah daerah kabupaten Indragiri Hilir.

## **6. Kompetensi Petugas Pelayanan**

Kompetensi petugas pelayanan adalah karakteristik dasar perilaku individu atau pegawai dalam memberikan pelayanan yang berhubungan dengan kriteria acuan efektif dan atau kinerja unggul didalam pekerjaan atau situasi. Adapun dua sub indikator yang dinilai yaitu Pegawai menguasai komputer dan mengetahui semua hal tentang pekerjaan dan urusan di kantor lurah, dan Sikap pegawai ketika melayani masyarakat yang sedang marah-marah.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden staf yang berjumlah 12 orang mengenai indikator Kompetensi Petugas Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel V.14: Distribusi Tanggapan Responden Staf tentang Indikator Kompetensi Petugas Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir**

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Pegawai menguasai komputer dan mengetahui semua hal tentang pekerjaan dan urusan di kantor lurah	8 (67%)	4 (33%)	-	12
2	Sikap pegawai ketika melayani masyarakat yang sedang marah-marah	8 (67%)	4 (33%)	-	12
Jumlah		16	8	-	24
Rata-rata		8	4	-	12
Persentase		67%	33%	0%	100%
Skala Pengukuran		67-100%			
Kriteria		Baik			

Sumber : Data Olahan Penulis, 2021.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban dari 12 orang responden staf terhadap item yang dinilai dalam indikator Kompetensi Petugas Pelayanan, jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang menjawab Baik berjumlah 8 orang (67%), yang menjawab Cukup Baik berjumlah 4 orang (33%), dan yang menjawab Kurang Baik tidak ada (0%).

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir dalam indikator Kompetensi Petugas Pelayanan dikategorikan Baik dengan jumlah 8

orang responden (67%), sesuai dengan pengukuran pada bab dua tentang interval persentase sebesar 67% - 100% masuk dalam kategori Baik.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden masyarakat yang berjumlah 25 orang mengenai indikator Kompetensi Petugas Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel V.15: Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat tentang Indikator Kompetensi Petugas Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir**

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Pegawai menguasai komputer dan mengetahui semua hal tentang pekerjaan dan urusan di kantor lurah	9 (36%)	10 (40%)	6 (24%)	25
2	Sikap pegawai ketika melayani masyarakat yang sedang marah-marah	7 (28%)	10 (40%)	8 (32%)	25
Jumlah		16	20	14	50
Rata-rata		8	10	7	25
Persentase		32%	40%	28%	100%
Skala Pengukuran		34-66%			
Kriteria		Cukup Baik			

Sumber : Data Olahan Penulis, 2021.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban dari 25 orang responden masyarakat terhadap item yang dinilai dalam indikator Kompetensi Petugas Pelayanan, jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang menjawab Baik berjumlah 8 orang (32%), yang menjawab Cukup Baik berjumlah 10 orang (40%), dan yang menjawab Kurang Baik berjumlah 7 orang (28%).

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir dalam indikator Kompetensi Petugas Pelayanan dikategorikan Cukup Baik dengan jumlah 10 orang responden (40%), sesuai dengan pengukuran pada bab dua tentang interval persentase sebesar 34% - 66% masuk dalam kategori Cukup Baik.

Sementara dari hasil wawancara dengan Bapak Umarullah Missasi, S.IP selaku Lurah Tembilahan Kota mengenai indikator Kompetensi Petugas Pelayanan, beliau menjawab:

*“Kalau untuk kompetensi pegawai sendiri dapat kita saksikan memang dalam pelayanan sendiri sudah dibagi-bagi kerjanya atau tugasnya, jadi baik itu kepala seksi maupun pegawai staf sudah ada kerjanya, jadi mereka mengerjakan sesuai dengan aturan dan tupoksinya masing-masing”. (Wawancara : Senin, 19 April 2021).*

Kemudian dari hasil wawancara dengan Bapak Januardi Saputro, SH selaku Sekretaris Kelurahan Tembilahan Kota, mengenai indikator Kompetensi Petugas Pelayanan, beliau menjawab:

*“Kompetensi seluruh pegawai disini yakni di kantor lurah Tembilahan Kota sudah memadai, di kantor lurah ini memiliki tiga staf di masing-masing seksi, rata-rata tamatan S1 dan bahkan ada yang tamatan S2 juga”. (Wawancara: Senin, 19 April 2021).*

