

YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ANALISIS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PADA
KANTOR LURAH KHAIRIAH MANDAH KECAMATAN MANDAH
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR
SKRIPSI

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



ZULSYAHWANI

NPM : 127310319

JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

PEKANBARU

2016

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama : Zulsyahwani
NPM : 127310319
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Analisis Penyelenggaraan Pelayanan Pada Kantor Lurah
Khairiah Mandah Kecamatan Mandah Kabupaten Indragiri
Hilir.

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

Pekanbaru , 2 Agustus 2016

Pembimbing I

Dra. Hj. Monalisa, M.Si

Pembimbing II

Sri Mauliadiyah., S. Sos., M.Si

Turut Menyetujui,
Program Studi Ilmu Pemerintahan
Ketua

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

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK


PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Zulsyahwani
NPM : 127310319
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Analisis Penyelenggaraan Pelayanan Pada Kantor Lurah Khairiah Mandah Kecamatan Mandah Kabupaten Indragiri Hilir.

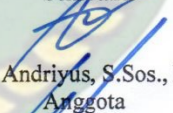
Naskah skripsi ini secara keseluruhan dinilai, relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu Tim Penguji Ujian Konferensif Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana.

Pekanbaru, 15 November 2016

Ketua


Dra.Hj. Monalisa, M.Si

Sekretaris


Andriyus, S.Sos., M.Si
Anggota

Mengefahui,
Pembantu Dekan I,


Dr. H. Moris Adidi Yogia, S.Sos, M.Si


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

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: 1090/UIR-Fs/Kpts/2016 tanggal 09 November 2016 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal, 10 November 2016 jam 13.00 – 14.00 Wfb, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Zulsyahwani
NPM : 127310319
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Analisis Penyelenggaraan Pelayanan pada Kantor Lurah Khairiah Mandah Kecamatan Mandah Kabupaten Indragiri Hilir.
Nilai Ujian : Angka : " 75,9 " ; Huruf : " B "
Keputusan Hasil Ujian : **Lulus / Tidak Lulus / Ditunda**
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dra. Hj. Monalisa, M.Si.	Ketua	1. 
2.	Andriyus, S.Sos., M.Si.	Sekretaris	2. 
3.	H. Panca Setyo Prihatin, S.IP., M.Si.	Anggota	3. 
4.	Dr. H. Syafhendry, M.Si.	Anggota	4. X
5.	Sri Maulidiah, S.Sos., M.Si.	Anggota	5. X
6.	Syaprianto, S.Sos., M.IP.	Notulen	6. 

Pekanbaru, 15 November 2016
Dekan,


T. Rafizal AR., S.Sos., M.Si.

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Zulsyahwani
NPM : 127310319
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Analisis Penyelenggaraan Pelayanan Pada Kantor Lurah
Khairiah Mandah Kecamatan Mandah 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, 18 April 2017

An. Tim Penguji
Sekretaris

Ketua

Dra. Hj. Monalisa, M.Si

Andriyus, S.Sos., M.Si
Anggota

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

Turut Menyetujui,

Pembantu Dekan I,

Dr. H. Morris Adidi Yogia, S.Sos, M.Si

Jurusan Ilmu Pemerintahan
Ketua

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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran tuhan yang maha Esa yang telah memberikan kekuatan dan semangat dalam menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“ANALISIS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PADA KANTOR LURAH KHAIRIAH MANDAH KECAMATANAN MANDAH KABUPATEN INDRAGIRI HILIR”**. Skripsi ini tentunya diajukan untuk memenuhi salah satu syarat penyusunan Skripsi pada program studi Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru.

Pada kesempatan yang baik ini tak lupa penulis menyampaikan terimakasih yang setulus-tulusnya baik secara langsung maupun tidak langsung kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis memperoleh masukan-masukan untuk menulis Skripsi ini. Penulis menyadari masih banyak kekurangan-kekurangan dalam penulis usulan penelitian ini, untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun kebaikan usulan penelitian ini dimasamendatang

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini akan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan semoga ilmu yang penulis peroleh ini dapat berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan serta bagi nusa dan bangsa, Amin.

Pekanbaru 02 Agustus 2016

Penulis

Zulsyahwani

DAFTAR ISI

Halaman

PERSETUJUAN USULAN PENELITIAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar belakang	1
B. Rumusan masalah	15
C. Tujuan dan kegunaan penelitian	15
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	
A. Studi kepustakaan	17
B. Kerang kapikir	27
C. Konsep Operasional	30
D. Oprasional Variable	31
E. Teknik Pengukuran	32
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Tife penelitian	36
B. Lokasi penelitian.....	36

C. Populasi dan sampel	36
D. Teknik penarikan sampel	38
E. Jenis dan sumber data	39
F. Teknik pengumpulan data	39
G. Jadwal Waktu Penelitian	41

BAB IV DISKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Ringkas	42
B. Fungsi dan tugas organisasi	43
C. Sumberdaya organisasi	44
D. Struktur Organisasi	49

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden	51
B. Analisis penyelenggaraan pelayanan pada kantor lurah khairiah mandah kecamatan mandah kanupaten indragiri hilir	57
C. Hasil Rekafitulasi Jawaban Responden berdasarkan indikator	90
D. Hasil akhir dari rekafitulasi penelitian	99
E. Faktor faktor penghambat pelayanan dikantor lurah	100

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	101
B. Saran	102
DAPTAR KEPUSTAKAAN	103



DAFTAR TABEL

Tabel	halaman
I.I. Daftar perkembangan jumlah masyarakat yang mengajukan permohonan pembuatan surat-surat di kantor lurah khairiah mandah.....	14
II.I. Daftar kerangka pikir penelitian tentang analisis penyelenggaraan pelayanan pada kantor lurah khairiah mandah kecamatan mandah kabupaten Indragiri Hilir	15
II.2. Daftar tabel operasional variabel peneliti tentang analisis penyelenggaraan pelayanan pada kantor lurah khairiah mandah kecamatan mandah kabupaten Indragiri hilir	34
III.1. Daftar tabel distribusi sampel (pegawai) penelitian tentang analisis penyelenggaraan pelayanan pada kantor lurah khairiah mandah kecamatan mandah kabupaten Indragiri Hilir	40
III.2. Daftar tabel distribusi jumlah sampel (masyarakat penerima pelayanan) penelitian tentang analisis penyelenggaraan pelayanan pada kantor lurah khairiah mandah kecamatan mandah kabupaten Indragiri Hilir.....	41
III.3. Daftar tabel jadwal dari waktu penelitian	44
V .1. daftar tabel distribusi jumlah responden penelitian berdasarkan jenis kelamin Jenis kelamin pada kantor lurah khairiah mandah kecamatan mandah kabupaten Indragiri hilir	52
V.2. Daftar Distribusi jumlah responden penelitian berdasarkan tingkat usia	

Pada kantor lurah khairiah mandah kecamatan mandah kabupaten indragiri hilir 53

V.3. Daftar distribusi jumlah responden penelitian berdasarkan tingkat pendidikan pada kantor lurah khairiah mandah kecamatan mandah kabupaten Indragiri hilir 54

V.4. Daftar distribusi jumlah responden berdasarkan pangkat/golongan pada Kantor lurah khairiah mandah kecamatan mandah kabupaten Indragiri Hilir 55

V.5. Daftar distribusi jumlah responden penelitian berdasarkan masa kerja pada kantor lurah khairiah mandah kecamatan mandah kabupaten indragiri Hilir 56

V.6. Daftar distribusi klasifikasi jumlah tanggapan responden (pegawai) terhadap indikator persyaratan pelayanan pada kantor lurah khairiah mandah kabupaten Indragiri hilir..... 58

V.7. Daftar distribusi klasifikasi jumlah tanggapan (masyarakat) terhadap indikator persyaratan pelayanan pada kantor lurah khairiah mandah kecamatan mandah kabupaten Indragiri hilir 60

V.8. Daftar distribusi jumlah tanggapan responden (pegawai) terhadap indikator prosedur pelayanan pada kantor lurah khairiah mandah kecamatan Mandah kabupaten Indragiri hilir 62

V.9. Daftar distribusi jumlah tanggapan responden (masyarakat) terhadap indikator



Indikator prosedur pelayanan pada kantor lurah khairiah mandah kecamatan

Mandah kabupaten idragiri hilir 64

V.10. Daftar distribusi jumlah tanggapan responden (pegawai) terhadap indika

Tor waktu penyelesaian pelayanan pada kantor lurah khairiah mandah

Kecamatan mandah kabupaten Indragiri hilir 65

V.11. Daftar distribusi jumlah tanggapan responden (masyarakat) terhadap ind

ikator waktu penyelesaian pada kantor lurah khairiah mandah kecamatan

Mandah kabupaten idragiri hilir 68

V.12. Daftar distribusi jumlah tanggapan responden (pegawai) terhadap indika

Tor biaya pelayanan pada kantor lurah khairiah mandah Kecamatan mandah kabupaten

Indragiri hilir 69

V.13. Daftar distribusi jumlah tanggapan responden (masyarakat) terhadap ind

ikator biaya pelayanan pada kantor lurah khairiah mandah kecamatan

Mandah kabupaten idragiri hilir 70

V.14. Daftar distribusi jumlah tanggapan responden (pegawai) terhadap indika

Tor produk pelayanan pada kantor lurah khairiah mandah Kecamatan mandah kabupaten

Indragiri hilir 72

V.15. Daftar distribusi jumlah tanggapan responden (masyarakat) terhadap ind

ikator produk pelayanan pada kantor lurah khairiah mandah kecamatan

Mandah kabupaten idragiri hilir 73

V.16. Daftar distribusi jumlah tanggapan responden (pegawai) terhadap indika



Tor penanganan dan pengelolaan pengaduan pada kantor lurah khairiah mandah
Kecamatan mandah kabupaten Indragiri hilir 76

V.17. Daftar distribusi jumlah tanggapan responden (masyarakat) terhadap

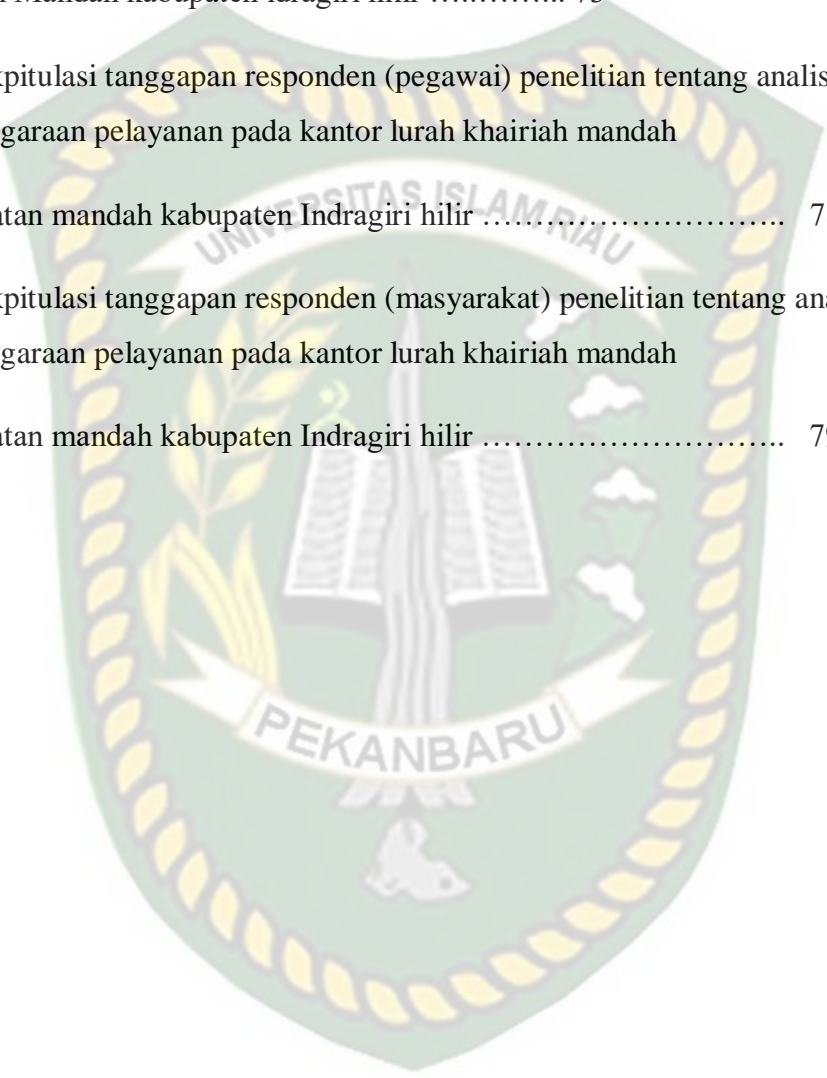
Indikator penanganan dan pengelolaan pengaduan pada kantor lurah khairiah mandah
kecamatan Mandah kabupaten idragiri hilir 73

V.18. Daftar rekapitulasi tanggapan responden (pegawai) penelitian tentang analisis
penyelenggaraan pelayanan pada kantor lurah khairiah mandah

Kecamatan mandah kabupaten Indragiri hilir 78

V.19. Daftar rekapitulasi tanggapan responden (masyarakat) penelitian tentang analisis
penyelenggaraan pelayanan pada kantor lurah khairiah mandah

Kecamatan mandah kabupaten Indragiri hilir 79





Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa fakultas Ilmu social dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian konfrehensif Skripsi yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Zulsyahwani
Npm : 127310319
Jurusan : Ilmu pemerintahan
Program studi : Ilmu pemerintahan
Judul Skripsi : Analisis Penyelenggaraan Pelayanan Pada Kantor Lurah Khairiah Mandah Kecamatan Mandah Kabupaten Indragiri Hilir

Atas naskah yang diujikan padakonfrehensif ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan :

1. Bahwa, naskah usulan penelitian ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah.
2. Bahwa, keseluruhan persyartan 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 sahbah wasyaternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian konfrehensif 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, 02 Agustus 2016

Telaku pernyataan



Zulsyahwani

ANALISIS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PADA KANTOR LURAH KHAIRIAH MANDAH KECMATAN MANDAH KABUPATEN INDRAGIRI HILIR

ABSTRAK

Zulsyahwani

Kata kunci : penyelenggaraan, pelayanan kantor lurah

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis penyelenggaraan pelayanan pengurusan surat pengantar KK,KTP dan SKT pada kantor lurah khairiah mandah kecamatan mandah kabupaten Indragiri hilir serta faktor-faktor penghambatnya. Indikator penelitian penyelenggaraan pelayanan yang digunakan meliputi persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan,waktu penyelesaian, biaya pelayanan,produk pelayanan dan penanganan pengelola pengaduan. Tipe penelitian yang beralokasi dikantor lurah khairiah mandah ini adalah diskriptif dengan menggunakan metode gabungan kualitatif dan kuantitatif, yaitu mengeksplorasi dan mengklarifikasi fenomena atau kenyataan sosial, dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti tanpa mempersoalkan jalinan yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti tanpa mempersoalkan jalinan hubungan antara variabel yang ada. Terdapat dua kelompok dua populasi dan sampel pada penelitian ini yaitu pegawai berjumlah 8 orang dan masyarakat berjumlah 86 orang, jadi besaran sampel yang ditetapkan dari kedua kelompok ini adalah 94 orang, masyarakat dalam hal ini adalah mereka yang telah pernah mengurus surat pengantar seperti KK,KTP dan SKT. Metode dan teknik yang digunakan dalam penetapan individu sampel adalah metode sensus dan populasi pegawai dan teknik incidental sampling untuk populasi masyarakat. Jenis dan teknis pengumpulan data yang digunakan terdiri dari data primer dikumpulkan dengan menggunakan teknik daftar kuisioner dan wawancara serta data skunder dengan mengumpulkan teknik dokumentasi dan observasi.sementara teknik analisis data yang digunakan dengan mempergunakan alat bantu tabel frekuensi yang dimulai dari reduksi data penyajian dan pengambilan keputusan dan verifikasi. Berdasarkan teknik analisis ini peneliti menilai dan menyimpulkan bahwa mengetahui penyelenggaraan pelayanan pengurusan KK,KTP dan SKT pada kantor lurah khairiah mandah kecamatan mandah kabupaten Indragiri hilir berada pada interval cukup baik.Rekomendasi yang telah dipertimbangkan terutama berkenaan dengan prosedur pelayanan biaya dan penanganan pengelolaan tempat pengaduan.

ANALYSIS OF THE IMPLEMENTATION OF SERVICE IN OFFICE LURAH Khairiah
mandah KECAMATAN mandah Indragiri Hilir

ABSTRACT
Zulsyahwani

Keywords: Maintenance, Delivery Office Lurah

This study aims to determine the analysis of service delivery arrangements cover letters KK, ID cards and SKT in urban village office Khairiah mandah mandah district Indragiri downstream districts as well as factors inhibiting. Indicators research service implementation used include service requirements, procedures, Completion time, the cost of services, product manager of service and complaint handling. Tife research beralokasi office lurah Khairiah mandah are diskriptip by using a combination of qualitative and quantitative, that mengeksplorasi and clarify phenomena or social reality, with the mendiskripsikan number of variables relating to the problem and the unit examined without questioning the fabric that touches the subject and unit examined without questioning the association between the variables that exist. There are two groups of two populations and samples in this study are employees amounting to 8 people and communities amounted to 86 people, so the sample size is determined from these two groups is 94 people, the people in this case are those who have been taking care of a letter of introduction such as KK, KTP and SKT. The methods and techniques used in the determination of the individual sample is census method and the employee population and incidental sampling techniques for the population. Types and technical data collection used consist of primary data was collected by using techniques kuisioner listing and interviews and secondary data collecting techniques opservasi. sementara documentation and data analysis techniques used by using frequency tables tools starting from the presentation of data reduction and decision making and verification. Based on this analysis technique researchers assess and menyimpulkan that determine service delivery arrangements KK, ID cards and SKT in urban village office Khairiah mandah mandah district Indragiri downstream districts are at intervals of sufficient baik. Rekomendasi who have been considered especially with respect to service charges and handling procedures management of a complaint.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Indonesia sebagai salah satu Negara yang sedang berkembang pada saat ini dan sedang giat-giatnya melaksanakan pembangunan disegala bidang. Pembangunan yang dilaksanakan tersebut bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat seutuhnya, aspek-aspek pembangunan tersebut telah diprogram sedemikian rupa sehingga dalam proses pelaksanaan pembangunan kendala yang mungkin ditemui akan dapat diminimalisir. Orientasi yang jelas serta pola pelaksanaan yang tepat akan mempermudah proses pelaksanaannya.

Salah satu program pemerintah pusat dan daerah mempunyai sasaran akhir yang hendak dicapai oleh pemerintah dan seluruh Rakyat yang sudah dituangkan dalam undang-undang dasar 1945, “Yaitu terwujudnya masyarakat yang adil dan berdasarkan pancasila melalui pembangunan”. Menurut Rasyid, hal ini sesuai dengan tujuan utama dibentuknya pemerintah adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban dimana masyarakat bisa menjalani kehidupan secara wajar. Pemerintah modern dengan kata lain, pada hakikatnya adalah pelayanan masyarakat.

Tujuan utama dibentuknya pemerintahan adalah suatu sistem ketertiban didalam masyarakat untuk bisa menjalani kehidupannya dengan wajar. Pemerintahan pada hakikatnya merupakan pelayanan masyarakat, pemerintahan tidak diadakan untuk melayani diri sendiri melainkan untuk melayani masyarakat. Menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat demi mencapai tujuan bersama (dalam labolo, 2008; 25)

Otonomi daerah yang telah digulirkan telah memberikan perubahan yang sangat signifikan terhadap proses pembangunan terutama didaerah-daerah yang selama ini Masih terasa lemban. Kebijakan tersebut telah memberikan kewenangan yang luas bagi pemerintah daerah dalam

mengambil kebijakan untuk mengurus rumah tangganya sendiri. Walaupun proses pelaksanaannya masih dijumpai kekurangan yang mengalami perbaikan-perbaikan. Kendala-kendala seperti proses yang belum didasari studi kelayakan yang baik, kemampuan sumber daya yang masih perlu ditingkatkan dan lain sebagainya sebuah tantangan yang harus dihadapi dan dikaji ulang.