Selanjutnya dari hasil wawancara dengan Bapak Agus Heryanto selaku Kepala Seksi Tata Pemerintahan dan Ketentraman dan Ketertiban Umum Kelurahan Tembilahan Kota, mengenai indikator Kompetensi Petugas Pelayanan, beliau menjawab:

*“Kalau kompetensi pegawai dikantor lurah Tembilahan Kota semua sudah bekerja dengan baik sesuai dengan tupoksinya. Kemudian adapun saran*

*kami kepada pemerintah kabupaten Indragiri hilir, kami berharap untuk pembangunan di kantor kelurahan Tembilahan Kota khususnya untuk pembangunan kantor dapat terealisasi, dimana memang pada saat ini untuk penduduk sendiri di kelurahan Tembilahan Kota kurang lebih ada 24.000 jiwa”. (Wawancara: Senin, 19 April 2021).*

Kemudian dari hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Sukarni selaku Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan Tembilahan Kota mengenai indikator Kompetensi Petugas Pelayanan, beliau menjawab:

*“Jadi kalau menurut pandangan saya bisa dikatakan untuk system pelayanan yang cukup banyak dengan kondisi kantor yang kurang luas, kami menjadi agak kewalahan. Jadi kami berharap untuk kedepannya ada realisasi pembangunan kantor yang baru dengan fisik yang lebih besar dan luas”. (Wawancara: Senin, 19 April 2021).*

Dan adapun dari hasil wawancara dengan Ibu Murniati selaku Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial Kelurahan Tembilahan Kota mengenai indikator Kompetensi Petugas Pelayanan, beliau menjawab:

*“Saran kami untuk masyarakat yaitu, iktulah syarat-syarat dan ketentuan untuk membuat surat atau berkas yang diinginkan masyarakat, dilengkapi semua syaratnya, jika tidak bisa juga, itu kembali kepada kebijakan dari Kepala Seksi, masih bisa kita toleransi jika itu memang bisa dibantu, begitulah sejatinya kami melayani masyarakat”. (Wawancara: Senin, 19 April 2021).*

Berdasarkan hasil wawancara dari kelima responden diatas, dapat disimpulkan bahwa kompetensi pegawai di kantor lurah Tembilahan Kota sudah memadai, karena di kantor lurah Tembilahan Kota pegawainya rata-rata tamatan S1 dan bahkan ada yang tamatan S2. Kompetensi pegawai dalam pelayanan sudah dibagi-bagi tugas kerjanya sesuai keahliannya masing-masing, jadi baik itu kepala

seksi maupun staf sudah ada kerjanya masing-masing, sehingga mereka mengerjakan sesuai dengan ketentuan tugas pokok dan fungsinya.

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan di lapangan mengenai 108ias108ator Kompetensi Petugas Pelayanan, peneliti melihat bahwa pelayanan pada kantor lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir sudah cukup baik. Kompetensi seluruh pegawai di kantor lurah Tembilahan Kota sudah memadai, di kantor lurah Tembilahan Kota memiliki tiga staf di masing-masing seksi, rata-rata tamatan S1 dan bahkan ada yang tamatan S2. Kompetensi pegawai dalam pelayanan sudah dibagi-bagi tugas kerjanya sesuai keahliannya masing-masing, jadi baik itu kepala seksi maupun staf sudah ada kerjanya masing-masing, sehingga mereka mengerjakan sesuai dengan aturan dan tupoksinya masing-masing.

Kemudian pegawai kantor lurah Tembilahan Kota juga berharap kepada pemerintah kabupaten Indragiri Hilir agar pembangunan di kantor kelurahan Tembilahan Kota khususnya untuk pembangunan kantor dapat segera di tanggap dan dapat terealisasi, karena pada saat ini untuk penduduk di kelurahan Tembilahan Kota kurang lebih ada 24.000 jiwa. Jadi 108ias dikatakan untuk system pelayanan yang cukup banyak dengan kondisi kantor yang kurang luas, pegawai menjadi kewalahan. Jadi pegawai kelurahan berharap agar kedepannya segera ada realisasi pembangunan kantor lurah Tembilahan Kota yang baru dengan fisik yang lebih besar dan luas.

Selanjutnya untuk mengetahui hasil rekapitulasi tanggapan responden Staf terhadap Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel V.16 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Staf Terhadap Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir**

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Prosedur Pelayanan	11 (92%)	1 (8%)	-	12
2	Waktu Penyelesaian	6 (50%)	6 (50%)	-	12
3	Biaya Pelayanan	10 (83%)	2 (17%)	-	12
4	Produk Pelayanan	9 (75%)	3 (25%)	-	12
5	Sarana dan Prasarana	6 (50%)	6 (50%)	-	12
6	Kompetensi Petugas Pelayanan	8 (67%)	4 (33%)	-	12
Jumlah		50	22	-	72
Rata-rata		8	4	-	12
Persentase		67%	33%	0%	100%
Skala Pengukuran		67-100%			
Kriteria		Baik			

Sumber : Data Olahan Penulis, 2021.

Dari tabel rekapitulasi tanggapan responden staf terhadap Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir diatas, yang memberikan tanggapan Baik ada 8 orang (67%), yang memberikan tanggapan Cukup Baik ada 4 orang (33%), sedangkan yang menjawab Kurang Baik tidak ada (0%). Dengan demikian dapat disimpulkan untuk responden Staf tentang Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir dikategorikan Baik

dengan total jumlah 8 orang responden (67%) sesuai dengan pengukuran pada bab dua tentang interval persentase sebesar 67% - 100% masuk dalam kategori Baik, artinya menurut Staf mengatakan bahwa prosedur pelayanan sudah terpampang di depan pintu masuk, jadi masyarakat dapat melihat langsung apa saja persyaratan yang diperlukan. Untuk pelayanan di Kantor Lurah Tembilahan Kota juga sudah baik, karena sistemnya sudah terbuka, untuk pelayanan syarat-syaratnya sudah terlihat jelas, jadi tinggal masyarakat melengkapi syaratnya dan pegawai pun siap untuk memproses berkasnya, kemudian untuk waktu penyelesaian berkas juga tidak terlalu lama, asalkan berkas yang disampaikan masyarakat tersebut lengkap. Dan untuk biaya pelayanan di kantor lurah Tembilahan Kota tidak dipungut biaya.

Selanjutnya untuk mengetahui hasil rekapitulasi tanggapan responden Masyarakat terhadap Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel V.17 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Masyarakat Terhadap Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir**

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	2	3	4	5	6
1	Prosedur Pelayanan	11 (44%)	12 (48%)	2 (8%)	25
2	Waktu Penyelesaian	8 (32%)	11 (44%)	6 (24%)	25
3	Biaya Pelayanan	9 (36%)	12 (48%)	4 (16%)	25
4	Produk Pelayanan	8 (32%)	11 (44%)	6 (24%)	25
5	Sarana dan Prasarana	8 (32%)	11 (44%)	6 (24%)	25

1	2	3	4	5	6
6	Kompetensi Petugas Pelayanan	8 (32%)	10 (40%)	7 (28%)	25
	Jumlah	52	67	31	150
	Rata-rata	9	11	5	25
	Persentase	36%	44%	20%	100%
	Skala Pengukuran	34-66%			
	Kriteria	Cukup Baik			

Sumber : Data Olahan Penulis, 2021.

Dari tabel rekapitulasi tanggapan responden masyarakat terhadap Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilihan Kota Kecamatan Tembilihan Kabupaten Indragiri Hilir diatas, yang memberikan tanggapan Baik ada 9 orang (36%), yang memberikan tanggapan Cukup Baik ada 11 orang (44%), sedangkan yang menjawab Kurang Baik ada 5 orang (20%). Dengan demikian dapat disimpulkan untuk responden Masyarakat tentang Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilihan Kota Kecamatan Tembilihan Kabupaten Indragiri Hilir dikategorikan Cukup Baik dengan total jumlah 11 orang responden (44%) sesuai dengan pengukuran pada bab dua tentang interval persentase sebesar 34% - 66% masuk dalam kategori Cukup Baik, artinya menurut Masyarakat mengatakan prosedur pelayanan sudah cukup baik dan sudah ditempel didepan pintu, namun sedikit berbelit-belit apabila persyaratan yang dibawa tidak lengkap. Kemudian untuk waktu pelayanannya kadang cepat selesai dan kadang siapnya lama kalau lurahnya tidak ada ditempat. Sedangkan untuk sarana dan prasarana di kantor lurah Tembilihan Kota masyarakat mengatakan masih kurang memadai, karena kantornya tergolong kecil dan sempit, kemudian ruang tungguanya panas karena tidak pakai pendingin ruangan, selain itu juga tidak ada tempat khusus parkir kendaraan, sehingga tata letak kendaraan terlihat berserakan didepan kantor.