Otonomi daerah sesungguhnya bukanlah hal yang baru diindonesia sampai saat ini Indonesia sudah beberapa kali melakukan perubahan peraturan perundang-undangan tentang pemerintah daerah yang menandakan bagaimana otonomi daerah Indonesia berjalan dinamis. Pada saat ini menurut Undang-Undang nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah yang mana otonomi daerah menganut prinsip seluas-luasnya, nyata dan bertanggung jawab, guna mewujudkan suatu pemerintahan yang baik maka dibentuk azas-azas umum pemerintahan daerah yang terdiri dari :

1. Desentralisasi yaitu penyerahan wewenang pemerintahan oleh pemerintah kepada daerah otonomi untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dalam sistem Negara kesatuan Republik Indonesia, misalnya pada segi politik, manajemen pemerintahan, kultural, kepentingan pemerintah pusat, pembangunan.
2. Dekonsentrasi yaitu pelimpahan wewenang pemerintahan oleh pemerintah kepada gubernur sebagai wakil pemerintah dan/atau kepada instansi vertikal wilayah tertentu.
3. Tugas pembantuan yaitu penugasan dari pemerintah kepada daerah dan/atau desa dari pemerintah provinsi kepada kabupaten/kota dan/atau desa untuk melaksanakan tugas tertentu.

Adapun urusan pembagian urusan dalam Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah pada pasal 9 daerah ialah urusan pemerintahan terdiri atas urusan pemerintahan absolut, urusan pemerintahan konkuren, dan urusan pemerintahan umum.

1. Urusan pemerintahan absolute sebagaimana dimaksud adalah urusan pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan pemerintah pusat.
2. Urusan pemerintahan konkuren sebagaimana dimaksud urusan pemerintahan yang dibagi antara pemerintah pusat dan daerah provinsi dan daerah kabupaten/kota. Urusan pemerintahan konkuren yang diserahkan kepada daerah menjadi dasar pelaksanaan otonomi daerah.
3. Urusan pemerintahan umum sebagaimana dimaksud adalah urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan presiden sebagian kepada pemerintahan.

Urusan pemerintahan konkuren sebagaimana dimaksud pasal 9 ayat (3) yang menjadi kewenangan daerah terdiri atas urusan pemerintahan wajib dan urusan pemerintahan pilihan. Urusan pemerintahan wajib sebagaimana dimaksud terdiri atas urusan pemerintahan yang berkaitan dengan pelayanan dasar dan urusan pemerintahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar dan pemerintahan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar sebagaimana dimaksud dalam pasal 11 ayat (2) meliputi :

1. Pendidikan;
2. Kesehatan;
3. Pekerjaan umum dan penataan ruang;
4. Perumahan rakyat dan kawasan pemukiman;
5. Ketenteraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat; dan
6. Sosial

Urusan pemerintahan wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar sebagaimana dimaksud dalam pasal 11 ayat (2) meliputi :

1. Tenaga kerja;
2. Pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak;
3. Pangan;
4. Pertahanan
5. Lingkungan hidup;
6. Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
7. Pemberdayaan masyarakat dan desa;
8. Pengendalian penduduk dan keluarga berencana;
9. Perhubungan;
10. Komunikasi dan informatika;
11. Koperasi, usaha kecil, dan menengah;
12. Penanaman modal;
13. Kepemudaan dan olah raga;
14. Statistik;
15. Persandian;
16. Kebudayaan;
17. Perpustakaan dan;
18. Kearsipan.

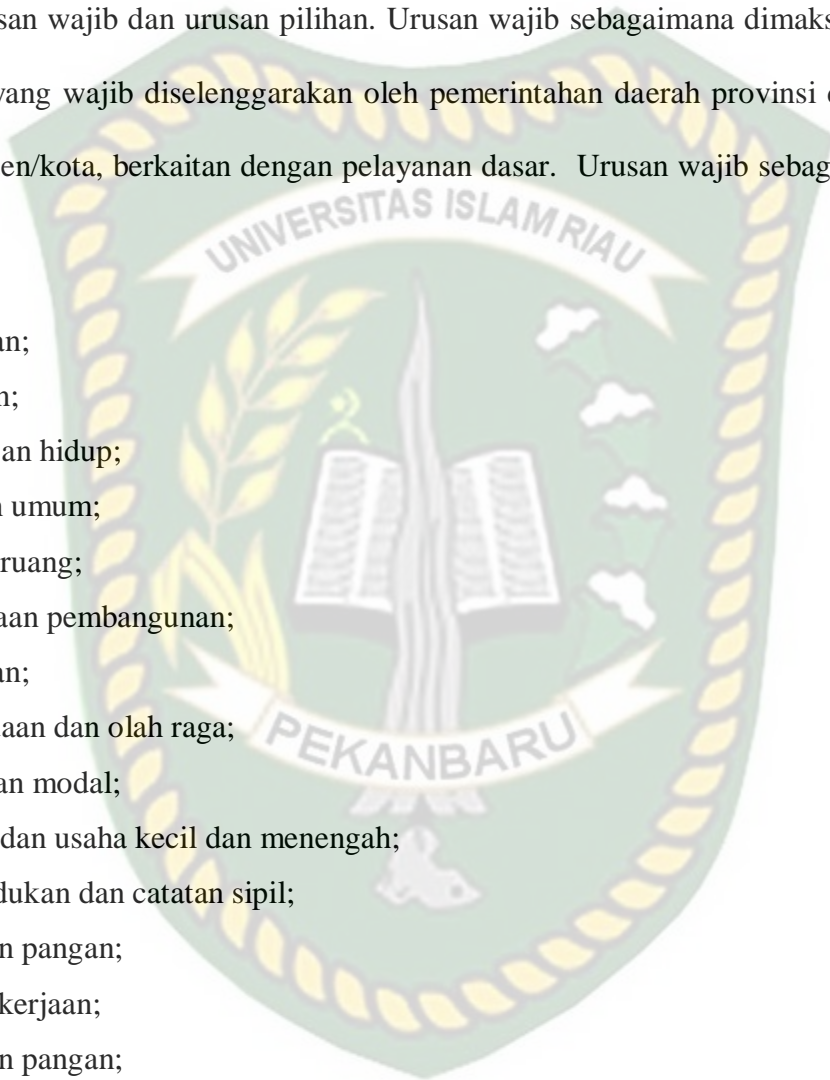
Urusan pemerintahan pilihan sebagaimana dimaksud dalam pasal 11 ayat (1) meliputi :

1. Kelautan dan perikanan;
2. Pariwisata;
3. Pertanian;
4. Kehutanan;
5. Energi dan sumberdaya mineral;
6. Perdagangan;
7. Perindustrian;
8. Transmigrasi.

Kemudian sesuai yang diamanatkan oleh undang-undang tentang pemerintahan daerah maka dalam peraturan pemerintah Republik Indonesia nomor 38 tahun 2007 tentang pembagian

urusan pemerintahan antara pemerintah, pemerintahan daerah provinsi, dan pemerintahan daerah kabupaten/kota pemerintahan daerah provinsi dan pemerintahan daerah kabupaten/kota mengatur dan mengurus urusan pemerintahan yang berdasarkan kriteria pembagian urusan pemerintahan sebagaimana dimaksud menjadi kewenangannya. Urusan pemerintahan sebagaimana dimaksud terdiri atas urusan wajib dan urusan pilihan. Urusan wajib sebagaimana dimaksud adalah urusan pemerintahan yang wajib diselenggarakan oleh pemerintahan daerah provinsi dan pemerintahan daerah kabupaten/kota, berkaitan dengan pelayanan dasar. Urusan wajib sebagaimana dimaksud meliputi:

1. Pendidikan;
2. Kesehatan;
3. Lingkungan hidup;
4. Pekerjaan umum;
5. Penataan ruang;
6. Perencanaan pembangunan;
7. Perumahan;
8. Kepemudaan dan olah raga;
9. Penanaman modal;
10. Koperasi dan usaha kecil dan menengah;
11. Kependudukan dan catatan sipil;
12. Ketahanan pangan;
13. Ketenagakerjaan;
14. Ketahanan pangan;
15. Pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak;
16. Keluarga berencana dan perlindungan anak;
17. Keluarga berencana dan keluarga sejahtera;
18. Pertanian;
19. Kesatuan bangsa dan politik dalam negeri;



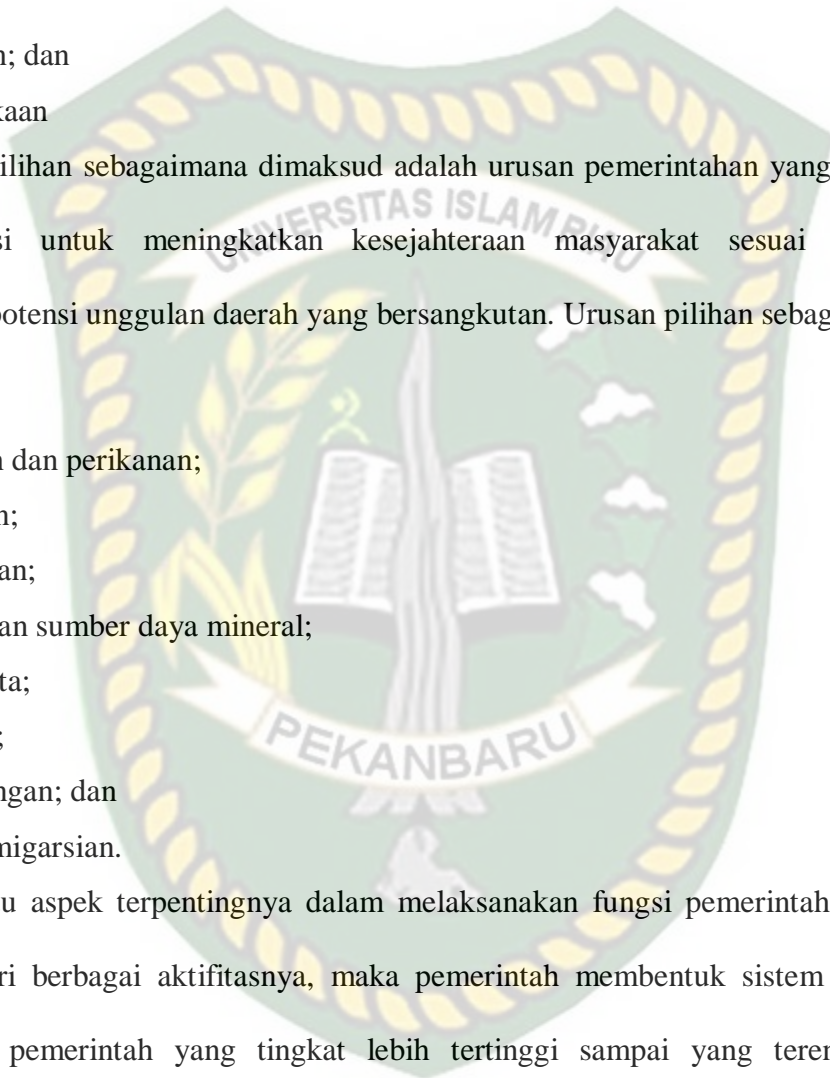
20. Otonomi daerah, pemerintahan umum, administrasi keungan daerah, perangkat daerah, kepegawaian, dan persandian;
21. Pemberdayaan masyarakat dan desa;
22. Social;
23. Kebudayaan;
24. Statistik
25. Kearsipan; dan
26. Perpustakaan

Urusan pilihan sebagaimana dimaksud adalah urusan pemerintahan yang secara nyata ada dan berpotensi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat sesuai dengan kondisi, kekhasan, dan potensi unggulan daerah yang bersangkutan. Urusan pilihan sebagaimana dimaksud meliputi:

1. Kelautan dan perikanan;
2. Pertanian;
3. Kehutanan;
4. Energi dan sumber daya mineral;
5. Pariwisata;
6. Industry;
7. Perdagangan; dan
8. Ketransmigarsian.

Salah satu aspek terpentingnya dalam melaksanakan fungsi pemerintah adalah melayani masyarakat dari berbagai aktifitasnya, maka pemerintah membentuk sistem administrasi dan birograsi dari pemerintah yang tingkat lebih tertinggi sampai yang terendah, agar dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal bagi seluruh masyarakat dalam fungsinya sebagai pelayanan masyarakat (*public service*).

Salah satu tuntutan yang dirasakan pemerintah dalam eraglobalisasi adalah reformasi pelayanan publik, yaitu tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima oleh



masyarakat. Tuntutan masyarakat yang dirasakan tidak berlebihan oleh karena selama paradigma melayani birokrasi pemerintahan pada kenyataan berbalik menjadi paradigma dilayani. Realita ini memerlukan perhatian dari aparat pemerintah, agar segala kekurangan yang dirasakan masyarakat tersebut bisa diatasi sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan prima.

Undang-Undang Dasar 1945 telah mengamanatkan bahwa Negara wajib melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparat pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, Kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan.

Hal ini dapat dilihat antara lain dari banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat. Baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informasi, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, biaya, dan waktu).

Oleh karena itu, tuntutan ini merupakan hal yang wajar dan sudah seharusnya pemerintah merespon dan melakukan perubahan yang terarah pada terwujudnya pemerintahan yang baik. Ditinjau dari kebutuhan masyarakat pelayanan publik sangatlah penting, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat kehidupan masyarakat menjadi lebih baik artinya tidak ada masalah yang menghambat dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari.

Pemberian pelayan yang baik kepada masyarakat, diharapkan menjadi *responsive* terhadap kepentingan masyarakat itu sendiri dimana paradigma pelayanan masyarakat yang telah berjalan selama ini beralih dari pelayanan yang sifatnya sentralistik kepada pelayan yang lebih memberikan fokus pada pengelolaan yang berorientasi kepuasan masyarakat menurut AW.Widjaja(2003;23) sebagai berikut:

- a. Lebih memfokuskan diri pada fungsi pengaturan melalui kebijakan yang memfasilitasi berkembangnya kondisi kondusif bagi pelayanan masyarakat.
- b. Lebih memfokuskan diri pada pemberdayaan aparatur kelurahan dan masyarakat sehingga masyarakat juga mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitas-fasilitas pelayanan yang telah dibangun bersama.
- c. Merupakan sistem kompetisi dalam hal penyediaan pelayanan tertentu sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang berkualitas.
- d. Terfokus pada pencapaian visi, misi, tujuan dan sasaran yang berorientasi pada hasil sesuai dengan masukan atau aspirasi yang diharapkan masyarakat.
- e. Memberi akses pada masyarakat dan *responsive* terhadap pendapat dari masyarakat tentang pelayanan yang diterimanya.

Undang-Undang pemerintahan daerah Nomor 23 tahun 2014 mengatakan kelurahan dibentuk dengan perda kabupaten/kota berpedoman pada peraturan pemerintah, kelurahan dipimpin oleh seorang lurah selaku perangkat kecamatan dan bertanggung jawab kepada camat lurah yang diangkat oleh bupati/wali kota atas usul sekretaris daerah dari pegawai negeri sipil yang memenuhi persyaratan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undang.

Pemerintah kelurahan sebagai salah satu unsur pemerintah tidak luput dengan konsep dasar pelayanan yang harus dilakukan dengan cepat, benar dan aman. Karena kebutuhan masyarakat

yang semakin banyak dan kompleks mengharuskan aparat yang ada di wilayah untuk selalu meningkatkan kemampuan akan pengetahuan dan keterampilan supaya tidak ketinggalan. Dapat disimpulkan bahwa aparat kelurahan selalu harus meningkatkan pelayan kepada masyarakat selain meningkatkan sumber daya manusia aparatnya.

Konsep pemberdayaan pemerintah kelurahan ini dapat dilaksanakan melalui program peningkatan kualitas atau kemampuan aparat pemerintah setempat. Hal ini sangat penting mengingat kelurahan atau desa merupakan unit pemerintah yang terkecil dalam tata pemerintahan yang ada dalam Negara Republik Indonesia dan langsung berhubungan dengan masyarakat. dengan demikian diharapkan bahwa aparat pemerintah khususnya pada tingkat kelurahan dapat meningkatkan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada masyarakat.

Pemerintah ditingkat kelurahan, menyelenggarakan berbagai kegiatan pelayanan administrasi dan pelayanan masyarakat yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah. Kinerja aparatur didukung oleh sikap, perilaku dan etos kerja yang diharapkan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan dengan baik. Aplikasi *good governance* selama ini belum tercapai hasilnya dengan baik dalam penyelenggaraan pemerintah, oleh karena adanya keterbatasan kualitas sumber daya manusia dalam penerapan prinsip-prinsip organisasi *good governance*.

Organisasi pemerintah kelurahan merupakan organisasi yang dekat dengan pengguna layanan yaitu masyarakat, mempunyai tanggung jawab yang besar untuk memenuhi kepuasan masyarakat akan layanan yang diberikan. Mengingat kemajuan dibidang pengetahuan dan informasi telah membawa dampak perubahan yang besar terhadap perkembangan kehidupan masyarakat, terutama yang menyangkut tuntutan pemenuhan kebutuhan hidup manusia dan layanan sipil dari pemerintah.

Lebih lanjut kedudukan lurah dalam Undang-Undang Pemerintahan daerah Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan mengatakan kelurahan dipimpin oleh seorang kepala kelurahan yang disebut lurah selaku perangkat kecamatan dan bertanggung jawab kepada camat, didalam Undang-Undang pemerintahan daerah Nomor 23 tahun 2014 Tentang kelurahan dalam menjalankan tugas lurah mempunyai :

- a. Melaksanakan kegiatan pemerintahan
- b. Melakukan pemberdayaan masyarakat
- c. Melaksanakan pelayanan masyarakat
- d. Memelihara ketentraman dan ketertiban umum
- e. Memelihara sarana dan prasarana
- f. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh camat
- g. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kantor kelurahan Khairiah Mandah merupakan salah satu kantor berada dikelurahan yang diwilayah kota Kecamatan Mandah. Dari letak geografis kantor kelurahan sangat strategis karena berada diwilayah dekat dengan kecamatan. Tentunya hal tersebut sangat memudahkan masyarakat untuk dapat mengakses dan mengetahui kantor kelurahan. Sebagaimana organisasi publik , Kontor kelurahan Khairiah mandah dalam memberikan pelayanan mengikuti prosedur dan aturan yang ada.

Berdasarkan perda kabupaten Indragiri hilir nomor 32 tahun 2008 tentang organisasi tata kerja kecamatan dan kelurahan kabupaten Indragiri hilir dibagian pertama kedudukan dan tugas pokok lurah sebagai berikut:

- a. Kelurahan merupakan perangkat daerah kabupaten yang berkedudukan diwilayah kecamatan;
- b. Kelurahan dipimpin oleh lurah yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada bupati melalui camat;

- c. Lurah mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan;
- d. Selain dari pada tugas pokok dimaksud diatas lurah melakukan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh bupati;
- e. Urusan pemerintahan sebagaimana dimaksud diatas disesuaikan dengan kebutuhan kelurahan dengan memperhatikan prinsip efisiensi dan peningkatan akuntabilitas;
- f. Pelimpahan urusan pemerintahan sebagaimana dimaksud diatas disertai dengan sarana, prsarana, pembiayaan dan personil.pelimpahan urusan pemerintahan sebagaimana dimaksud diatas ditetapkan pada peraturan bupati dengan berpedoman pada peraturan menteri.

Berdasarkan Perda Kabupaten Indragiri Hilir Nomor 32 Tahun 2008 tentang organisasi dan tata kerja kecamatan dan kelurahan dalam peraturan daerah ini Lurah mempunyai tugas pokok meliputi:

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

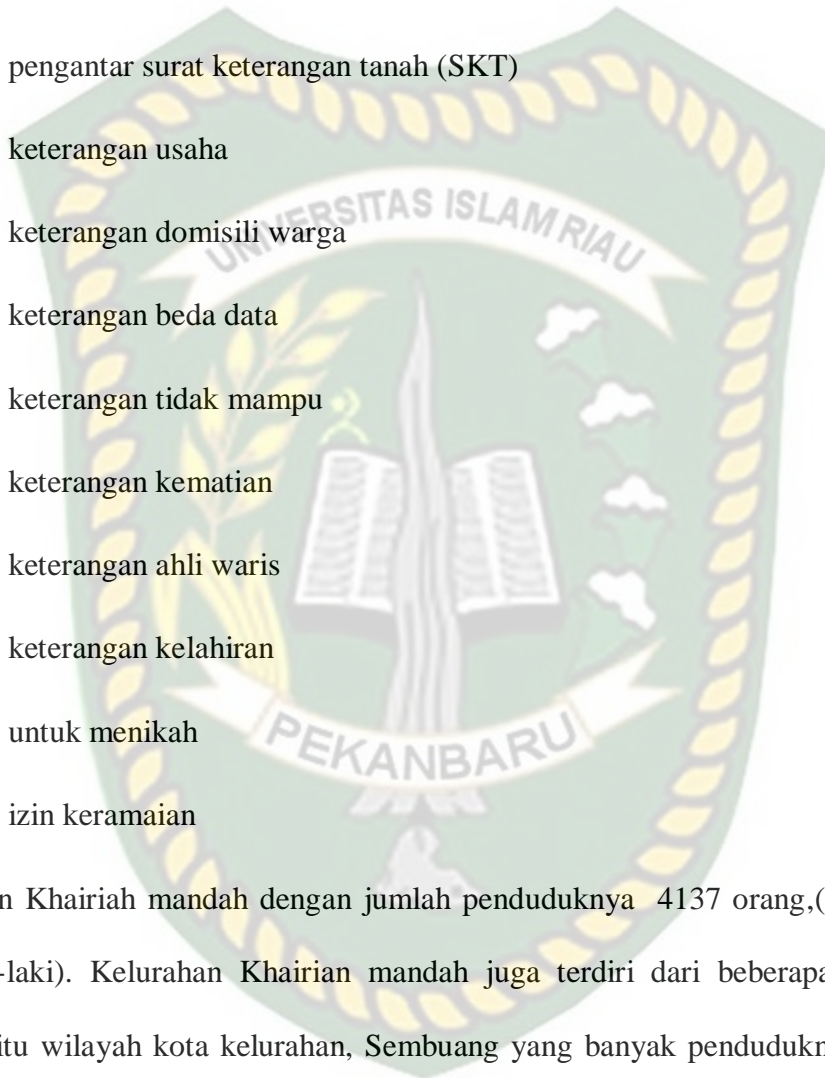
Dari rincian tugas dan fungsi diatas, baik khusus maupun umum terlihat luas dan banyak tugas-tugas yang diemban oleh Pemerintahan Kelurahan Khairiah Mandah. Dalam Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Nomor 32 Tahun 2008 tentang organisasi dan tata kerja kecamatan dan kelurahan yang dimaksud dengan pemerintah kelurahan adalah penyelenggara urusan pemerintahan oleh pemerintah kelurahan dalam mengatur dan mengurus masyarakat setempat berdasarkan asal usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Seterusnya Jenis pelayanan yang berada dikantor lurah khairiah mandah kecamatan mandah kabupaten Indragiri hilir antara lain sebagai berikut :

- a. surat pengantar kartu tanda penduduk (KTP)
- b. surat pengantar kartu keluarga (KK)
- c. surat pengantar surat keterangan tanah (SKT)
- d. surat keterangan usaha
- e. surat keterangan domisili warga
- f. surat keterangan beda data
- g. surat keterangan tidak mampu
- h. surat keterangan kematian
- i. surat keterangan ahli waris
- j. surat keterangan kelahiran
- k. surat untuk menikah
- l. surat izin keramaian

Kelurahan Khairiah mandah dengan jumlah penduduknya 4137 orang,(2191 perempuan dan 1946 laki-laki). Kelurahan Khairian mandah juga terdiri dari beberapa bagian wilayah diantaranya yaitu wilayah kota kelurahan, Sembuang yang banyak penduduknya dari golongan tionghua, Pulau meriam, Pandan sari, Rantau sauh, Entab, Kote yaman, Kote naser dan Sungai raya.

Dikantor lurah Khairiah Mandah didalam kegiatan sehari-harinya menggunakan unsur manusia sebagai faktor produksi yang utama disamping faktor produksi lainnya, seperti, uang , mesin, materi, metode kerja, dan lain sebagainya. Sebagai sebuah organisasi yang berhubungan



dengan masyarakat, Kantor lurah harus memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat itu sendiri. Kantor kelurahan Khairiah Mandah memiliki jumlah pagawai 8 orang dengan rincian 1 orang lurah, 1 orang sekretaris lurah, 4 orang kasi dan 2 orang staf pembantu.

Kewenangan yang dimiliki oleh kelurahan memang cukup kecil. Kantor kelurahan dalam pelayanan publik sebagian besar hanya sekedar wewenang pemberian rekomendasi atau surat pengantar untuk dilanjutkan dikecamatan, misalnya surat pengantar KTP yang akan diteruskan dikantor kecamatan, dan lain-lain sebagainya.

Berikut adalah Standar Operasional pelayanan (SOP) yang ditetapkan oleh kantor lurah Khairiah mandah berdasarkan perda kabupaten Indragiri hilir No 32 Tahun 2008 tentang susunan organisasi tata kerja kecamatan dan kelurahan.

Jenis pelayanan :

1. Kartu Tanda Penduduk

Persyaratan :

- Kartu keluarga yang asli dan photocopy
- Permohon mengisi formulir yang disediakan di kelurahan, melengkapi semua persyaratan , mengurusnya sendiri dikelurahan, selanjutnya kantor lurah Khairiah mandah meneruskan ke kecamatan untuk diproses lebih lanjut.
- Tanpa harus mengeluarkan biaya
- Pengurus dan di kelurahan 3 hari kerja

2. Kartu keluarga

Persyaratan :

- Surat pengantar dari RT
- Mengisi formulir, f1-f01 dan f1-06
- Kartu keluarga lama
- Surat Nikah

Prosedur

- Permohon mengisi formulir yang disediakan dikelurahan, melengkapi semua persyaratan, mengurusnya sendiri dikelurahan, selanjutnya kontor lurah khairiah mandah meneruskan ke kecamatan untuk di proses lebih lanjut.
- Tanpa harus mengeluarkan biaya
- Pengurus dikelurahan 3 hari kerja

3. Surat keterangan tanah (SKT)

Persyaratan

- KTP permohonan
- Jelas letak, ukuran, batas, sepadan, riwayat atau asal usul tanah tersebut
- Belangko telah ditandatangani oleh pemohon, sepadan, RT, RW dan kaling

Prosedur

- Pemohon mengisi formulir yang disediakan dikelurahan, melengkapi semua persyaratan, mengurusnya sendiri di kelurahan, selanjutnya kontor lurah khairiah mandah meneruskan ke kecamatan diproses lebih lanjut.
- Lama pelayanan 7 hari kerja

Dari standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh kantor lurah Khairiah Mandah tersebut itulah yang menjadi dasar dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, yang menjadi pedoman bagi masyarakat yang ingin melakukan suatu pelayanan pada kantor lurah Khairiah Mandah, dan juga tolak ukur untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar pelayanan tersebut atau tidak sesuai, sudah tercapai kualitas pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat atau belum memuaskan.

Selanjutnya untuk melihat perkembangan jumlah masyarakat yang mengurus surat-surat di kantor lurah dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel I.I Perkembangan jumlah masyarakat yang mengajukan permohonan pembuatan surat-surat dikantor lurah khairiah mandah

No	Jenis Surat	Tahun 2013	Tahun 2014	Tahun 2015	Jumlah	Rata-Rata
1.	KTP	241	270	280	791	67,25%
2.	Kartu keluarga	190	210	250	650	54,25%
3.	SKT	70	83	96	249	20,75%

Sumber : *Kantor Lurah Khairiah Mandah,2016*

Dari tabel diatas dapat dilihat jumlah masyarakat yang mengajukan pembuatan surat pemohonan seperti KTP, KK dan SKT di kontor lurah Khairiah Mandah, Dari tabel dapat dilihat perkembangan masyarakat yang mengajukan surat diatas dalam 3 tahun terakhir mengalami peningkatan.

1. Pada tahun 2013 rata-rata dalam satu hari masyarakat yang datang mengurus KTP, KK, SKT berjumlah 1 atau 2 orang dalam satu hari.
2. Pada tahun 2014 rata-rata dalam satu hari masyarakat yang datang mengurus KTP, KK, SKT berjumlah 2 atau 3 orang dalam satu hari.
3. Pada tahun 2015 rata-rata dalam satu hari masyarakat yang datang mengurus KTP, KK, SKT berjumlah 3 atau 4 orang dalam satu hari.

Pembuatan surat-surat pada kantor lurah ini hanya bersifat sebagai pengantar dari pemerintah kelurahan untuk diteruskan ke pemerintahan tingkat atasannya atau instansi yang terkait dengan perizinan tersebut. Pada tabel tersebut diatas memperlihatkan frekuensi pelayanan pada kantor lurah Khairiah Mandah, Kendati gambaran data tentang gambaran pelayanan dari tahun ketahun relatif meningkat tapi pelayanan tersebut tidak selalu diikuti oleh kualitas pelayanan yang baik.

Hal ini diketahui dari sejumlah informasi yang diperoleh dilapangan atau berdasarkan fenomena yang terjadi misalnya :

- a. Bahwa terjadinya pelayanan terhadap masyarakat yang memakan waktu lama atau panjang dalam melakukan suatu pengurus seperti dalam mengurus surat keterangan kartu keluarga (KK), misalnya KK seharusnya selesai 3 hari kerja kenyataanya 7 Hari kerja.
- b. Biaya yang seharusnya surat pengantar tidak dikenakan biaya akan tetapi dilapangan kenyataanya masyarakat yang mengurus surat dikenakan sekitar Rp.15.000 atau lebih dari itu.
- c. Selain itu terlihat juga bahwa dalam surat pengantar ke kecamatan sering terjadi kesalahan tulisan atau data sehingga tidak jarang surat harus diproses ulang sehingga membuat masyarakat kecewa.
- d. Masyarakat lebih memilih cepat dalam memilih suatu ketimbang mengikuti prusedur pelayanan yang panjang, masyarakat lebih memilih menggunakan jasa layanan (biro/layanan calo) dengan sistem tembak dengan membayar cukup mahal.
- e. Ruang tunggu yang kecil dan sempit yang tentunya tidak memberikan kenyamanan bagi pengguna pelayanan.
- f. Aparat yang bertugas, sering mungkir dari jam kerja bahkan menunda pekerjaan pada akhirnya pelayanan masyarakat menjadi tidak efektif dan pelaksanaan tugas tidak produktif.

Berdasarkan permasalahan yang ada dan telah dijelaskan dalam latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai **“Analisis Penyelenggaraan Pelayanan Pada Kantor Lurah Khairiah Mandah Kecamatan Mandah Kabupaten Indragiri Hilir”**

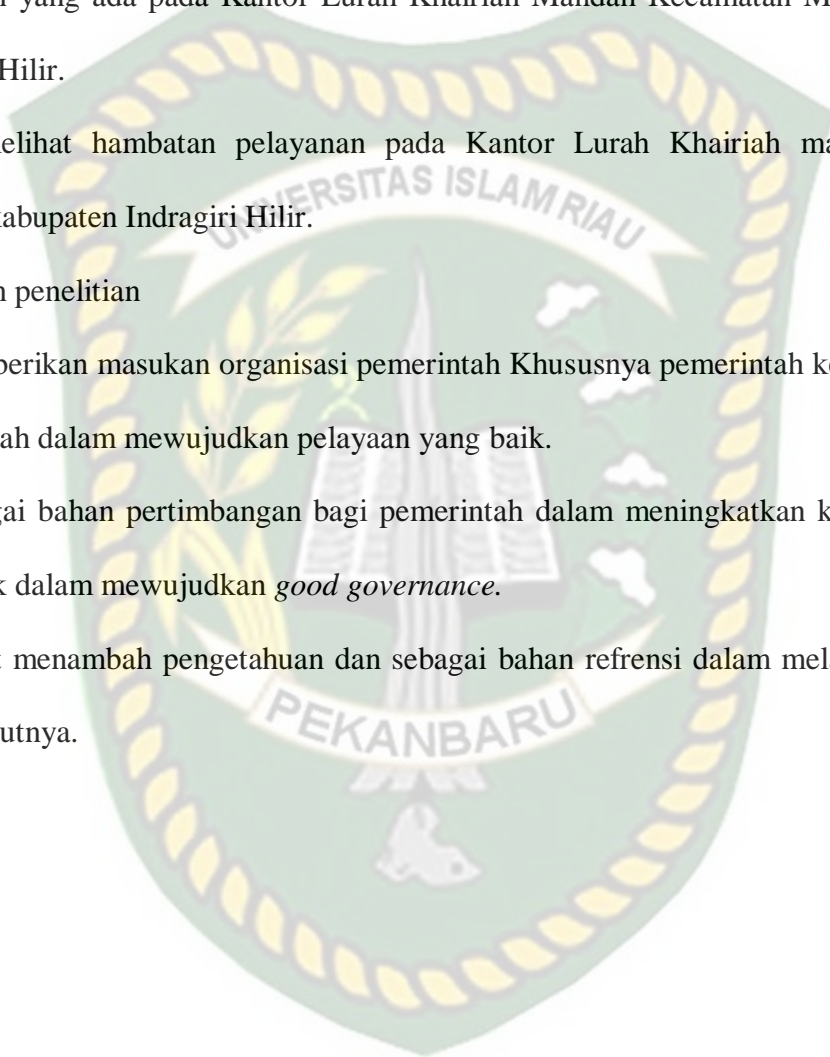
B. Rumusan Masalah

Dari beberapa gejala yang ada pada latar belakang masalah yang timbul suatu pertanyaan bagi penulis yaitu apakah hal ini disebabkan oleh masih belum sempurnanya pelaksanaan pelayanan masyarakat maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut : **Bagaimana**

penyelenggaraan Pelaksanaan Pelayanan Pada Kantor Lurah Khairiah Mandah Kecamatan Mandah Kabupaten Indragiri Hilir?

C. Tujuan dan kegunaan penelitian

1. Tujuan dari pada penelitian ini adalah untuk menganalisis dan menjelaskan penyelenggaraan pelayanan yang ada pada Kantor Lurah Khairiah Mandah Kecamatan Mandah Kabupaten Indragiri Hilir.
2. Untuk melihat hambatan pelayanan pada Kantor Lurah Khairiah mandah kecamatan mandah kabupaten Indragiri Hilir.
3. Kegunaan penelitian
 - a. Memberikan masukan organisasi pemerintah Khususnya pemerintah kelurahan Khairiah Mandah dalam mewujudkan pelayanan yang baik.
 - b. Sebagai bahan pertimbangan bagi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan *good governance*.
 - c. Dapat menambah pengetahuan dan sebagai bahan refrensi dalam melakukan penelitian selanjutnya.



BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi kepustakaan

Sebagai acuan penulis mengangkat judul skripsi “Analisis Pelayanan Penyelenggaraan Pelayanan Pada Kantor Lurah Khairiah Mandah Kecamatan Mandah Kabupaten Indragiri Hilir” berikut ini penulis kemukakan konsep atau teori-teori yang mendukung atau berkaitan dengan variabel yang diteliti untuk membantu memecahkan permasalahan yang terjadi antara lain sebagai berikut :

1. Teori Negara dan tujuan Negara

Negara adalah suatu wilayah dipermukaan bumi yang kekuasaannya baik politik, militer, ekonomi, social maupun budaya diatur oleh pemerintah yang berada diwilayah tersebut (dalam Abu Daud,2006; 35). Menurut prof. Mirriam budiardjo (dalam Abu Daud, 2006; 57) “Negara adalah suatu daerah teritorial yang rakyatnya diperintah sejumlah pejabat dan yang berhasil menuntuk dari warga negaranya ketaatan kepada peraturan perundang-undangan melalui penguasaan(control) monopolis yang syah”.

Kata Negara sendiri berasal dari bahasa inggris (state), bahasa belanda (staat), bahasa prancis (etat) yang kesemuannya itu berasal dari bahasa latin (status atau statum) yang berarti keadaan yang tegak dan tetap. Dimana makna luas dari kata tersebut juga bisa diartikan sebagai kedudukan persekutuan hidup manusia.(kamus besar bahasa Indonesia: edisi keempat, 2008; 973).

Menurut syafiie (2007; 87) syarat primer sebuah Negara adalah :

Memiliki rakyat, memiliki wilayah, dan memiliki pemerintahan yang berdaulat. Sedang syarat sekundernya adalah mendapatkan pengakuan dari Negara lain. Negara adalah pengorganisasian masyarakat yang mempunyai rakyat dalam suatu wilayah tertentu, dengan

sejumlah orang yang menerima keberadaan organisasi ini. Syarat lain keberadaan Negara adanya wilayah tertentu tempat Negara itu berada. Hal lain adalah apa yang disebut sebagai kedaulatan, yakni bahwa Negara diakui oleh warganya sebagai pemegang kekuasaan tertinggi atas diri mereka pada wilayah tempat Negara itu berada.

Tujuan Negara merupakan suatu harapan dan cita-cita yang akan dicapai oleh Negara, sedangkan fungsi Negara merupakan upaya atau kegiatan negara untuk mengubah kegiatan Negara untuk mengubah harapan itu menjadi kenyataan. Maka, tujuan Negara tanpa fungsi Negara adalah sia-sia, dan sebaliknya, fungsi Negara tanpa tujuan Negara tidak menentu.

Minimal setiap Negara harus melaksanakan fungsi (Mochtar Pakpahan, 2006:65)

1. Penertiban (low and order) untuk mencapai tujuan bersama dan mencegah terjadinya konflik, Negara harus melaksanakan penertiban, menjadi stabilisator.
2. Mengsahkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat
3. Peratahanan, menjaga kemungkinan serangan dari luar
4. Menegakan keadilan, melalui pengadilan- pengadilan

Dalam undang-undang proklamasi kemerdekaan atau dalam kata pembukaan UUD 1945, tujuan Negara Indonesia disebut sebagai berikut :

“Untuk memajukan kesejahteraan umum, Mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial”.

Berdasarkan ketentuan tersebut diatas, menurut prof. mr. moh. Yamin (dalam Abu Daud, 2000:77) tujuan negara ada 2 macam yaitu ada tujuan nasional dan tujuan internasional.

Sebagai tujuan nasional Negara RI adalah :

1. Kebahagiaan dalam Negara
2. Kemajuan kesejahteraan umum
3. Kecerdasan kehidupan Negara

Sedangkan yang merupakan tujuan internasional ialah melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan :

1. Kemerdekaan
2. Perdamaian
3. Keadilan social

Semua Negara pada hakikatnya memiliki keinginan untuk membentuk pemerintah yang kuat. Pemerintah yang kuat tidaklah sekedar diukur dari adanya kekuatan militer yang banyak dan terlatih, tetapi lebih dari itu adalah berapa besar akseptabilitas masyarakat dalam menyokong penyelenggaraan pemerintah itu sendiri.

Hal ini apabila tercipta pemerintah dapat memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Terkait dengan upaya pelayanan itu, maka pemerintah menggunakan aparatnya yang disebut birokrasi, baik yang berada ditingkat pusat maupun daerah. Pelayanan pada level daerah merupakan wujud dari pemencaran kekuasaan yang sedemikian besar tingkat yang lebih rendah melalui cara desentralisasi.

Dalam bentuk modern negara terkait dengan keinginan rakyat untuk mencapai kesejahteraan bersama dengan cara-cara yang demokrasi. Bentuk paling kongkrit pertemuan Negara dengan rakyatnya adalah pelayanan publik yakni pelayanan yang diberikan negara kepada rakyat. Terutama sesungguhnya adalah bagaimana Negara memberikan pelayanan kepada rakyat secara keseluruhan, fungsi, pelayanan paling dasar adalah pemberian rasa aman. Negara menjalankan fungsi pelayanan bagi seluruh rakyat bila semua rakyat merasa bahwa tidak ada ancaman dalam kehidupan.

Berbagai keputusan harus dilakukan untuk mengikat seluruh warga Negara, atau hukum, baik yang merupakan penjabaran atas hal-hal yang jelas dalam konstitusi maupun untuk

menyesuaikan terhadap perkembangan zaman atau keinginan masyarakat, semua kebijakan tercantum dalam suatu undang-undang.

2. Teori Pemerintahan

Dalam penyelenggaraan pelayanan, kedudukan dan peranan pemerintah sangat penting dalam menentukan. Oleh karena itu pemerintah harus mampu secara optimal dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagaimana yang diamanatkan oleh peraturan perundang-undangan untuk dapat memberikan pelayanan yang prima dan memuaskan masyarakat.