Berdasarkan hasil obsevasi dilapangan mengenai Prosedur Pelayanan, peneliti melihat prosedur pelayanan di Kantor Lurah Tembilahan Kota sudah terpampang di depan pintu masuk, jadi masyarakat dapat melihat langsung apa saja persyaratan yang diperlukan dan juga masyarakat tinggal menyampaikan kepada pegawai yang akan melayani berkas-berkas masyarakat tersebut. Untuk pelayanan di Kantor Lurah Tembilahan Kota sendiri sudah cukup baik, karena sistemnya sudah terbuka, untuk pelayanan syarat-syaratnya sudah terlihat jelas, jadi tinggal masyarakat melengkapi syaratnya dan pegawai pun siap untuk memproses berkasnya. Kemudian untuk Waktu Penyelesaian, peneliti melihat waktu pelaksanaan pelayanan di kantor Lurah Tembilahan Kota sebenarnya tidak terlalu lama, asalkan dalam berkas yang disampaikan masyarakat tersebut lengkap dan juga apabila dari pejabatnya baik lurah, sekretaris lurah dan kepala seksinya ada ditempat, maka pelaksanaan waktu pelayanan bisa selesai dengan sesingkat-singkat mungkin. Waktu pelayanan di kantor Lurah Tembilahan Kota dibuka dari jam 8 pagi sampai jam 12 siang, dan masuk kembali pada pukul 13.30 hingga pukul 16.30 wib. Kemudian untuk Biaya Pelayanan, peneliti melihat biaya pelayanan di kantor lurah tembilahan kota semuanya gratis. Pegawai tidak berhak memungut biaya pelayanan apapun kepada masyarakat, karena sesuai dengan peraturan daerah Indragiri Hilir tahun 2016 hingga saat ini, pegawai yang memberikan pelayanan di kantor kelurahan tidak boleh melakukan pungutan liar. Kemudian untuk Produk Pelayanan, peneliti melihat produk pelayanan di kantor lurah Tembilahan Kota mengacu pada dinas atau kantor-kantor terkait. Jadi sistem pelayanan di kantor lurah Tembilahan Kota yaitu melanjutkan ke dinas-dinas

terkait dimana masyarakat yang menyampaikannya langsung dengan membawa surat pengantar dari kantor lurah Tembilahan Kota. Produk pelayanan di kantor Lurah Tembilahan Kota salah satunya yaitu Surat Keterangan Usaha dan surat-surat pengantar. Kemudian untuk Sarana dan Prasarana, peneliti melihat sarana dan prasarana di kantor lurah Tembilahan Kota sudah cukup memadai, untuk fasilitas seperti sistem-sistem komputer dan lain sebagainya sudah cukup memadai. Namun hanya fisik kantornya saja yang masih belum cukup memadai, dimana kantor kelurahan Tembilahan Kota merupakan kantor yang sudah lama dan hingga saat ini perbaikan dan rehab-rehabnya hanya rehab kecil. Jadi untuk pembangunan kantor lurah sendiri belum maksimal. Sedangkan untuk Kompetensi Petugas Pelayanan, peneliti melihat kompetensi pegawai di kantor lurah Tembilahan Kota sudah memadai, di kantor lurah Tembilahan Kota memiliki tiga staf di masing-masing seksi, rata-rata tamatan S1 dan bahkan ada yang tamatan S2. Kompetensi pegawai dalam pelayanan sudah dibagi-bagi tugas kerjanya sesuai keahliannya masing-masing, jadi baik itu kepala seksi maupun staf sudah ada kerjanya masing-masing, sehingga mereka semua melakukan pekerjaan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing.

### **C. Faktor Penghambat Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir**

Berdasarkan analisis hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diketahui beberapa hal yang menjadi faktor penghambat dalam Analisis Pelayanan pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir, yaitu sebagai berikut :

1. Fisik kantor Lurah Tembilahan Kota belum cukup memadai, yaitu kondisi kantor yang terlalu kecil, kurang luas dan sempit, sehingga pegawai menjadi kewalahan dalam melaksanakan pelayanan. Padahal pihak kelurahan Tembilahan Kota sudah beberapa kali mengusulkan proposal kepada Pemda Indragiri Hilir untuk meminta rehab berat bangunan fisik kantor lurah, namun hingga tahun 2021 saat ini belum juga ada tanggapan dari Pemda Indragiri Hilir.
2. Komputer yang ada di kantor Tembilahan Kota saat ini masih terbilang kurang atau sedikit, sehingga sebagian pegawai harus menggunakan laptop pribadi dalam bekerja. Jumlah komputer yang ada hanya 5 unit, sementara pegawai yang membutuhkan komputer untuk bekerja berjumlah 10 orang. Sehingga ada 5 orang pegawai yang harus menggunakan laptop pribadi dalam bekerja di kantor Lurah Tembilahan Kota.