Pemerintah menurut Syafii dan azikin (dalam rahman,2009;34) adalah :

Sekelompok orang tertentu yang secara baik dan benar serta indah melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu dalam mengkoordinasikan, memimpin hubungan antara dirinya dan masyarakat, antara departemen dan unit dalam tubuh pemerintahan itu sendiri. Sedangkan ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana melaksanakan koordinasi dan kemampuan memimpin bidang legislasi, yudikasi, dan eksekusi dalam hubungan pusat dan daerah, antara lembaga dan serta antara yang memerintah dan yang diperintah secara baik dan benar dalam berbagai peristiwa dan gejala pemerintah.

Ndraha (2003;6) mendefinisikan pemerintah adalah organ yang berwenang memproses pelayanan publik dan memproses pelayanan sipil bagi setiap orang yang melakukan hubungan pemerintah hingga setiap anggota masyarakat yang diperintah.

Menurut Projudikoro (dalam Syafii,2002;35) istilah pemerintah berarti sangat luas meliputi semua urusan Negara oleh segala alat-alat kenegaraan.tugas pemerintahan adalah mencapai tujuan Negara. Birokras pemerintahan adalah keseluruhan organisasi pemerintah yang menjalankan tugas-tugas Negara dalam berbagai unit organisasi pemerintahan dibawah departemen dan lembaga-lembaga non departemen, baik dipusat maupun daerah.

Menurut Rosental (dalam Syafiie, 2002;21) ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mengeluti studi tentang penunjukan cara kerja kedalam dan keluar struktur dan proses pemerintahan umum. Kemudian menurut Poeljo (dalam Syafiie, 2002;21) ilmu pemerintahan dapat diartikan sebagai ilmu yang mempelajari cara tentang bagaimana lembaga pemerintahan umum ini disusun dan di fungsikan baik secara kedalam maupun keluar terhadap warganya.

Depertemen dalam negeri mendefinisikan pemerintahan sebagai kegiatan lembaga - lembaga publik dalam menjalankan fungsinya untuk mencapai tujuan Negara. Kemudian menurut Ndraha (2003;36) pemerintahan adalah semua badan atau organisasi yang berfungsi memenuhi dan melindungi kebutuhan dan kepentingan manusia dan masyarakat. Sedangkan yang disebut dengan pemerintah adalah proses pemenuhan dan kepentingan manusia dan masyarakat.

Menurut Ndraha (2003;75) fungsi pemerintahan adalah jenis tindakan atau aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah dalam mencapai tujuan. Dalam menjalankan roda pemerintahan, pemerintah mempunyai 3 fungsi utama yaitu :

1. Fungsi pengaturan

Fungsi pengaturan ini dilakukan pemerintah dengan membuat peraturan perundang- undang akan mengatur hubungan dalam masyarakat

2. Fungsi pemberdayaan

Fungsi ini pemerintah dibebani kewajiban untuk meningkatkan peran serta masyarakat dalam kegiatan pembangunan pemerintah.

3. Fungsi pelayanan

Merupakan fungsi utama pemerintah dan cukup beragam, dengan adanya fungsi ini diharapkan pemerintah akan dapat mewujutkan kehidupan yang lebih baik bagi masyarakatnya.

Dengan begitu luas dan kompleksnya tugas dan fungsi pemerintahan, menyebabkan pemerintah harus memikul tanggung jawab yang sangat besar. Untuk mengemban tugas berat itu, selain diperlukan sumberdaya, dukungan lingkungan, dibutuhkan institusi yang kuat yang didukung oleh aparat yang memiliki prilaku yang sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku didalam masyarakat dan pemerintahan.

Langkah ini perlu dilakukan oleh pemerintah, mengingat dimasa mendatang perubahan-perubahan yang terjadi didalam masyarakat akan semakin menambah pengetahuan masyarakat untuk mencermati segala aktivitas pemerintahan dalam hubungan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat.

3. Pelayanan

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan karena itu merupakan proses yang berlangsung terus menerus. Pelaksanaan pelayanan itu dapat diukur, serta dapat diterapkan standar baik atau buruknya. Dengan adanya standar dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar supaya hasil akhir memuaskan pada pokok-pokok yang dilayani.

Timbulnya pelayanan umum disebabkan oleh adanya kepentingan umum masyarakat. Pelayanan umum sendiri bukan lah sasaran suatu kegiatan, melainkan suatu proses sesuai apa yang seharusnya. Karena pelayanan berlaku sebagai penghubung maka peran pelayanan menjadi penting dalam suatu system atau kegiatan organisasi.

Menurut Moenir (2010; 12) pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.

Sedangkan menurut Purwodarminto (dalam monang sitorus, 30; 2009) pelayanan adalah sebuah atau cara seseorang secara tetap dan memuaskan. Bertolak dari pelayanan tersebut, maka setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan guna memenuhi kepentingan orang banyak yang disebut pelayanan umum. Namun tidak berarti bahwa pelayanan itu sifatnya selalukolektif, sebab melayani hak dan kebutuhan bersama yang telah di atur, termasuk dalam pengertian pelayanan umum (Moenir, 2010; 12).

Menurut Ateng Syarifudin (1999; 43) pelayanan yang memuaskan mengandung empat unsur yaitu :

1. Pelayanan kemudahan dalam pengurusan kepentingan atau mendapatkan perlakuan yang sama dalam pengurusan suatu kepentingan
2. Mendapatkan pelayanan yang wajar.
3. Pelayanan yang merata dan sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama.
4. Pelayanan yang diberikan tanpa memandang status atau kedudukan seseorang.

Selanjutnya menurut Vincent G Persz (1993; 46) ada sepuluh dimensi dalam memberikan pelayanan yang perlu di perhatikan yaitu :

1. Kepastian waktu pelayanan, ketetapan waktu yang diharapkan berkaitan dengan prose waktu penyelesaiannya, pengiriman, penyerahan, pemberian jaminan atau garansi dan memahami keluhan
2. Akurasi pelayanan yaitu berkaitan dengan rehabilitas pelayanan, bebas dari kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, yaitu personil yang berada digaris depan yang berintegrasi langsung dengan masyarakat tercermin melalui penampilan, bahasa tubuh dan bahasa tutur yang sopan, ramah, ceria, lincah dan gesit.

4. Tanggung jawab yaitu dalam penerimaan pesan atau permintaan dan penanganan keluhan masyarakat eksternal.
5. Kelengkapan yaitu pelayanan yang menyangkut lingkungan pelayanan, ketersediaan sarana pendukung.
6. Kemudahan mendapatkan pelayanan yaitu kemudahan mendapatkan pelayanan yang berkaitan banyaknya outlene, petugas pelayanan dan pasilitas pendukung.
7. Variasi model pelayanan yaitu berkaitan motivasi untuk pola-pola baru pelayanan.
8. Pelayanan pribadi yaitu berkaitan dengan dan memberikan, menanggapi kebutuhan khas.
9. Kenyamana memperoleh pelayanan yaitu berkaitan dengan ruang tunggu atau tempat pelayanan, kemudahan, ketersediaan data dan informasi dan petunjuk-petunjuk.
10. Atribut pendukung pe;ayanan yaitu dapat berupa ruang tunggu yang cukup bagi penerimaan.

Pelayanan pemerintahan daerah merupakan tugas dan fungsi utama pemerintahan daerah. Hal ini berkaitan dengan fungsi dan tugas utama pemerintah secara umum yaitu member pelayanan kepada masyarakat. Dengan member pelayana yang baik kepada masyarakat maka pemerintah akan dapat mewujudkan tujuan Negara yaitu menciptakan kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan pemerintah terhadap masyarakat menurut Ateng syarifudin (1999;43) terpenuhi apabila yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan selama masyarakat menghendaki pembuatan kartu tanda penduduk, kartyu keluarga an surat lainnya dikerjakan dalam waktu yang singkat dan biaya yang relative murah serta mutu yang lebih baik, maka masyarakta puas. Tetapi apabila dikerjakan berlarut-larut dan biaya yangv dikeluarkan cukup tinggi atau tidak teransparan maka masyarakat tidak akan puas.

4. Pelayanan publik

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Moenir (2010;17) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung.

Publik pada dasarnya berasal dari bahasa Inggris "*publik*" yang berarti umum, rakyat, umum, orang, banyak dan rakyat. Dari definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa administrasi publik adalah kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efektif dan efisien.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga Negara dan penduduk atas suatu barang jasa dan atas pelayanan yang terkait dengan pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah baik pusat maupun daerah, permasalahan umum pelayanan publik terkait dengan penerapan prinsip-prinsip *good governance* yang masih lemah masih terbatasnya partisipasi masyarakat, transparansi dan akuntabilitas, baik dalam proses perencanaan, pelaksanaan atau penyelenggaraan pelayanan maupun evaluasinya.

Pelayanan publik merupakan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam kamus besar bahasa Indonesia pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain.

Menurut Undang- Undang No 25 tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-

undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang dan jasa atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik diartikan pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang tau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (kepmenpan No 15 Tahun 2014).

Menurut moenir (2010; 40-41) banyak kemungkinan tidak adanya layanan yang memadai yang didapatkan oleh masyarakat, antara lain :

1. Tidak/kurang adanya kesadaran terhadap tugas / kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya.
2. Sistem prosedur dan metode kerja yang tidak memadai, sehingga makanismenya kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan.
3. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadinya simpang siur penanganan tugas, tumpang tindih, atau tercecernya suatu tugas.
4. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi kebutuhan hidup meski secara minimal.

Keempat hal diatas tersebut yang membuat masyarakat tidak puas terhadap pelayanan terhadap aparaturn pemerintah. Sebagai pihak yang ingin mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan, maka pelayanan yang merekan inginkan ialah seperti menurut Moenir (2010; 4) :

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan cepat, tepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang kala dibuat-buat.
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau uraian kata lain semacam itu yang nadanyan mengarah pada permintaan sesuatu baik dengan alasan untuk dinas atau alasan kesejahteraan.
3. Mendapat 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 dielakan hendaknya dberitahukan sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.

Menurut keputusan MENPAN Nomor 15 Tahun 2014, untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat, penyeleggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut :

1. Persyaratan pelayanan

Syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis atau administrasi.

2. Prosedur pelayanan

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan.

3. Waktu penyelesaian

Jangka waktu yang diperlakukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya pelayanan

Ongkos yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam pengurusan dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan pelayanan.

5. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

6. Penanganan pengelolaan pengaduan

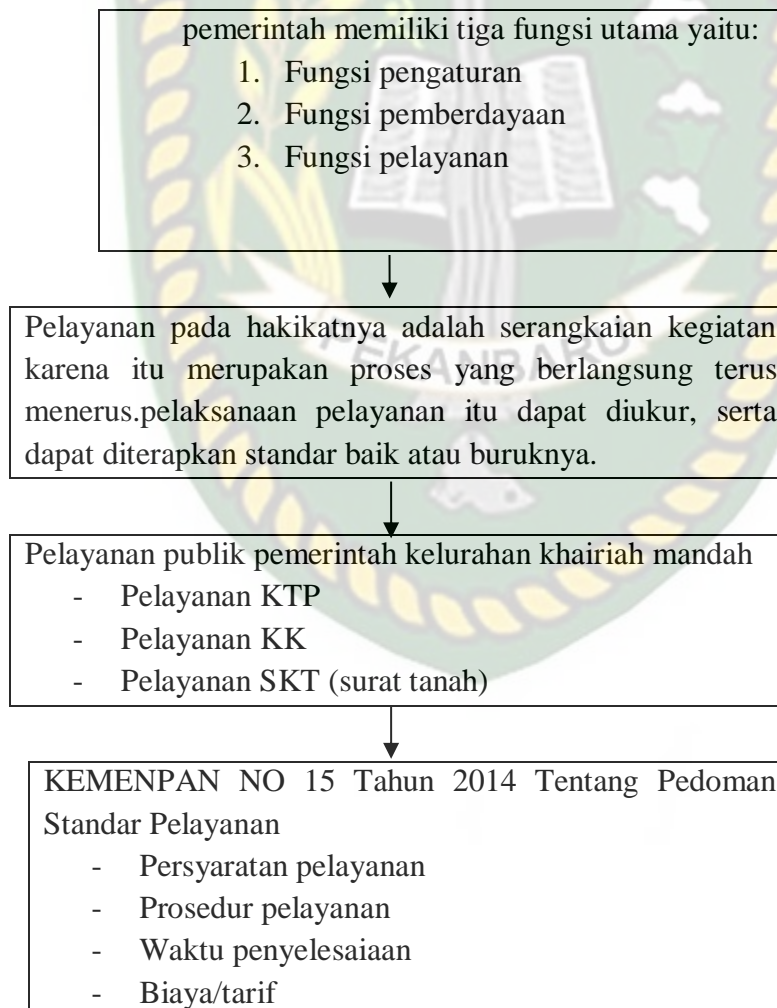
Organisasi penyelenggaraan pelayanan wajib membuat makanisme pengelolaan pengaduan.

B. Kerangka Pikir

Berdasarkan dari permasalahan pelayanan publik di kantor lurah Khairiah Mandah khususnya pada pembuatan KTP, KK, SKT, kemudian ditentukan dengan acuan dari beberapa teori dan konsep yang dijadikan indikator standar pelayanan, maka penulis menjelaskan hubungan tersebut agar tidak terjadi kesalah pahaman penapsiran dan maksud penelitian.

Untuk lebih jelasnya mengenai teori-teori yang dijadikan indikator pada penelitian ini maka penulis akan menampilkan kerangka pikir sebagai alur dari pemikiran penulis dan rancangan penelitian selanjutnya jerangka pikir dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

GambarII.I: Kerangka pikir penelitian tentang analisis penyelenggaraan pelayanan pada kantor lurah khairiah mandah kecamatan mandah kabupaten indragiri hilir



- Produk pelayanan
- Penanganan pengelolaan pelayanan

Hasil pelayanan : Baik, Cukup Baik, Dan Kurang Baik

A. Konsep Operasional

Konsep adalah abstraksi mengenai suatu fenomena yang dirumuskan atas dasar generalisasi dari sejumlah karakteristik kejadian, keadaan, kelompok atau individu. Penggunaan konsep ini diharapkan akan dapat menyederhanakan pikiran dengan menggunakan salah satu istilah untuk beberapa kejadian yang berkaitan satu sama lainnya.

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam menafsirkan dalam penelitian ini, maka penulis membuat konsep ini diharapkan akan dapat menyederhanakan pikiran dengan menggunakan salah satu istilah untuk beberapa kejadian yang berkaitan satu sama lainnya.

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam menafsirkan dalam penelitian ini, maka penulis membuat konsep yang berhubungan dengan penelitian ini sebagai berikut :

1. Analisis adalah suatu proses penyelidikan terhadap proses pelayanan pada kantor lurah khairiah mandah untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya seperti apa penyelenggaraan pelayanan pada kantor lurah khairiah mandah.
2. Penyelenggaraan adalah suatu kegiatan melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat seperti pembuatan KTP, KK dan SKT oleh kantor lurah Khairiah mandah.
3. Pemerintah adalah sekelompok orang tertentu yang secara baik dan benar serta indah melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu dalam mengkoordinasikan, memimpin

dalam hubungan antara dirinya dan masyarakat, antara depertemen dan unit dalam tubuh pemerintah itu sendiri.

4. Kelurahan Khairiah mandah suatu wilayah yang ditempati oleh sejumlah penduduk yang mempunyai organisasi pemerintahan terendah langsung dibawah camat, yang tidak berhak menjalankan pada masyarakat.
5. Pelayanan adalah suatu bentuk jasa izin usaha yang diberikan kepada masyarakat oleh kantor lurah Khairiah mandah, seperti pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), kartu keluarga (KK), dan surat keterangan tanah (SKT).
6. Publik pada dasarnya berasal dari bahasa inggris "*public*" yang berati umum, rakyat umum, orang banyak dan rakyat.
7. Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh kontor lurah Khairiah mandah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-uundangan.
8. Persyaratan adalah dokumen atau barang lain yang menjadi syarat suatu pelayanan oleh kantor lurah khairiah mandah dalam setiap penyelenggaraan pelayanan seperti pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), kartu keluarga (KK), dan surat keterangan tanah (SKT)
9. Prosedur pelayanan adalah prosedur atau tata cara yang ditetapkan oleh kantor lurah Khairiah mandah dalam penyelenggaraan setiap pelayanan seperti pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), kartu keluarga (KK), dan surat keterangan tanah (SKT).
10. Waktu penyelesaian adalah lamaya waktu yang dibutuhkan oleh kantor lurah Khairiah Mandah dalam proses setiap layanan kepada masyarakat seperti pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), kartu keluarga (KK), dan surat keterangan tanah (SKT).

11. Biaya pelayanan adalah biaya administrasi pengurusan yang ditetapkan oleh kantor lurah Khairiah Mandah dalam setiap pelayanan masyarakat seperti pembuatan tanda penduduk (KTP), kartu keluarga (KK), dan surat keterangan tanah (SKT).
12. Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh kantor lurah Khairiah Mandah dalam setiap pelayanan masyarakat seperti pembuatan tanda penduduk (KTP), kartu keluarga (KK), dan surat keterangan tanah(SKT).
13. Sarana dan prasarana adalah segala fasilitas dan peralatan kerja yang terdapat pada kantor lurah Khairiah Mandah dalam menunjang pelaksanaan tugas dan pekerjaan pelayanan.
14. Kompetensi petugas adalah kompetensi petugas yang terdapat pada kantor lurah Khairiah Mandah ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, dan keterampilan yang dibutuhkan dalam pemberi pelayanan kepada masyarakat seperti pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), kartu keluarga(KK), dan surat keterangan tanah (SKT).

B. Operasional Variabel

Tabel II.2 : Operasional Variabel penelitian tentang analisis pelayanan pada kantor lurah khairiah mandah kecamatan mandah kabupaten Indragiri hilir

Konsep	Variable	Indikator	Intem yang dinilai	Skala ukuran
1	2	3	4	5
Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, didaerah, dan dilingkungan BUMN dan BUMD	Pelayanan Publik Pemerintah Kelurahan khairiah mandah	1. Persyaratan pelayanan	1. Informasi persyaratan pelayanan 2. Kemudahan dalam mendapatkan persyaratan 3. Kesesuaian persyaratan dengan SOP 4. Kesederhanaan persyartan 5. Kejelasan persyaratan	Baik Cukup Kurang baik
		2. Prosedur pelayanan	1. Informasi prosedur 2. Kemudahan mendapatkan pelayanan 3. Kesesuaian pelayanan dengan SOP 4. Kesederhaan pelayanan 5. Kejelasan prosedur 6. Pelayanan komplein	Baik Cukup Kurang baik

dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (keputusan MENPAN No 15 Tahun 2014).	3. Waktu penyelesaian	1. Infoermasi pelayanan 2. Ketentuan waktu pelayanan 3. Kinerja 4. Waktu sesuai dengan aturan	Baik Cukup Kurang baik
	4. Biaya pelayanan	1. Infoermasi biaya 2. Biaya sesuai dengan peraturan 3. Keterjangkauan biaya 4. Penetapan biaya 5. Anggaran biaya	Baik Cukup baik Kurang baik
	5. Produk Pelayanan	1. Kualitas produk 2. Pelayanan tindakan 3. Pelayanan yang diterima dengan tepat dan benar	Baik Cukup Baik Kurang Baik
	6. Penanganan pengelolaan pengaduan	1. Informasi tempat pengaduan 2. Kotak saran yang harus disediakan 3. Pengetahuan yang dimiliki pegawai dalam memberikan pelayanan 4. Memperbaiki diri dari sikap yang kurang baik	Baik Cukup baik Kurang baik

C. Teknik Pengukuran

Pengukuran terhadap pelaksanaan variable dan indikator dalam penelitian ini diklasifikasikan dalam 3 kategori yaitu Baik, Cukup baik, Kurang baik, untuk megarahkan analisis data. Uraian dari masing-masing pengukuran adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang /hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi.

Baik : Apabila dalam memberi pelayanan publik pihak kelurahan Khairiah mandah yaitu syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi berada pada kategori 67%-100%.

Cukup baik : Apabila dalam pemberian pelayanan publik pihak kelurahan Khairiah mandah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi berada pada skala 34%-66%

Kurang baik : Apabila dalam pemberian pelayanan publik pihak kelurahan Khairiah mandah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi berada pada kategori 1%-33%.

2. Prosedur pelayanan adalah tata cara pelayanan yang di bakukan bagi penerima pelayanan

Baik : Apabila dalam memberikan pelayanan publik pihak kelurahan Khairiah mandah menyediakan prosedur pelayanan yang tidak rumit saat memberi pelayanan berada pada kategori 67%-100%.

Cukup baik : Apabila dalam pemberian pelayanan publik pihak kelurahan Khairiah mandah menyediakan prosedur pelayanan yang tidak rumit saat memberi pelayanan berada pada kategori 34%-66%.

Kurang baik : Apabila dalam pemberian pelayanan publik pihak kelurahan Kahairiah Mandah menyediakan prosedur pelayanan yang tidak rumit saat memberi pelayanan berada pada kategori 1%-33%.

3. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan

- Baik : Apabila dalam member pelayanan publik pihak kelurahan Khairiah Mandah mengedepankan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan berada pada kategori 67%-100%.
- Cukup baik : Apabila dalam memberi pelayanan publik pihak kelurahan Khairiah Mandah mengedepankan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan berada pada kategori 34%-66%.
- Kurang baik : Apabila dalam memberi pelayanan publik pihak kelurahan Khairiah Mandah mengedepankan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan berada berada pada kategori 1%-33%.
4. Biaya atau tarif adalah ongkos yang diberikan kepada penerima pelayanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan
- Baik : Apabila dalam memberikan pelayanan publik pihak kelurahan Khairiah Mandah menetapkan ketentuan biaya pelayanan saat memberikan pelayanan berada pada kategori 67%-100%.
- Cukup baik : Apabila dalam memberikan pelayanan publik pihak kelurahan Khairiah Mandah menetapkan ketentuan biaya pelayanan saat memberikan pelayanan berada pada kategori 34%-66%.
- Kurang baik : Apabila dalam memberikan pelayanan publik pihak kelurahan Khairiah Mandah berada pada 1%-33%.
5. Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

- Baik : Apabila dalam memberikan pelayanan publik pihak kelurahan Khairiah Mandah menyediakan produk pelayanan yang dibutuhkan saat memberikan pelayanan berada pada kategori 67%-100%.
- Cukup baik : Apabila dalam memberikan pelayanan publik pihak kelurahan Khairiah Mandah menyediakan produk pelayanan yang dibutuhkan saat memberikan pelayanan berada pada kategori 34%-66%.
- Kurang baik : Apabila dalam memberikan pelayanan publik pihak kelurahan Khairiah Mandah menyediakan produk pelayanan yang dibutuhkan saat memberikan pelayanan berada pada kategori 1%-33%.
6. Penanganan pengelolaan pengaduan adalah organisasi penyelenggaraan pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan
- Baik : Apabila dalam memberikan pelayanan publik pihak kelurahan Khairiah Mandah menampung menyediakan pengaduan bagi penerima pelayanan berada pada kategori 67%-100%.
- Cukup baik : Apabila dalam memberikan pelayanan publik pihak kelurahan Khairiah Mandah menampung menyediakan pengaduan bagi penerima pelayanan berada pada kategori 34%-66%.
- Kurang baik : Apabila dalam memberikan pelayanan publik pihak kelurahan Khairiah Mandah menampung menyediakan pengaduan bagi penerima pelayanan berada pada kategori 1%-33%.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Penelitian ini merupakan survey- diskriptif, ini berkaitan dengan situasi yang memerlukan teknik pengumpulan data seperti wawancara, angket, atau observasi. Yang menggambarkan kenyataan yang ditemui dilapangan secara apa adanya. Setelah data diperoleh kemudian diterangkan dan diuraikan serta dianalisa dengan menggunakan metode gabungan kualitatif dan kuantitatif, yang diperoleh dari hasil wawancara, kuisioner dan observasi terhadap fenomena-fenomena tentang Analisis penyelenggaraan pelayanan pada kantor lurah Khairiah Mandah Kecamatan Mandah Kabupaten Indragiri hilir survey dibatasi pada penelitian yang datanya dikumpulkan dari sampel yang diwakili seluruh populasi.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan dikantor kelurahan Khairiah Mandah alasan memilih kantor kelurahan Khairiah mandah sebagai objek penelitian karena kantor kelurahan Khairiah Mandah mempunyai fungsi dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan menerapkan prinsip-prinsip good governance dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum bisa menyelenggarakan pelayanan publik dengan baik.

C. Populasi dan Sampel

Populasi diartikan sebagai jumlah keseluruhan unit analisa, yaitu objek yang akan diteliti yang secara ideal sebaiknya meneliti seluruh anggota populasi. Sedangkan sampel adalah ini dapat dilihat pada table berikut.suatu bagian dari populasi yang akan diteliti yang dianggap dapat menggambarkan populasinya. (dalam soehartono, 2004; 59)

Adapun yang menjadi populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah seluruh petugas yang ada dikantor lurah Khairiah mandah dan masyarakat yang mengurus pelayanan dikantor lurah Khairiah Mandah. Pengurusan ini dibatasi pada pengurusan pelayanan KTP, KK, SKT, karena pelayanan itulah yang banyak dilakukan masyarakat.

Untuk lebih jelasnya jumlah populasi dan sampel dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Table III.1 : Distribusi jumlah sampel (pegawai) penelitian tentang Analisis penyelenggaraan pelayanan pada kantor lurah Khairiah mandah kecamatan mandah kabupaten Indragiri hilir

No	Klasifikasi Populasi	Sampel	Persentase
1	Lurah	1	100%
2	Sekretaris Lurah	1	100%
3	Kasi Pemerintahan	1	100%
4	Kasi Pelayanan Umum	1	100%
5	Kasi Pembangunan	1	100%
6	Kasi Trantib	1	100%
7	Staff	2	100%
	Jumlah	8	100%

Sumber: Kantor Lurah Khairiah Mandah, 2016

Yang menjadi populasi ini adalah seluruh objek penelitian yakni lurah dan perangkat kelurahan. Dalam penelitian ini berjumlah 8 orang yang terdiri dari 1 orang lurah, 1 orang sekretaris lurah, 1 orang kasi pemerintahan, 1 kasi pelayanan umum, 1 orang kasi pembangunan, satu orang kasi trantib dan 2 orang pegawai kantor lurah khairiah mandah. Selanjutnya jumlah populasi dan sampel masyarakat yang mengurus pelayanan di Kantor Khairiah Mandah.

Untuk lebih jelasnya jumlah populasi dan sampel dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel III.2: Distribusi jumlah sampel (masyarakat penerima pelayanan) Penelitian Tentang Analisis penyelenggaraan pelayanan pada kantor lurah Khairiah Mandah kecamatan Mandah Kabupaten Indragiri hilir

No	Klasifikasi Populasi	Jumlah		Persentase (%)
		Populasi	Sampel	
1	Ketua RW	6	3	50%
2	Ketua RT	16	8	50%
3	Masyarakat			
	- Menerima pelayanan pengantar KK	650	25	3,8%
	- Menerima pelayanan pengantar KTP	791	25	3,0%
	- Menerima pelayanan pengantar SKT	249	25	10%
	Jumlah	1712	86	20,1%

Sumber : Kantor lurah Khairiah Mandah, Tahun 2016

Jumlah ketua RW dan RT yang menjadi responden adalah setengah dari jumlah populasi yaitu 11 orang, 3 orang ketua RW dan 8 orang ketua RT. Sedangkan jumlah masyarakat dibatasi hanya yang telah mengurus pelayanan kepada kantor lurah khairiah mandah (pembuatan KTP, KK, SKT) masing-masing diambil 25 orang dianggap cukup untuk penelitian ini. Alasannya adalah karena masyarakat yang telah mengurus pelayanan (pembuatan KTP, KK, SKT) dianggap telah mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor lurah khairiah mandah dengan terlebih dahulu meminta data jumlah masyarakat yang telah mengurus pelayanan pada kantor lurah tersebut.

D. Teknik penarikan sampel

Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini mengacu pada jumlah populasi yang dapat dijangkau oleh peneliti, maka untuk mengambil data yang diperlukan diambil sampel dari seluruh populasi yang memungkinkan dapat mendukung pengumpulan dan keakuratan data. Untuk lurah, sekretaris lurah, kasi pemerintahan, 1 kasi pelayanan umum, kasi pembangunan, kasi trantib, 2 orang staf kelurahan dilakukan secara sensus mengingat populasi kecil dan mudah dihubungi. Sementara ini untuk masyarakat diambil dengan menggunakan teknik Accidental sampling, yaitu mengambil acak masyarakat yang telah pernah berurusan di kantor lurah khairiah mandah, baik yang dijumpai pada saat mengurus pelayanan dan mendatangi rumah masyarakat, dengan

terlebih dahulu meminta data masyarakat yang pernah melakukan pelayanan kepada kantor lurah khairiah Mandah yang di nilai dapat diwakili untuk pengambilan data penelitian dengan memperhatikan tujuan yang ingin dicapai oleh penelitian.

E. Jenis dan Sumber Data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah berupa data primer dan data sekunder :

1. Data primer, yaitu data yang berkenaan dengan penilaian responden terhadap pelaksanaan ke 6 (Enam) indikator pada praktek pelayanan dikantor lurah Khairiah Mandah. Yang meliputi :
 - a. Persyaratan pelayanan
 - b. Prosedur pelayanan
 - c. Waktu penyelesaian
 - d. Biaya/tariff
 - e. Produk pelayanan
 - f. Penanganan pengelolaan pengaduan
2. Data skunder yaitu data yang diperoleh dari kantor lurah Khairiah Mandah yang merupakan laporan-laporan dan catata yang diperoleh berupa :
Struktur Organisasi, Tugas dan fungsi, Standar Operasional prosedur (SOP), dan data pendukung lainnya.

F. Teknik Pengumpulan Data

Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan teknik berikut :

1. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan dengan mengajukan pertanyaan langsung kepada responden guna mendapat informasi. Pada penelitian ini peneliti melakukan wawancara dengan reponden untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini, yaitu dengan menanyakan langsung kepada responden (masyaarakat) yang telah pernah mengurus pelayanan dikantor lurah Khairih Mandah.



2. Observasi

Observasi yaitu melakukan pengamatan dengan menggunakan indra penglihatan yang berarti tidak mengajukan pertanyaan-pertanyaan. (dalam soeharatono,2004:69). Pada penelitian ini peneliti mengadakan pengamatan langsung dilapangan terhadap fenomena-fenomena atau gejala-gejala yang dipandang berhubungan dengan penelitian ini,yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan pada kantor lurah Khairiah Mandah mengacu pada fakta yang ada dilapangan.

3. Angket (kuinsioner)

Angket (kuinsioner) yaitu teknik pengumpulan data dengan mengerahkan dan mengirimkan daftar pertanyaan untuk diisi sendiri oleh responden adalah orang yang memberikan tanggapan atas atau menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan. (dalam soeharatono,2004:65). Pada penelitian ini yang dimaksud adalah responden masyarakat yang pernah melakukan pelayanan baik yang dijumpai saat mengurus pelayanan atau mendatangi rumah masyarakat,dengan terlebih dahulu meminta data masyarakat yang pernah melakukan pelayanan kepada kantor lurah Khairiah Mandah.

H. Jadwal Waktu Penelitian

Tabel III.3 : Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian Tentang Analisis Penyelenggaraan Pelayanan Pada Kantor Lurah Khairiah Mandah Kecamatan Mandah Kabupaten Indragiri Hilir Tahun 2016

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu Ke																			
		Januari				Februari				Maret				April				Mei			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Penyusunan UP	x	X	x	X																
2.	Seminar UP																				
3.	Revisi UP																				
4.	Revisi Kuisisioner																				

BAB IV

DISKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Profil Kabupaten Indragiri Hilir

Kabupaten Indragiri hilir adalah salah satu kabupaten yang terdapat diprovinsi Riau, yang dikenal dengan nama “Negeri Seribu Jambatan”. Kabupaten Indragiri hilir memiliki luas daratan 11.605.97 km dan perairan 7.207 km. terdiri dari 20 kecamatan dan 198 Desa/38 kelurahan. Sedangkan jumlah penduduk 683,354 jiwa yang terdiri dari berbagai etnis. Yang sekarang terkenal dengan julukan “negeri seribu jambatan” dikelilingi perairan berupa sungai-sungai besar dan kecil, parit rawa-rawa dan laut, secara fisiografis kabupaten idragiri hilir beriklim trofis merupakan sebuah daerah dataran rendah yang terletak diketinggian 0-4 meter diatas permukaan laut dan dipengaruhi oleh pasang surut.

B. Profil kelurahan Khairiah Mandah

Mandah adalah sebuah kecamatan di Kabupaten Indragiri Hilir Provinsi riau Kecamatan ini berdiri sejak tanggal 27 September 1938, sebagai awal dari adanya Tractaat Van Vrindchaap (Perjanjian Perdamaian dan Persahabatan) antara Kerajaan Indragiri dengan belanda, maka Kesultanan Indragiri menjadi Zlfbestuur. Berdasarkan ketentuan tersebut Mandah dijadikan sebagai daerah Keamiran (dari 6 daerah Keamiran di Indragiri Hilir) yaitu dengan Amir Mandah dan Gaung dengan ibukotanya di Khairiah Mandah (ibukota Kecamatan Mandah saat ini).Khairiah mandah merupakna sebuah kelurahan yang berada diibukota kecamatan mandah pada saat ini.kelurahan Khairiah Mandah juga terdiri beberapa bagian wilayah antara lain : wilayah kota kelurahan,wilayah sembuang, entap, pulau meriam, entap, sungai raya, pandan sari, dan rantau sauh.

Kelurahan Khairiah mandah memiliki luas wilayah yaitu 25,651KM dan mempunyai batas-batas wilayah sebagai berikut :

- a. Bagian utara berbatas dengan desa bolak raya
- b. Bagian timur berbatas dengan desa igal
- c. Bagian selatan berbatasan dengan desa bente
- d. Bagian barat berbatasan dengan desa batang tumu

Kelurahan Khairiah mandah terdiri dari 20 RT, 6 RW, dan 03 lingkungan yaitu :

- Wilayah kota kelurahan terdiri dari RT 01 s/d RT 09, RW01 s/d 03
- Kepala lingkungan, terdiri dari kepala lingkungan
- Wilayah barat disektor
- Wilayah timur

Sedangkan jarak dari ibukota kecamatan adalah 0 KM, jarak dari ibukota kabupaten adalah 2.30 menit dan jarak dari ibukota provinsi adalah menempuh waktu 8 jam perjalanan

Uraian tugas pokok dan fungsi kantor lurah Khairiah Mandah

Adapun tugas dan fungsi kelurahan Khairiah Mandah dengan uraian sebagai berikut :

1. Lurah mempunyai rincian tugas antara lain :
 - a. Menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan serta urusan pemerintahan yang dilimpahkan bupati
 - b. Merencanakan program kerja pemerintahan kelurahan
 - c. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat
 - d. Melaksanakan pelayanan masyarakat tingkat kelurahan
 - e. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
 - f. Memngkoordinasikan pemeliharaan prsarana dan fasilitas pelayanan umum

- g. Mengkoordinasikan lembaga kemasyarakatan
- h. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan
- i. Melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh bupati
- j. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dalam melaksanakan tugas tersebut lurah menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

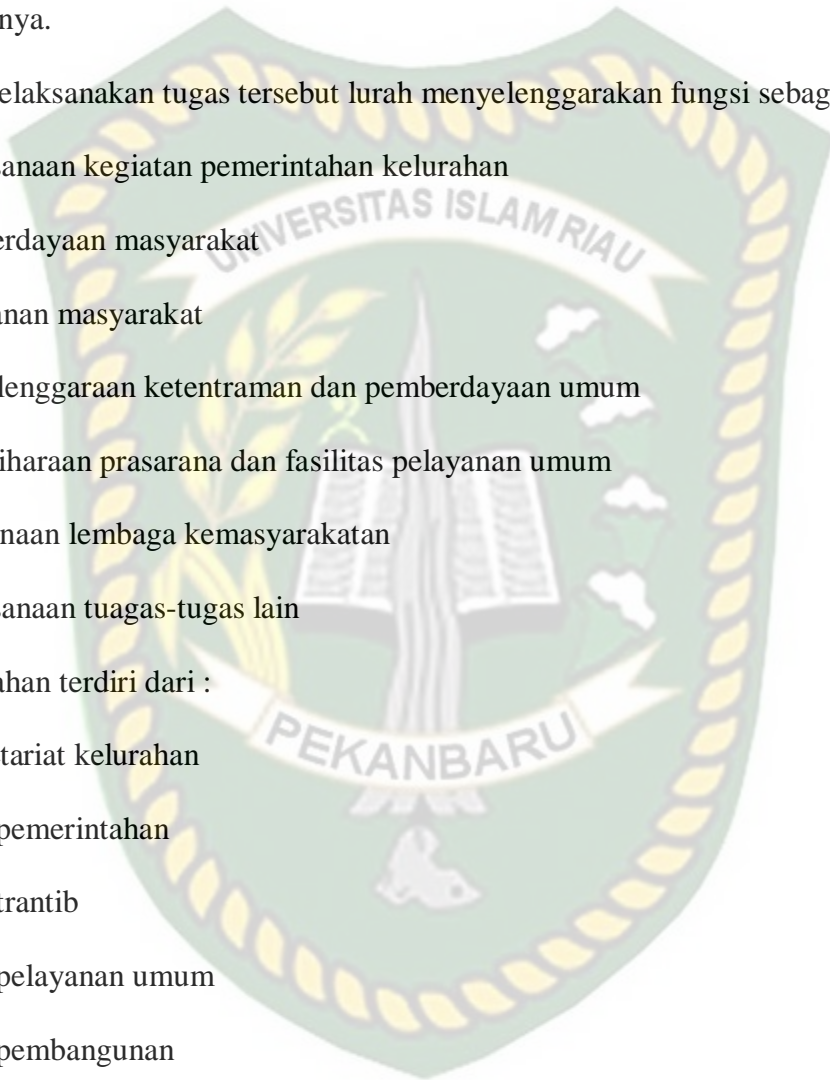
- a. Pelaksanaan kegiatan pemerintahan kelurahan
- b. Pemberdayaan masyarakat
- c. Pelayanan masyarakat
- d. Penyelenggaraan ketentraman dan pemberdayaan umum
- e. Pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum
- f. Pembinaan lembaga kemasyarakatan
- g. Pelaksanaan tugas-tugas lain

Kelurahan terdiri dari :

- a. Sekretariat kelurahan
- b. Seksi pemerintahan
- c. Seksi trantib
- d. Seksi pelayanan umum
- e. Seksi pembangunan
- f. Kelompok jabatan fungsional

1. Sekretariat kelurahan

Sekretariat kelurahan mempunyai tugas antara lain :



- a. Merumuskan , mengkoordinasikan, dan melaksanakan pelayanan teknis administrasi, penyelenggaraan tugas umum pemerintahan serta melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh bupati.
- b. Merencanakan kegiatan pelayanan teknis administrative unuk kelancara penyelenggaraan pemerintahan kelurahan, pembangunan, dan kemasyarakatan berdasarkan petunjuk atasan dan ketentuan peraturan perundang-undangan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.
- c. Merencanakan program kerja pemerintahan kelurahan
- d. Mengkoordinir pelaksanaan tugas administratif pemerintahan kelurahan mulai dari proses perencanaan, pelaksanaan, monitoring, dan evaluasi serta pelaporan.
- e. Membina, mengawasi, mengendalikan peringkat kelurahan dalam melaksanakan kebijakan pemerintahan daerah.
- f. Membagi tugas kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar dapat diproses lebih lanjut.
- g. Memberikan petunjuk kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar bawahan mengerti dan memahami pekerjaanya.
- h. Memeriksa pekerjaan berdasarkan hasil pekerjaan untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnaan.
- i. Membuat konsep pedoman dan petunjuk teknis.
- j. Mengevaluasi tugas pemerintahan kelurahan berdasar kan informasi, dari laporan yang diterima untuk bahan penyempurnaan lebih lanjut.

- k. Melaporkan pelaksanaan tugas pemerintahan kelurahan kepada bupati dan camat melalui lurah secara lisan maupun tertulis berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi bagi atasan.
- l. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsi.