## BAB VI

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan mengenai Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir, banyak yang telah peneliti temui berdasarkan observasi langsung ke lapangan, wawancara dan kuisisioner yang telah peneliti berikan kepada seluruh responden yang diperlukan dengan enam indikator yaitu Posedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana, dan Kompetensi Petugas Pelayanan. Dengan ini peneliti telah menarik beberapa kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian yang telah dikemukakan, dapat disimpulkan bahwa Analisis Pelayanan Pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir berada pada kategori Cukup Baik. Pelayanan di kantor lurah Tembilahan Kota sudah melaksanakan pelayanan satu pintu, dimana dalam pelayanan tersebut masyarakat cukup datang ke meja yang sesuai dengan pelayanannya, kemudian untuk sistem selanjutnya dari pegawai atau staf akan memproses berkas-berkas tersebut yang sudah masuk, selanjutnya berkas-berkas tersebut disampaikan dan dinaikkan kepada kepala seksi terkait untuk diperiksa, setelah itu berkas dinaikkan ke sekretaris dan lurah untuk di tandatangani. Setelah semuanya selesai, berkas tersebut diserahkan kembali kepada masyarakat yang bersangkutan.

2. Faktor penghambat dalam Analisis Pelayanan pada Kantor Lurah Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir adalah sebagai berikut :

- 1) Fisik kantor Lurah Tembilahan Kota belum cukup memadai, yaitu kondisi kantor yang kecil, kurang luas dan sempit, sehingga pegawai menjadi kewalahan dalam melaksanakan pelayanan. Padahal pihak kelurahan Tembilahan Kota sudah beberapa kali mengusulkan proposal kepada Pemda Indragiri Hilir untuk meminta rehab berat bangunan fisik kantor lurah, namun hingga tahun 2021 saat ini belum juga ada tanggapan dari Pemda Indragiri hilir.
- 2) Komputer yang ada di kantor Tembilahan Kota saat ini masih terbilang kurang atau sedikit, sehingga sebagian pegawai harus menggunakan laptop pribadi dalam bekerja. Jumlah komputer yang ada hanya 5 unit, sementara pegawai yang membutuhkan komputer untuk bekerja berjumlah 10 orang. Sehingga ada 5 orang pegawai yang harus menggunakan laptop pribadi dalam bekerja di kantor Lurah Tembilahan Kota.