2. Seksi pemerintahan

Kepala seksi pemerintahan mempunyai rincian tugas antara lain :

- a. Merumuskan, mengkoordinasikan dan melaksanakan urusan pemerintahan kelurahan serta ketentraman dan ketertiban.
- b. Melakukan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah dan instansi vertikal dibidang penyelenggaraan pemerintahan.
- c. Melakukan koordinas dan sinkronisasi perencanaan dengan satuan kerja perangkat daerah dan instansi vertikal dibidang kegiatan pemerintahan.
- d. Melakukan evaluasi penyelenggaraan kegiatan pemerintahan ditingkat kelurahan.
- e. Melakukan pembinaan dan pengawasan tertib administrasi pemerintahan kelurahan.
- f. Melaksanakan penyusunan pembinaan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
- g. Melaksanakan kegiatan social politik, ideology Negara ksatuan bangsa.
- h. Memberi bimbingan, supervise, fasilitas dan konsultasi pelaksanaan administrasi kelurahan.
- i. Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pemerintah kelurahan.
- j. Melakukan evaluasi penyelenggaraan pemerintahan kelurahan serta ketentraman dan ketertiban dilingkuangan kelurahan.

- k. Melakukan koordinasi dengan satuan polisi pamong praja, kepolisian republik Indonesia dan/atau TNI mengenai program dan kegiatan penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum diwilayan kelurahan.
- l. Melakukan koordinasi dengan pemuka agama yang berda diwilayah kerja kelurahan untuk mewujudkan ketentraman dan ketertiban umum dimasyarakat.
- m. Melakukan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah yang tugas dan fungsinya dibidang penerapan peraturan perundang-undangan.
- n. Melakukan koordinasi satuan kerja perangkat daerah yang tugas dan fungsinya dibidang penegakan peraturan perundang-undangan yaitu satuan polisi pamong praja dan Kepolisian Republik Indonesia.
- o. Membagi tugas kepada bawahan dengan cara tertulis maupun lisan agar dapat diproses lebih lanjut.
- p. Memeriksa pekerjaan bawahan berdasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau keke;uruan atau upaya penyempurnaan.
- q. Melaporkan pelaksanaan tugas urusan pemerintahan kelurahan kepda bupati dan camat melalui lurah secara lisan muapun tulisan berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi atasan.
- r. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

3. Seksi Trantib

Kepala seksi Trantib mempunyai tugas antara lain :

- a. Melakukan koordinasi dengan kepolisian Negara Republik Indonesia dan /atau tentara nasional Indonesia mengenai program dan kegiatan penyelenggaraan ketentraman dan keamanan umum di wilayah kelurahan.
 - b. Melaksanakan koordinasi dengan pemuka agama yang berada di wilayah kerja kelurahan untuk mewujudkan ketentraman dan ketertiban umum masyarakat di wilayah kelurahan.
 - c. Melaporkan pelaksanaan pembinaan ketentraman dan ketertiban kepada bupati melalui lurah.
 - d. Merumuskan dan menyiapkan bahan dalam rangka pembinaan ketentraman umum dan ketertiban umum.
 - e. Menginventarisasi, pengolahan, dan pelaporan permasalahan ketentraman dan ketertiban serta upaya tindak lanjut.
 - f. Menyelenggarakan koordinasi pengamanan prasarana dan fasilitas umum.
 - g. Menyelenggarakan koordinasi dan fasilitas dalam rangka pembinaan pengendalian ketentraman dan ketertiban umum.
 - h. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
4. Seksi pembangunan
- Kepala seksi pembangunan mempunyai tugas antara lain :
- a. Merumuskan, mengkoordinasikan dan melaksanakan pelayanan urusan pembangunan.
 - b. Mendorong partisipasi masyarakat untuk ikut serta dalam perencanaan pembangunan di kelurahan.

- c. Merencanakan program kerja pembinaan perekonomian, produksi dan distribusi dilingkungan kelurahan.
- d. Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap kelurahan unik kerja baik pemerintah maupun swasta yang mempunyai program kerja dan kegiatan pemberdayaan masyarakat diwilayah kelurahan.
- e. Melakukan evaluasi terhadap berbagai kegiatan pemberdayaan masyarakat diwilayah kelurahan baik yang dilakukan oleh unit kerja pemerintahan maupun swasta.
- f. Melakukan tugas-tugas lain dibidang pemberdayaan sesuai dengan peraturan perundang-undang.
- g. Melakukan koordinasi dengan satuan kerja perngkat daerah dan/atau instansi verikal yang tugas dan fungsinya dibidang pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
- h. Melakukan koordinasi dengan pihak swasta dalam pelaksanaan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
- i. Membagi tugas kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar dapat diproses lebih lanjut
- j. Memeriksa laporan bawahan berdasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnaan.
- k. Melaporkan pelaksanaan tugas urusan kesejahtraan rakyat kepada bupati dan camat melalui lurah secara tertulis maupun lisan berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi bagi atasan.
- l. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

5. Seksi pelayanan umum

- a. Merumuskan, mengkoordinasi dan melaksanakan pelayanan urusan pelayanan umum.
- b. Melakukan perencanaan program kerja kegiatan pelayanan kepada masyarakat dikelurahan.
- c. Melakukan percepatan pencapaian standar pelayanan minimal di kelurahan.
- d. Melakukan percepatan dan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di kelurahan.
- e. Membagi tugas kepada bawahan dengan cara tertulis maupun lisan agar dapat diproses lebih lanjut.
- f. Memeriksa pekerjaan bawahan berdasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan dan upaya penyempurnaannya.
- g. Melaporkan pelaksanaan tugas urusan pelayanan umum kepada bupati dan camat melalui lurah secara lisan maupun tertulis berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi bagi atasan.
- h. Melaksanakan tugas-tugas dengan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

C. Struktur Organisasi Kelurahan Khairiah Mandah

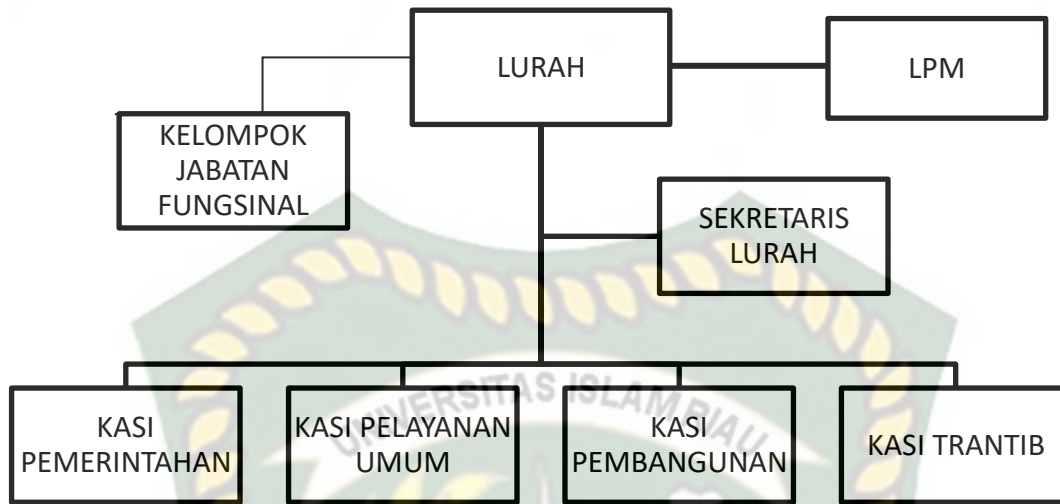
Kelurahan adalah satuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah tertentu yang berada ditingkat kabupaten/kota. Beberapa wilayah administratif di Indonesia masih terdapat penamaan desa sekaligus kelurahan ditingkat kabupaten/kota, hal tersebut tidak begitu menjadi permasalahan yang patut diperdebatkan selama masih berada dalam koridor hukum yang berlaku dan berada dalam pembinaan serta pengawasan pemerintah pusat.

Kelurahan dipimpin oleh lurah dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagai kewenangan dari bupati/walikota. Kewenangan bersifat delegatif, lurah diangkat oleh bupati/walikota atas usul camat dari PNS yang dianggap telah memenuhi syarat (mengetahui pengetahuan teknis pemerintahan). Lurah bertanggung jawab kepada bupati/walikota melalui camat. Dalam pelaksanaan tugas, lurah dibantu oleh perangkat kelurahan dan perangkat kelurahan bertanggung jawab kepada lurah.

Dalam rangka melaksanakan tugas-tugas umum kelurahan yang ditetapkan, kelurahan memiliki strukturisasi keorganisasian guna menentukan garis kewenangan dan pembagian tugas yang ada secara jelas dan tegas, sehingga terjalinnya hubungan kerja sama yang mengantarkan pada pencapaian tujuan pelayanan masyarakat yang diharapkan terutama berkaitan dengan kebutuhan seperti pengurusan administrasi.

Struktur keorganisasian kelurahan Khairiah Mandah yang mengatur lebih lanjut uraian setiap tugas tentang susunan organisasi kelurahan dalam wilayah Kabupaten Indragiri Hilir. Adapun bentuk struktur organisasi kelurahan Khairiah Mandah adalah organisasi garis, yang ditandai dengan tanggung jawab dan wewenang berada dalam satu garis secara langsung dari puncak pimpinan kepada masing-masing bagian.

Untuk melihat struktur organisasi kantor lurah Khairiah Mandah dapat dilihat pada gambaran berikut ini :



Sumber: Kelurahan Khairiah Mandah, 2016

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini peneliti akan menyampaikan hasil penelitian yang penulis lakukan pada kantor lurah khairiah mandah yang berkaitan dengan analisis penyelenggaraan pelayanan pada kantor lurah khairiah mandah dimana dalam pembahasan ini penulis melakukan analisis dengan menggunakan teori yang ada sesuai dengan indikator variabel penelitian tentang analisis penyelenggaraan pelayanan pada kantor lurah khairiah mandah terlebih dahulu kita melihat identitas responden penelitian.

A. Identitas Responden

Identitas responden merupakan keterangan yang diperoleh peneliti melalui kunsioner yang telah disebarkan sejumlah responden yang berkaitan dengan jenis kelamin, tingkat pendidikan, masa kerja, pangkat/golongan, dan usia responden. Dimana semua data ini berguna untuk perlrngkapan dri penelitian yang penulis lakukan.

1. Jenis Kelamin

Jenis kelamin sangat mempengaruhi sikap dan tingkah laku responden dalam menghadapi suatu pekerjaan, dimana seorang peria bisa berkerja lebih cepat dari pada wanita, begitu juga wanita biasanya kerja lebih rapi dalam menentukan hasil dari pekerjaan. Keduanya pun memiliki kelebihan dan kekurangan, untuk itu diharapkan agar keduana salaing dapat mengisi dan melengkapi kekurangan sehingga tim kerja yang solid dapat tercapai. Jenis kelamin juga mempengaruhi emosional responden yang bersangkutan, dimana pria biasanya lebih cpat emosionalnya dari pada wanita.

Untuk lebih jelas mengenai jenis kelamin responden pada kantor lurah khairiah mandah dapat dilihat pada tabel dibawah :

Tabel V.I : Distribusi Jumlah Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin Pada Kantor Lurah Khairiah Mandah Kecamatan Mandah Kabupaten Indragiri Hilir

No	Kelompok responden	Jenis kelamin		Jumlah
		Laki-laki	perempuan	
1	Pegawai	5	3	8
2	masyarakat	63	23	86
Jumlah		68	25	94
Persentase		78%	22%	100%

Sumber : data olahan tahun 2016

Dari tabel V.I diatas diterangkan bahwa untuk distribusi jumlah responden penelitian pada kantor lurah Khairiah mandah menurut jenis kelamin yang terdiri dari laki-laki sebanyak 68 Orang atau sama dengan 78% dan perempuan sebanyak 25 Orang atau sama dengan 22%. hendaknya dari jenis kelamin laki-laki dan perempuan tidak terjadi diskriminasi dan dapat disimpulkan bahwa pada penelitian tentang analisis penyelenggaraan pelayanan pada kantor lurah Khairiah Mandah didominasi oleh responden yang berjenis kelamin laki—laki yaitu sebanyak 68 Orang atau sama 78%.

2. Usia Responden

Usia reponden sangat mempengaruhi kematangan seseorang dalam bertindak dan berpikir dalam rangka mengambil suatu keputusan.biasanya orang yang berumur lebih tua akan cenderung berkerja dan berfikir lebih matang karena telah memiliki kesrabilan didalan mengendalikan emosi menghadapi suatu masalah dalam pelerjaanya. Namun demikian perlu

diketahui bahwa semakin tua seseorang itu berarti kemampuan fisiknya akan berkurang dari pada pegawai yang lebih muda. Jadi usia tua dan muda mempunyai masing-masing kelebihan dan kekurangan.

Untuk lebih jelasnya mengenai usia responden penelitian pada kantor lurah Khairiah Mandah adalah sebagai berikut :

Tabel V.2 : Distrbusi Jumlah Responden Penelitian Berdasarkan Tingkat Usia Pada Kantor Lurah Khairiah Mandah Kecamatan Mandah Kabupaten Indragiri Hilir

No	Usia	Kelompok responden		Jumlah	Responden
		Pegawai	masyarakat		
1	21-30	4	36	40	56%
2	31-40	2	31	33	28%
3	41-50	1	14	15	10%
4	50 keatas	1	5	6	6%
Jumlah		8	86	94	100%

Sumber : data olahan tahun 2016

Berdasarkan tabel diatas dilihat bahwa responden penelitian yang berada pada usia 21-30 Tahun berjumlah 40 Orang responden atau sama dengan 56%, responden yang berusia 31-40 Tahun berjumlah 33 Orang reponden atau sekitar 28%, responden yang berusia 41-50 tahun berjumlah 15 orang responden atau sama dengan 10% sedangkan responden yang berada pada usia 51 tahun keatas berjumlah 1 orang reponden atau sama dengan 6 %.

Berdasarkan uraian diatas dapat dilihat bahwa responden penelitian tentang analisis penyelenggaraan pelayanan pada kantor lurah Khairiah Mandah didominasi oleh pegawai dan masyarakat yang berusia 21-30 tahun yaitu berjumlah 40 orang atau sama dengan 56%.

3. Pendidikan Responden

Pendidikan merupakan suatu usaha guna memberikan pengembangan terhadap pola pikir kita dalam memahami dan menilai sesuatu, dimana dari tingkat pendidikan kita akan mengetahui kemampuan seseorang yang cenderung akan mempengaruhi pola pikir serta tingkah laku orang. Berdasarkan hasil penelitian penulis pada kantor lurah Khairiah mandah, maka dapat dilihat tingkat pendidikan responden penelitian adalah sebagai berikut :

Tabel V. 3 : Distribusi Jumlah Responden Penelitian Berdasarkan Tingkat Pendidikan Pada Kantor Lurah Khairiah Mandah Kecamatan Mandah Kabupaten Idragiri Hilir

No	Pendidikan	Kelompok reponden		Jumlah	persentase
		Pegawai	masyarakat		
1	SLTP/Sederajat	-	38	38	52%
2	SLTA/Sederajat	3	32	35	27%
3	D3	2	10	12	13%
4	S1	3	6	9	8%
Jumlah		8	86	94	100%

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa tingkat pendidikan responden penelitian tentang analisis penyelenggaraan pelayanan pada kantor lurah khairiah mandah untuk tingkat pendidikan SLTP/ sederajat adalah berjumlah 38 orang atau sama dengan 52%, untuk tingkat pendidikan SLTA/ sederajat adalah berjumlah 35 orang atau sama dengan 27%. Untuk tingkat pendidikan D3 berjumlah 12 orang atau sama dengan 13% dan tingkat pendidikan S1 berjumlah 9 orang atau sama dengan 8%. dan tabel diatas untuk tingkat pendidikan didominasi oleh tingkat pendidikan SLTA/ sederajat yaitu sebanyak 35 orang sama dengan 27%.

4. Pangkat/golongan

Untuk melihat kepangkatan pegawai yang ada pada kantor lurah Khairiah Mandah dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel V.4 : Distribusi Jumlah Responden Berdasarkan Pangkat/Golongan pada kantor Lurah Khairiah Mandah Kecamatan Mandah Kabupaten Indragiri Hilir

No	Kepangkatan	Jumlah	persentase
1	I	-	-
2	II	4	60%
3	III	3	30%
4	IV	1	10%
Jumlah		8	100%

Sumber : Data olahan tahun 2016

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa golongan kepangkatan pegawai yang berada pada kantor lurah kahairiah mandah dimana pegawai yang berada pada golongan II berjumlah 4 orang atau sekitar 60%, sedangkan untuk golongan III berjumlah 3 orang atau sama dengan 10% dan untuk golongan IV Berjumlah 1 orang tau sama dengan 10%. sedengkan untuk pegawai yang berada pada golongan 1 tidak seorangpun yang terdapat pada responden pegawai kantor lurah khairiah mandah.

Berdasarkan uraian diatas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden berada pada golongan III yaitu sebanyak 3 orang. Dengan banyaknya jumlah pegawai yang bergolongan III Diharapkan kepada pegawai tersebut untuk dapat bekerja lebih optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan diharapkan dapat menyelesaikan semua tugas yang diberikan dengan baik sesuai dengan yang diharapkan.

5. Masa kerja

Masa kerja merupakan lamanya seseorang berkerja dalam suatu organisasi, masa kerja juga mempengaruhi sikap dan tingkah laku seseorang pegawai dalam menjalankan suatu pekerjaan dimana yang memiliki masa kerja yang lama biasanya lebih memahami pekerjaan yang didalam

serta dapat memberikan pengalamannya kepada pegawai yang baru. untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel V.5 : Distribusi Jumlah Responden Penelitian Berdasarkan Masa Kerja Pada Kantor Lurah Khairiah Mandah Kecamatan Mandah Kabupaten Indragir Hilir

No	Masa kerja	Jumlah	persentase
1	1-10 tahun	4	50%
2	11-20 tahun	3	40%
3	21-30 tahun	1	10%
4	31 keatas	-	-
Jumlah		8	100%

Sumber : Data olahan tahun 2016

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa untuk responden yang mempunyai masa kerja 1-10 tahun sebanyak 4 Orang responden atau sama dengan 50%, yang mempunyai masa kerja 11-20 tahun sebanyak 3 orang responden atau sama denagan 40%, untuk masa kerja 21-30 tahun sebanyak 1 orang reponden atau sama dengan 10%, dan yang mempunyai masa kerja 31 tahun keatas tidak satupun responden pegawai. Dari tabel tersebut dapat diambil kesimpulan bahwasanya untuk pegawai yang mendominasi dalam masa kerja adalah selama 1-10 tahun ,yaitu sebanyak 4 orang atau sama dengan 50%.

Diharapkan semakin lama seseorang berkerja maka semakin matang pula pola pikir seorang pegawai tersebut dalam rangka melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebagai abdi Negara dan juga sebagai abdi masyarakat.

B. Analisis Penyelenggaraan pelayanan Pada Kantor Lurah Khairiah Mandah Kecamatan Mandah Kabupaten Idragiri hilir

Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam pemberian pelayanan (pembuatan KTP, KK, SKT) maka perlu menciptakan dan mewujudkannya dengan

memberikan pelayanan yang transparansi (terbuka),akuntabel, kondisional, partisipatif dan persamaan hak serta keseimbangan hak dan kewajiban.

Sehingga dari beberapa permasalahan berupa prosedurnya kurang jelas, waktu penyelesaian yang tidak sesuai waktu yang ditetapkan serta biaya pengurusan yang transparan, dan banyak lagi seperti yang telah dikemukakan dalam latar belakang masalah yang menjelaskan terhadap pelayanan publik pada kantor lurah kahairiah mandah.

Untuk mengetahui analsisi pelayanan pada kantor lurah khairiah mandah kecamatan mandah kabupaten idragiri hilir dapat dikemukakan dalam beberapa indikator :

1. Persyaratan pelayanan
2. Prosedur pelayanan
3. Waktu penyelesaian
4. Biaya/tarif
5. Prosedur pelayanan
6. Penanganan pengelolaan pengaduan

1. Persyaratan pelayanan

Untuk lebih lanjut dapat dilihat dari jawaban responden yang terdiri dari Lurah, Sektretaris Lurah, Kasi Pelayanan Umum, Kasi Pembangunan, Kasi pemerintahan, Kasi Trantib, Pegawai yang bekerja (PNS dan Honorer) dan masyarakat yang telah mengurus pelayanan mengenai dengan persyaratan pelayanan yang telah ada terhadap pelayanan pada kantor Lurah Khairiah Mandah Kecamatan Mandah Kabupaten Indragiri Hilir.

Untuk perbandingan dari SOP Kantor Lurah Khairiah Mandah diatas maka peneliti membandingkan tentang pelaksanaan pelayanan paublik apakah sudah terealisasi dengan baik sesuai dengan SOP Kantor lurah Khairiah Mandah.

Untuk lebih jelasnya tentang Analisis Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Khairiah Mandah dapat dilihat pada tabel V.6 berikut ini :

Tabel V.6 : Distribusi Klasifikasi Jumlah Tanggapan Responden (Pegawai) Terhadap Indikator persyaratan Pelayanan Pada Kantor Lurah Khairiah Mandah Kecamatan Mandah Kabupaten Indragiri Hilir

No	Sub Indikator	Kategori ukuran			Jumlah
		B	CB	KB	
1	Informasi pelayanan	8	-	-	8
2	Kemudahan mendapatkan pelayanan	8	-	-	8
3	Kesesuaian pelayanan dengan SOP	6	2	-	8
4	Kesederhanaan pelayanan	6	2	-	8
5	Kejelasan persyaratan	7	1	-	8
6	Pelayanan komlien	6	2	-	8
Jumlah		41	7	-	8
Rata-rata		7	1	-	8
Persentase%		88%	12%	-	100%

Sumber : data olahan lapangan tahun 2016

Dari tabel V.6 diatas diketahui bahwa untuk sub indikator yang pertama yakni persyaratan pelayanan, jawaban responden yang menyatakan kategori baik adalah sebanyak 8 orang dari reponden pagawai. Dalam hal ini bahwasanya pagawai kantor Lurah Khairiah Mandah telah memberikan informasi mengenai prosedur persyaratan pelayanan. Selanjutnya untuk sub indikator prosedur pelayanan, 8 orang dari jawaban responden pegawai juga berkategori baik bahwa pihak kantor Lurah Khairiah Mandah telah memberikan prosedur pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan pelayanan (pembuatan KK,KTP,SKT).

Selanjutnya untuk sub indikator waktu penyelesaian dengan standar Operasional prosedur (SOP) jawaban dari responden yang berkatagorikan baik berjumlah 6 orang sedangkan yang berkatagorikan cukup baik berjumlah 2 orang,disini berarti sebagian besar dari pegawai Kantor Lurah Khairiah Mandah telah memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan Standar Operasional prosedur (SOP) yang berlaku dikantor tersebut. Selanjutnya untuk sub indikator biaya/tarif pelayanan jawaban reponden pegawai yang berkatagorikan baik berjumlah 6 orang dan yang berkatagorikan cukup baik berjumlah 2 orang, berarti sebagai besar dari pegawai kantor Lurah Khairiah Mandah menganggap bahwa prosedur pelayanan di kantor Lurah Khairiah Mandah telah terealisasi dengan baik.

Selanjutnya untuk sub indikator produk pelayanan jawaban responden pegawai yang berkatagorikan baik berjumlah 7 orang dan yang berketogorikan cukup baik berjumlah 1 orang, berarti sebagian besar dari pegawai kantor Lurah Khairiah Mandah menganggap bahwa produk pelayanan (pembuatan KTP, KK, SKT) telah dilaksanakan dengan baik. Dan untuk sub indikator penanganan pengaduan jawaban responden pegawai yang berkatagorikan baik berjumlah 6 orang dan yang berada pada kategori cukup baik berjumlah 2 orang, yang berarti dalam pelayanan komplein sebagian besar pegawai menyatakan bahwa tidak ada prosedur yang membebani masyarakat, sehingga masyarakat melakukan pelayanan komplein.

Sedangkan untuk mengetahui tanggapan dari responden masyarakat dapat dilihat pada tabel V.7 berikut :

Tabel V.7 : Distribusi Klasifikasi Jumlah Tanggapan Responden (Masyarakat) Terhadap Indikator Persyaratan Pelayanan Pada Kantor Lurah Khairiah Mandah Kecamatan Mandah Kabupaten Indragiri Hilir

No	Sub indikator	Kategori Ukuran			Jumlah
		B	CB	KB	
1	Informasi persyaratan pelayanan	84	-	2	86
2	Kemudahan mendapatkan pelayanan	37	42	7	86

3	Kesesuaian pelayanan dengan SOP	52	28	6	86
4	Kesederhanaan pelayanan	30	54	2	86
5	Kejelasan prosedur	37	47	2	86
6	Pelayanan komplein	67	18	1	86
Jumlah		307	189	20	516
Rata-rata		51	32	3	86
Persentase %		59%	37%	4%	100%

Sumber : Data olahan lapangan tahun 2016

Dari tabel V.7 diatas dapat diketahui jawaban responden masyarakat dari kunsioner tentang indikator prosedur pelayanan terdiri dari 6 sub indikator yakni informasi prosedur pelayanan, dimana tanggapan responden yang menyatakan baik sebanyak 84 orang yang berkategori baik sedangkan yang berkategori kurang baik ada 2 arang, berarti hampir keseluruhan masyarakat yang mengurus pelayanan telah mengetahui tentang prosedur pelayanan pada kontor Lurah khairiah mandah.sub indikator selanjutnya yaitu kemudahan mendapatkan pelayanan adapun jawaban prosedur masyarakat yang berkategori baik berjumlah 37 orang sedangkan yang berada pada kategori cukup baik berjumlah 42 orangg dan yang menjawab pada kategori kurang 7 orang, berarti sebagai besar masyarakat menyatakan bahwa kemudahan mendapatkan pelayanan (pembuatan KTP, KK, SKT) dinilai cukup mudah.

Sub indikator selanjutnya yaitu kesesuaian pelayanan dengan standar operasional prosedur (SOP) adapun jawaban responden masyarakat yang berkategori baik berjumlah 52 orang dan yang berada pada kategori cukup baik berjumlah 28 orang, sedangkan yang berada pada kategori kurang baik berjumlah 6 orang, berarti sebagian besar masyarakat menilai bahwa kinerja pelayanan yang diberikan oleh pihak kelurahan Khairiah Mandah telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur. Sub indikator selanjutnya yaitu kesederhanaan pelayanan yaitu kemudahan prosedur, adapun jawaban responden masyarakat yang berkategori baik berjumlah 30 orang,

sedangkan yang berada pada kategori cukup baik berjumlah 54 orang dan yang berada pada kategori kurang baik berjumlah 2 orang berarti sebagian besar masyarakat menilai bahwa kesederhanaan pelayanan dalam memberikan prosduk pelayanan (pembuatan KTP, KK, SKT) dilaksanakan dengan cukup baik oleh Kantor Lurah Khairiah Mandah. Dan sub indikator selanjutnya yaitu kejelasan prosedur, adapun jawaban responden masyarakat yang berkategori baik berjumlah 67 orang, sedangkan yang berada pada kategori cukup baik berjumlah 18 orang, sedangkan yang berada pada kategori kurang baik berjumlah 1 orang, berarti sebagian besar penelitian masyarakat terhadap pelayanan komplein baik karena tidak ada prosedur yang mempersulit masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara penulis tentang analisis penyelenggaraan pelayanan pada kantor lurah khairiah mandah dengan sebagian masyarakat yang telah pernah berurusan (yang diwaliki oleh bapak mosmulyadi) pada tanggal 22 juli 2016, menjelaskan bahwa kondisi pelayanan dinilai dari aspek persyaratan pelayanan sebagai berikut :

“sejauh ini selama saya pernah berurusan dikantor lurah khairiah mandah, perasyaratan pelayanan telah berjalan dengan cukup baik karena kejelasan prosedurnya dapat mempermudah masyarakat dalam melengkapi persyarakatan dan prosedurnya relative baik, akuntabilistas dan responsivitas, hanya saja yang kurang adalah terkadang pihak kantor Lurah Khairiah Mandah agak lamban dalam proses penyelesaiannya, padahal bila persyaratannya sudah lengkap harus ditindaklanjuti dengan cepat.

2. Prosedur pelayanan

Yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Meningkatkan efisiensi dalam pelayanan merupakan kemampuan aparatur pemerinttahan kelurahan Khairiah

Mandah dalam pengurusan pelayanan dalam menjalankan tugasnya untuk dapat menyelesaikan sesuai waktu yang ditetapkan sejak berkas permohonan yang telah memenuhi persyaratan diterima petugas dikantor lurah khairiah mandah.

Untuk mengetahui jawaban responden mengenai prosedur pelayanan dapat dilihat pada tabel V.8 dibawah ini :

Tabel V.8 : Distribusi Klasifikasi Jumlah Tanggapan Responden (Pegawai) Terhadap Indikator prosedur pelayanan Pada Kantor Lurah Khairiah Mandah Kecamatan Mandah Kabupaten Idragiri Hilir

No	Sub Indikator	Kategori Ukuran			Jumlah
		B	CB	KB	
1	Imformasi pelayanan	8	-	-	8
2	Kemudahan mendapatkan pelayanan	8	-	-	8
3	Kesesuaian pelayana dengan SOP	6	2	-	8
4	Kesederhanaan pelayanan	6	2	-	8
5	Kejelasan prosedur	7	1	-	8
6	Pelayanan komplein	6	2	-	8
		41	7	-	48
		7	1	-	8
		88%	12%		100%

Sumber : data olahan lapangan tahun 2016

Dari tabel V.8 diatas menunjukkan bahwa tanggapan responden pegawai terhadap sub memperkenalkan ppendekatan baru yang berada pada kategori baik berjumlah 8 orang, yang artinya responden pegawai kantor lurah khairiah mandah telah menginformasikan kepada masyarakat tentang jadwal pelaksanaan pelayanan melalui papan informasi yang ada diloket pelayanan, sub indikator selanjutnya yaitu meningkatkan efisiensi pelayanan, dimana pada sub

indikator ini seluruh pegawai juga menjawab pada indikator baik yaitu berjumlah 8 orang, yang artinya pegawai telah melaksanakan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Sub indikator selanjutnya yaitu kinerja pelayanan yang berada pada kategori baik berjumlah 8 orang, yang artinya seluruh responden pegawai kantor lurah khairaih mandah menganggap kinerja pelayanan dalam menyelesaikan pelayanan sudah sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Dan sub indikator ini seluruh pegawai juga menjawab pada indikator baik yaitu berjumlah 8 orang yang artinya pegawai telah menyelesaikan prosedur pelayanan (pembuatan KTP, KK, SKT) yang diinginkan masyarakat sesuai dengan standar penyelesaian yang telah ditetapkan

Sedangkan untuk mengetahui tanggapan dari responden masyarakat dapat dilihat pada tabel V.9 dibawah ini :

Tabel V.9 : Distribusi Klasifikasi Jumlah Tanggapan Responden (Masyarakat) Terhadap Indikator Prosedur pelayanan Pada Kantor Lurah Khairiah Mandah Kabupaten Indragiri Hilir

No	Sub Indikator	Kategori Ukuran			Jumlah
		B	CB	KB	
1	Informasi prosedur	82	-	4	86
2	Kemudahan mendapatkan pelayanan	36	41	9	86
3	Kesesuaian pelayanan dengan SOP	50	30	6	86
4	Kesederhanaan pelayanan	31	53	2	86
Jumlah		199	124	21	344
Rata- rata		49	32	5	86
Persentase%		57%	39%	4%	100%

Sumber : Data olahan lapangan tahun 2016

Dari tabel V.9 diatas diketahui bahwa pada indikator prosedur pelayanan terhadap enam sub indikator, yang pertama informasi pelayanan yang mana jawaban responden masyarakat yang

berada pada kategori baik berjumlah 82 orang, cukup baik berjumlah 0 orang dan kurang baik berjumlah 4 orang, sedangkan sub indikator selanjutnya yaitu kemudahan mendapatkan pelayanan yang mana jawaban responden masyarakat yang berada pada kategori baik berjumlah 36 orang, kategori cukup baik berjumlah 41 orang dan yang kurang baik berjumlah 9 orang. Sedangkan pada sub indikator berikutnya yaitu kesesuaian pelayanan dengan SOP yang berada dikategori baik berjumlah 50 orang, kategori cukup baik berjumlah 30 orang dan yang berada pada kategori kurang baik berjumlah 6 orang. Sedangkan pada sub indikator selanjutnya kesederhanaan pelayanan, jawaban responden masyarakat yang berada pada kategori baik berjumlah 31 orang dan yang berada pada kategori kurang baik berjumlah 2 orang, dari penjelasan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa hasil jawaban responden masyarakat terhadap indikator waktu penyelesaian berada pada kategori baik.

Berdasarkan hasil wawancara penulis tentang analisis penyelenggaraan pelayanan pada kantor lurah khhairiah mandah dengan sebagian masyarakat yang telah pernah berurusan (yang diwakili oleh Ibu pizar) pada tanggal 22 juli 2016, menjelaskan bahwa kondisi pelayanan pada publik dinilai dari aspek waktu penyelesaian sebagai berikut :

“sejauh ini mengenai prosedur pelayanan pada kantor Lurah Khairiah Mandah dikatakan baik, karena dalam prosedur pelayanan yang diinginkan (pembuatan KTP, KK, SKT) sudah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh kantor lurah dan telah dijalankan oleh setiap pegawainya”

3. Waktu penyelesaian

Yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan yaitu sebagai masukan bagi kantor lurah khairiah mandah. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari jawaban responden yang terdiri dari lurah, Sektretaris Lurah, Kasi pelayanan umum, Kasi pemerintahan, Kasi Trantib, Pegawai yang bekerja (PNS dan Honorer) dan masyarakat yang mengurus pelayanan, mengenai waktu penyelesaian dalam pelayanan pada kantor lurah khairiah mandah kecamatan mandah kabupaten Indragiri Hilir.

Dan untuk mengetahui jawaban respnden pegawai tentang indikator meminta umpan balik dari masyarakat dapat dilihat pada tabel V.10 dibawah ini :

Tabel V.10 : Distrbusi Klasifikasi Jumlah Tanggapan Responden (Pegawai) Terhadap Indikator waktu penyelesaian pelayanan Pada Kantor Lurah Khairiah Mandah Kabupaten Indragiri Hilir

No	Sub Indikator	Kategori Ukuran			Jumlah
		B	CB	KB	
1	Informasi pelayanan	8	-	-	8
2	Ketentuan waktu pelayanan	8	-	-	8
3	Kinerja pelayanan	8	-	-	8
4	Waktu sesuai dengan aturan	8	-	-	8
Jumlah		32	-	-	32
Rata-rata		8	-	-	8
Persentase%		100%			100%

Sumber : Data olahan lapangan tahun 2016

Dari tabel V.10 diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden pegawai terhadap sub indikator waktu penyelesaian pelayanan yang berada pada kategori baik berjumlah 8 orang, yang artinya seluruh jumlah responden pegawai menyatakan bahwa pihaknya telah melakukan

pelayanan sesuai dengan aktu yang telah ditentukan dalam pelayanan (pembuatan KTP, KK, SKT) kepada masyarakat. Sedangkan sub indikator waktu penyelesaian selalu dijadikan evaluasi pihak kantor lurah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat jawaban dari responden yang berada pada kategori baik berjumlah 8 orang yang berarti responden pegawai menyatakan bahwa kepuasan masyarakat dalam pelayanan (pembuatan KTP, KK, SKT) sesuai dengan aturan yang ada.

Sedangkan untuk mengetahui tanggapan dari responden masyarakat dapat dilihat pada tabel V.11. dibawah ini :

Tabel V.11 : Distribusi Klasifikasi Jumlah Tanggapan Responden (Masyarakat) Terhadap Indikator Waktu Penyelesaian Pada Kantor Lurah Khairiah Mandah Kecamatan Mandah Kabupaten Indragiri Hilir

No	Sub Indikator	Kategori Ukuran			Jumlah
		B	CB	KB	
1	Informasi pelayanan	82	2	2	86
2	Ketentuan waktu pelayanan	70	15	1	86
3	Kinerja pelayanan	75	7	4	86
4	Waktu sesuai dengan aturan	84	-	2	86
Jumlah		311	24	9	336
Rata-rata		76	8	2	86
Persentase%		90%	7%	3%	100%

Sumber : Data olahan lapangan tahun 2016

Dari tabel V.11 diatas diketahui bahwa pada indikator waktu penyelesaian terdapat empat sub indikator, yang pertama informasi pelayanan yang mana jawaban responden masyarakat yang berada pada kategori baik berjumlah 82 orang, cukup baik berjumlah 2 orang, dan kurang baik berjumlah 2 orang, sedangkan sub indikator selanjutnya yaitu ketentuan waktu pelayanan yang mana jawaban responden masyarakat yang berada pada kategori baik berjumlah 70 orang, kategori cukup baik berjumlah 15 orang, dan yang kurang baik berjumlah 1 orang, sedangkan sub

indikator berikutnya yaitu kinerja pelayanan jawaban responden masyarakat yang berada pada kategori baik berjumlah 75 orang, kategori cukup baik berjumlah 7 orang dan yang berada pada kategori kurang baik berjumlah 4 orang, selanjutnya pada sub indikator waktu sesuai dengan aturan, jawaban responden masyarakat yang berada pada kategori baik berjumlah 84 orang, dan yang berada pada kategori baik berjumlah 2 orang, dari penjelasan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa hasil jawaban responden masyarakat terhadap indikator waktu penyelesaian berada pada kategori baik.

Berdasarkan hasil wawancara penulis tentang analisis penyelenggaraan pelayanan pada kantor lurah khairiah mandah dengan sebagian masyarakat yang telah pernah berurusan (yang diwakili oleh ibu Syarifah Nuraini) pada tanggal 22 juli 2016, menjelaskan bahwa kondisi pelayanan publik dinilai dari aspek waktu penyelesaian sebagai berikut :

“sejauh ini mengenai waktu pelayanan pada kantor lurah kahairiah mandah bisa dikatakan baik, karena didalam penyelesaian pelayanan yang diinginkan (pembuatan KTP, KK, SKT) sudah tepat waktu dan tidak terlalu lama menunggu karena kepastian jadwal pelayanan telah dan telah dijalankan oleh setiap pegawinya”.

4. Biaya pelayanan

Yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang telah ditetapkan oleh unit pelayanan yang meliputi sub indikatornya yaitu sebagai berikut, yang pertama pembebanan biaya, kedua yaitu biaya yang murah dan yang terakhir yaitu keterjangkauan biaya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari jawaban responden yang terdiri yang terdiri dari lurah, sekretaris lurah, kasi pelayanan umum, kasi pemerintahan, kasi trantib, pegawai yang berkerja (PNS dan Honorer)

dan masyarakat yang mengurus pelayanan, mengenai waktu penyelesaian dalam pelayanan publik pada kantor lurah khairiah mandah kecamatan mandah kabupaten Indragiri hilir.

Dan untuk mengetahui jawaban responden pegawai tentang indikator biaya pelayanan dapat dilihat pada tabel V.12 di bawah ini :

Tabel V.12 : Distribusi Klasifikasi Jumlah Tanggapan Responden (Pegawai) Terhadap Indikator Biaya Pelayanan Pada Kantor Lurah Khairiah Mandah Kecamatan Mandah Kabupaten Indragiri Hilir

No	Sub Indikator	Kategori Ukuran			Jumlah
		B	CB	KB	
1	Informasi biaya	8	-	-	8
2	Biaya sesuai dengan peraturan	8	-	-	8
3	Keterjangkauan biaya	5	3	-	8
4	Penetapan biaya	6	2	-	8
5	Anggapan biaya	7	1	-	8
Jumlah		34	6	-	40
Rata-rata		6	2	-	8
Persentase%		88%	12%	-	100%

Sumber : Data olahan lapangan 2016

Dari tabel V.12 diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden pegawai terhadap sub indikator informasi biaya yang berada pada kategori baik berjumlah 8 orang, yang artinya seluruh jumlah responden pegawai menyatakan bahwa pihaknya telah memberikan informasi mengenai besaran biaya dalam pengurusan pelayanan (pembuatan KTP, KK, SKT) kepada masyarakat. Sedangkan untuk sub indikator biaya sesuai dengan aturan jawaban dari responden pegawai yang berada pada kategori baik berjumlah 8 orang, yang berarti responden pegawai menyatakan bahwa biaya dalam pengurusan pelayanan (pembuatan KTP, KK, SKT) sesuai dengan aturan yang ada.