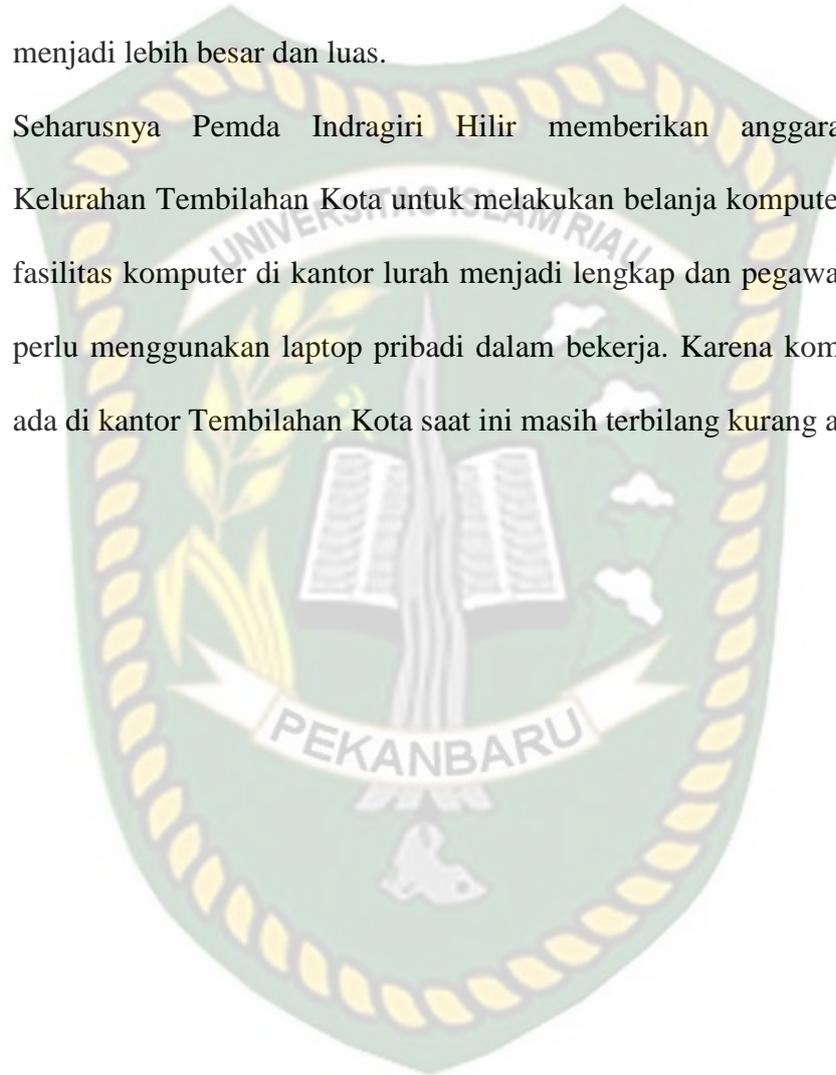
## **B. Saran**

Adapun saran yang dapat dikemukakan terkait dengan faktor penghambat yang telah dijelaskan diatas yaitu sebagai berikut:

1. Seharusnya Pemda Indragiri Hilir segera menanggapi dan mengabulkan permintaan dari pihak kelurahan Tembilahan Kota untuk melakukan perehaban berat terhadap bangunan fisik kantor Lurah Tembilahan Kota

yang saat ini kondisinya masih kecil dan sempit, sehingga pegawai kelurahan Tembilahan Kota menjadi merasa nyaman dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat apabila fisik kantor lurah sudah di rehab menjadi lebih besar dan luas.

2. Seharusnya Pemda Indragiri Hilir memberikan anggaran kepada Kelurahan Tembilahan Kota untuk melakukan belanja komputer, sehingga fasilitas komputer di kantor lurah menjadi lengkap dan pegawai pun tidak perlu menggunakan laptop pribadi dalam bekerja. Karena komputer yang ada di kantor Tembilahan Kota saat ini masih terbilang kurang atau sedikit.



## DAFTAR KEPUSTAKAAN

### Literatur

- Ali, Faried, 2014. Ilmu Administrasi, Makasar: PT Refika Aditama.
- Amirullah, Haris, 2004. Pengantar Manajemen. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Andry, Hendry. 2015. Perilaku Dan Etika Administrasi Publik. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh Publishing.
- Anggara, Sahya, 2012. Ilmu Administrasi Negara. Jakarta: Pustaka Setia.
- Arikunto, Suharsimi, 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Darwis, dkk, 2009. Dasar-Dasar Manajemen. Pekanbaru: Pusat Pengembangan Pelatihan Universitas Riau.
- Denhardt and Robert B. Denhardt. 1984. The New Public Service, Serving, Not Steering, M.E. Sharpe, New York.
- Effendi, Usman, 2014. Asas Manajemen. Jakarta: PT Grafindo Pustaka.
- Hamim, Sufian, 2005. Administrasi, Organisasi, Manajemen. Pekanbaru: UIR Press.
- Hardyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, Melayu, 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kaswan dan Akhyadi, Ade Sadikin, 2015. Pengembangan Sumber Daya Manusia. Bandung: Alfabeta.
- Kumorotomo Wahyudi, 2013. Etika Administrasi Negara. Rajawali Pers.
- Maulidiah, Sri, 2014. Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Bandung: CV Indra Prahasta.
- Moenir. 2010. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani. 2016. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Sedarmayanti, 2007. Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil. Bandung: Refika Aditama.

- Siagian, Sondang. 2013. Manajemen Pelayanan Publik. Bandung: UNPAD Press.
- Siagian, Sondang. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2008. Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sitorus, Ritonga. 2009. Manajemen Pelayanan Publik. Bandung: UNPAD Press.
- Sudarmanto, 2009. Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM. Teori, Dimensi Pengukuran, Dan Implementasi Dalam Organisasi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono, 2012. Metode Penelitian Administratif. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono, 2014. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Surjadi. 2009. Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung: Refika Aditama.
- Syafri, Wirman. 2012. Studi Tentang Administrasi Publik. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Tim Penyusun. 2013. Buku Pedoman Penulisan Penelitian. Pekanbaru: UIR Badan Penerbit FISIPOL.
- Zulkifli dan Nurmasari. 2015. Pengantar Manajemen. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh Publishing.

### **Media/Dokumen**

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN).
- Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan.
- Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.
- Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Nomor 51 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Kecamatan di Lingkungan Pemerintah Kelurahan.