Selanjutnya untuk sub indikator keterjangkauan biaya, adapun yang menjawab dalam kategori baik berjumlah 5 orang, cukup baik berjumlah 3 orang. Dalam pengurusan pelayanan (

pembuatan KTP, KK, SKT) ini terjangkau oleh masyarakat dan sub indikator selanjutnya adalah penetapan biaya, adapun jawaban dari responden pegawai pada kategori baik berjumlah 6 orang, dan kategori cukup baik berjumlah 2 orang, artinya sebagian besar responden pegawai menyatakan bahwa biaya yang ditetapkan dalam pengurusan pelayanan di kantor lurah khairiah mandah sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat.

Selanjutnya sub indikator anggapan biaya, jawaban dari responden pegawai pada kategori baik berjumlah 7 orang dan yang menjawab pada kategori cukup baik berjumlah 1 orang. Dari penjelasan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa sebagian besar responden pegawai kantor lurah khairiah mandah menganggap bahwa biaya pelayanan yang ditetapkan dalam pengurusan pelayanan (pembuatan KTP, KK, SKT) sudah sesuai dengan yang ditetapkan, terjangkau oleh masyarakat, dan tidak membebani masyarakat.

Untuk mengetahui jawaban responden masyarakat tentang biaya pelayanan dapat dilihat pada tabel V.13 dibawah ini :

Tabel V.13 : Distribusi Klasifikasi Jumlah Tanggapan Responden (masyarakat) Terhadap Indikator Biaya Pelayanan Pada Kantor Lurah Khairiah Mandah Kecamatan Mandah Kabupaten Indragiri Hilir

No	Sub Indikator	Kategori Ukuran			Jumlah
		B	CB	KB	
1	Informasi biaya	67	13	6	86
2	Biaya sesuai dengan peraturan	61	23	2	86
3	Keterjangkauan biaya	58	27	1	86
4	Penetapan biaya	28	57	1	86
5	Anggapan biaya	37	43	6	86
Jumlah		251	163	16	430
Rata-rata		50	33	3	86
Persentase%		61%	36%	3%	100%

Sumber : Data olahan lapangan tahun 2016

Dari tabel V.13 diatas dapat diketahui bahwa pada indikator biaya pelayanan terhadap lima sub indikator yang pertama yaitu informasi biaya, yang mana jawaban responden masyarakat yang berada pada kategori baik berjumlah 67 orang, cukup baik berjumlah 13 orang dan kurang baik berjumlah 6 orang, sedangkan untuk sub indikator selanjutnya yaitu biaya sesuai dengan aturan, adapun jawaban dari responden masyarakat yang berada pada kategori baik berjumlah 61 orang cukup baik berjumlah 23 orang dan yang kurang baik berjumlah 2 orang. Dan sub indikator selanjutnya yaitu keterjangkauan biaya, yang mana jawaban dari responden masyarakat yang berada pada kategori baik berjumlah 58 orang, cukup baik berjumlah 27 orang dan kurang baik berjumlah 1 orang. Indikator selanjutnya yaitu penetapan biaya, dimana jawaban dari responden masyarakat yang berada pada kategori baik berjumlah 28 orang, cukup baik berjumlah 57 orang dan kurang baik berjumlah 1 orang, artinya sebagian besar masyarakat menganggap bahwa penetapan biaya, dimana jawaban dari responden masyarakat yang berada pada kategori baik berjumlah 37 orang cukup baik berjumlah 43 orang dan kurang baik berjumlah 6 orang. Jadi diambil dari kesimpulan tanggapan responden masyarakat terhadap indikator biaya pelayanan berda pada kategori baik.

Berdasarkan hasil wawan cara penulis tentang analisis penyelenggaraan pelayanan pada kantor lurah khairiah mandah dengan sebagian masyarakat yang telah pernah berurusan dikantor lurah khairiah mandah (yang diwakili oleh bapak sulaiman) pada tanggal 22 juli 2016, menjelaskan bahwa kondisi pelayanan publik dinilai dari aspek biaya pelayanan sebagai berikut :

“biaya pelayanan yang ditetapkan oleh pihak kantor lurah khairiah mandah bagi masyarakat yang telah berurusan telah berjalan dengan baik, karena penetapan biayanya terjangkau oleh masyarakat dan pihak kantor lurah khairiah mandah juga telah

menginformasikan mengenai besaran biaya yang telah ditetapkan akan tetapi terkadang ada juga pegawai meminta biaya tambahan kalau ingin penyelesaiannya lebih cepat”

5. Produk pelayanan

Produk pelayanan maksud hasil pelayanan yang akan diterima dengan benar dan tepat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari jawaban responden yang terdiri dari lurah, sekretaris lurah, kasi pelayanan umum, kasi pemerintahan, kasi trاتب, pegawai yang berkerja, (PNS Honorer), mengenai waktu penyelesaian dalam pelayanan publik pada kantor lurah khairiah mandah kecamatan mandah kabupaten indragiri hilir. Dan untuk mengetahui jawaban responden pegawai tentang indikator produk pelayanan dapat dilihat pada tabel V.14 dibawah ini :

Tabel V.14 : Distribusi Klasifikasi Jumlah Tanggapan Responden (Pegawai) Terhadap Indikator produk Pelayanan Pada Kantor Lurah Khairiah Mandah Kecamatan Mandah Kabupaten Indragiri Hilir

No	Sub Indikator	Kategori Ukuran			Jumlah
		B	CB	KB	
1	Kualitas produk pelayanan	8	-	-	8
2	Pelayanan tindakan	8	-	-	8
3	Produk pelayanan diterima dengan tepat dan benar	8	-	-	8
Jumlah		24	-	-	24
Rata-rata		8	-	-	8
Persentase%		100%	-	-	100%

Sumber : Data olahan lapangan 2016

Dari tabel V.14 dapat dilihat dari tanggapan responden terhadap indikator produk pelayanan yang terdiri dari 3 sub indikator yaitu kualitas produk pelayanan, yang mana jawaban responden pegawai yang berada pada kategoribaik berjumlah 10 orag, selanjutnya pelayanan

tindakan, adapun jawaban dari responden pegawai yang berada pada kategori baik berjumlah 10 orang, dan selanjutnya produk pelayanan diterima dengan benar dan tepat, dimana jawaban dari responden pegawai yang berada pada kategori baik berjumlah 10 orang. Artinya adalah seluruh dari responden pegawai kantor lurah khairiah mandah menjawab produk pelayanan telah dibuat (KTP, KK, SKT) dan tepat dan benar hampir tidak pernah terjadi kesalahan. Sedangkan untuk mengetahui tanggapan responden masyarakat tentang indikator produk pelayanan dapat dilihat pada tabel V.15 dibawah ini :

Tabel V.15 : Distribusi Klasifikasi Jumlah Tanggapan Responden (masyarakat) Terhadap Indikator produk Pelayanan Pada Kantor Lurah Khairiah Mandah Kecamatan Mandah Kabupaten Indragiri Hilir

No	Sub Indikator	Kategori Ukuran			Jumlah
		B	CB	KB	
1	Kualitas produk pelayanan	70	13	3	86
2	Pelayanan tindakan	72	8	5	86
3	Produk pelayanan diterima dengan tepat dan benar	65	20	1	86
Jumlah		208	41	9	258
Rata-rata		70	13	3	86
Persentase%		82%	15%	3%	100%

Sumber : Data olahan lapangan tahun 2016

Dari tabel V.15 dapat dilihat tanggapan responden masyarakat terhadap indikator produk pelayanan yang terdiri dari 3 sub indikator yaitu kualitas produk pelayanan dimana jawaban responden masyarakat yang berada pada kategoribaik berjumlah 70 orang, cukup baik berjumlah 13 orang, dan kurnag baik berjumlah 3 orang. Sedangkan untuk sub indikator selanjutnya yaitu pelayanan tindakan dimana jawaban responden masyarakat yang berada pada kategori baik berjumlah 73 orang, cukup baik berjumlah 8 orang, dan kurang baik berjumlah 5 orang.

Selanjutnya yaitu sub indikator produk pelayanan diterima dengan tepat dan benar, dimana jawaban responden masyarakat yang berada pada kategori baik berjumlah 65 orang, kategori cukup baik berjumlah 20 orang, dan tidak baik berjumlah 1 orang. Dari keseluruhan jawaban dari responden masyarakat dapat disimpulkan bahwa tanggapan masyarakat terhadap indikator produk pelayanan berada pada kategori baik. Karena sebagian besar dari pada responden masyarakat menganggap bahwa produk pelayanan yang dibuat oleh kantor lurah khairiah mandah (KTP, KK, SKT) sudah sesuai dengan yang diinginkan dan jarang terjadi kesalahan, kalau pun terjadi kesalahan pelayanan tindakannya cukup cepat ditanggapi oleh kantor lurah khairiah mandah.

Berdasarkan hasil wawancara penulis tentang analisis penyelenggaraan pelayanan pada kantor lurah khairiah mandah dengan sebagian masyarakat yang telah pernah berurusan di kantor lurah khairiah mandah (yang diwakili oleh ibu ana) pada tanggal 22 juli 2016, menjelaskan bahwa kondisi pelayanan dinilai

Dari aspek produk pelayanan sebagai berikut :

“produk pelayanan yang diterbitkan oleh kantor lurah khairiah mandah (KTP, KK, SKT) sudah bisa dikatakan baik karena hasilnya tidak mengecewakan bagi masyarakat dan produk pelayanan yang diterima sudah tepat dan benar, kualitasnya juga baik dan pelayanan komplennya cepat ditanggapi oleh pihak kelurahan khairiah mandah”.

6. Penanganan dan pengelolaan pengaduan

Organisasi penyelenggaraan pelayanan wajib membuat mekanisme penanganan dan pengelolaan pengaduan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari jawaban responden yang terdiri dari lurah, sekretaris lurah, kasi pelayanan umum, kasi pemerintahan, kasi trantib, pegawai yang berkerja (PNS dan Honorer) dan masyarakat yang mengurus pelayanan (pembuatan

KTP, KK, SKT), mengenai penanganan dan pengelolaan pengaduan dalam pelayanan di kantor lurah khairiah mandah kecamatan mandah kabupaten Indragiri hilir. Dan untuk mengetahui jawaban responden pegawai tentang indikator penanganan dan pengelolaan pengaduan dapat dilihat pada tabel V.16 dibawah ini :

Tabel V.16 : Distribusi Klasifikasi Jumlah Tanggapan Responden (Pegawai) Terhadap Indikator penanganan dan pengelolaan pengaduan Pada Kantor Lurah Khairiah Mandah Kecamatan Mandah Kabupaten Indragiri Hilir

No	Sub Indikator	Kategori Ukuran			Jumlah
		B	CB	KB	
1	Adanya informasi pengaduan	8	-	-	8
2	Kotak saran	6	2	-	8
3	Pengetahuan	6	2	-	8
4	Sikap	8	-	-	8
Jumlah		31	4	-	32
Rata-rata		7	2	-	8
Persentase%		98%	2%	-	100%

Sumber : Data olahan lapangan 2016

Dari tabel V.16 dapat diketahui bahwa indikator penanganan dan pengelolaan pengaduan dari 4 sub indikator yaitu adanya informasi pengaduan dimana respon jawaban dari pada pegawai yang berada pada kategori baik berjumlah 8 orang, berarti responden pegawai telah merasa baik dalam menanggapi informasi pengaduan. Selanjutnya sub indikator kotak saran, jawaban responden pegawai yang berkategori baik berjumlah 6 orang dan cukup baik berjumlah 2 orang.

Sedangkan sub indikator berikutnya yaitu pengetahuan adapun jawaban dari responden pegawai yang berada pada kategori baik berjumlah 6 orang, dan cukup baik berjumlah 2 orang, berarti sebagian dari responden pegawai merasa telah mempunyai pengetahuan yang baik dalam memberikan pelayanan. Dan sub indikator selanjutnya yaitu sikap adapun jawaban dari

responden pegawai yang berada pada kategori baik berjumlah 8 orang, yang artinya pegawai merasa telah memberikan sikap yang baik dalam memberikan pelayanan.

Untuk mengetahui tanggapan responden masyarakat terhadap indikator penanganan dan pengelolaan pengaduan dapat dilihat pada tabel V.17 dibawah ini:

Tabel V.16 : Distribusi Klasifikasi Jumlah Tanggapan Responden (masyarakat) Terhadap Indikator penanganan dan pengelolaan pengaduan Pada Kantor Lurah Khairiah Mandah Kecamatan Mandah Kabupaten Indragiri Hilir

No	Sub Indikator	Kategori Ukuran			Jumlah
		B	CB	KB	
1	Adanya informasi pengaduan	70	10	6	86
2	Kotak saran	39	45	2	86
3	Pengetahuan	30	55	1	86
4	Sikap	32	46	8	86
Jumlah		171	150	17	344
Rata-rata		44	37	4	8
Persentase%		52%	46%	2%	100%

Sumber : Data olahan lapangan 2016

Berdasarkan tabel V.17 diatas dapat diketahui bahwa pada indikator penanganan dan pengelolaan pengaduan terdiri dari 4 sub indikator, yang perma yaitu adanya informasi pengaduan, jawaban responden masyarakat yang berada pada kategori baik berjumlah 70 orang, cukup baik berjumlah 10 orang, dan kurang baik berjumlah 6 orang. Berarti sebagian responden masyarakat menilai bahwa pegawai kantor lurah khairiah mandah telah menerima pengaduan dari masyarakat dengan baik.

Selanjutnya sub indikator kotak saran, dimana jawaban responden msyarakat yang berada pada kategori baik berjumlah 39 orang, cukup baik berjumlah 45 orang, dan kurang baik berjumlah 2 orang. Sedangkan untuk sub indikator pengaduan, yang berada pada *kategori* baik

berjumlah 30 orang, yang berada pada kategori cukup baik berjumlah 55 orang, dan kurang baik berjumlah 2 orang. Berarti sebagian besar dari responden masyarakat menilai bahwa kota saran dan pengaduan yang disampaikan masyarakat telah terlaksana dengan cukup baik.

Selanjutnya untuk sub indikator sikap, dimana responden masyarakat menjawab pada kategori baik berjumlah 32 orang, cukup baik berjumlah 46 orang, dan kurang baik berjumlah 8 orang. Artinya sebagian besar dari responden masyarakat menilai bahwa sikap yang dimiliki oleh pegawai kantor lurah khairiah mandah cukup baik dalam melayani masyarakat .

Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar dari responden masyarakat menilai bahwa adanya informasi pengaduan kantor lurah khairiah mandah berada pada kategori cukup baik, begitu juga dengan kotak saran yang oleh pegawai berada pada kategori cukup baik sedangkan indikator pengaduan juga berada pada kategori cukup baik begitu juga sikap pegawai kantor lurah khairiah mandah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat juga berada pada kategori cukup baik. Berdasarkan hasil wawancara penulis tentang analisis penyelenggaraan pelayanan pada kantor lurah khairiah mandah dengan sebagian masyarakat yang telah pernah berurusan di kantor lurah khairiah Mandah (yang diwakili oleh bapak maskur) pada tanggal 22 juli 2016, menjelaskan bahwa dari kondisi pelayanan publik dari aspek penanganan dan pengelolaan pengaduan sebagai berikut

“penanganan dan pengelolaan pengaduan yang dimiliki oleh pegawai kantor lurah khairiah mandah sudah cukup baik, karna tempat penanganan pengaduan keluhan masyarakat sudah tersedia dengan cukup baik, hanya saja masyarakat ingin pegawai lebih meningkatkan dalam menjaga peralatan yang telah ada di kantor lurah khairiah mandah dengan baik, begitu juga dengan sikap yang dimiliki oleh pegawai kantor lurah khairiah

mandah dalam menerima pengaduan langsung dari masyarakat kiranya dapat ditanggapi dengan sikap yang baik”.

Untuk mengetahui data analisis penyelenggaraan pelayanan pada kantor lurah khairiah mandah kecamatan mandah kabupaten Indragiri hilir dapat dilihat pada tabel jawaban dari responden pegawai dan masyarakat yang telah diakumulasi dari semua jawaban responden pegawai dan masyarakat (rata-rata) berdasarkan indikator dan sub-indikator yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel V.18 : Rekapitulasi Tanggapan Reponden (Pegawai) Penelitian Tentang Analisis Penyelenggaraan Pelayanan Pada Kantor Lurah Khairiah Mandah Kecamatan Mandah Kabupaten Indragiri Hilir

No	Sub Indikator	Kategori Ukuran			Jumlah
		B	CB	KB	
1	Persyaratan pelayanan	7	1	-	8
2	Prosedur pelayanan	7	1	-	8
3	Waktu penyelesaian	8	-	-	8
4	Biaya/tarif	6	2	-	8
5	Produk pelayanan	8	-	-	8
6	Penanganan dan pengelolaan pengaduan	7	1	-	8
Jumlah		43	6	-	48
Rata-rata		7	1	-	8
Persentase%		90%	10%	-	100%

Sumber : Data olahan lapangan tahun 2016

Rekapitulasi jawaban responden masyarakat dapat dilihat pada tabel V.19 dibawah ini :

Tabel V.18 : Rekapitulasi Tanggapan Reponden (masyarakat) Penelitian Tentang Analisis Penyelenggaraan Pelayanan Pada Kantor Lurah Khairiah Mandah Kecamatan Mandah Kabupaten Indragiri Hilir

No	Sub Indikator	Kategori Ukuran			Jumlah
		B	CB	KB	

1	Persyaratan pelayanan	51	32	3	86
2	Prosedur pelayanan	49	32	5	86
3	Waktu penyelesaian	76	8	2	86
4	Biaya/tarif	50	33	3	86
5	Produk pelayanan	70	13	3	86
6	Penanganan dan pengelolaan pengaduan	44	38	4	86
Jumlah		340	156	20	504
Rata-rata		56	26	4	86
Persentase%		66%	30%	4%	100%

A. Hasil Rekapitulasi Penelitian Analisis Penyelenggaraan Pelayanan Pada Kantor Lurah Khairiah Mandah Kecamatan Mandah Kabupaten Indragiri Hilir Berdasarkan Dari 6 Indikator Sebagai Berikut :

1. Persyaratan pelayanan

Dapat diketahui rekapitulasi jawaban responden (pegawai dan masyarakat) yang memberi penilaian terhadap indikator “persyaratan pelayanan” dari responden pegawai 7 orang menjawab baik, dan cukup baik 1 orang sedangkan masyarakat yang menjawab baik berjumlah 51 orang, cukup baik 32 orang dan kurang baik berjumlah 3 orang. Membandingkan dari rekapitulasi jawaban responden (pegawai dan masyarakat) terhadap indikator persyaratan pelayanan maksudnya adalah hampir semua pegawai menjawab bahwa persyaratan yang diberikan kepada masyarakat mudah untuk dipahami karena sebagian pegawai/staf kantor lurah khairiah mandah akan menjelaskan secara rinci mengenai persyaratan pelayanan. Seperti masyarakat yang ingin mengurus pelayanan surat keterangan KK,KTP,SKT tentu pegawai harus menjelaskan terlebih dahulu bagaimana prosedurnya dan memeriksa kelengkapan persyaratannya, dan juga pelayanan yang ada pada kantor lurah khairiah mandah sudah sesuai dengan SOP (standar operasional

persyaratan pelayanan) yang telah ditetapkan sehingga memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

Sedangkan dari jawaban responden masyarakat yang telah pernah melakukan pelayanan dikantor lurah khairiah mandah beranggapan bahwa “ persyaratan pelayanan” sudah dilaksanakan dengan baik karena kesederhanaan SOP yang terdapat pada kantor lurah khairiah mandah tidak berbelit-belit, masyarakat juga beranggapan bahwa pegawai juga telah memberikan kejelasan persyaratan dan kelengkapan dalam pengurusan pelayanan (pembuatan KTP, KK, SKT),

tetapi ada juga masyarakat merasa terkadang pegawai tidak selalu baik dalam menyampaikan informasi persyaratan pelayanan yang diberikan dan tidak semua masyarakat juga memiliki kemampuan lebih untuk dapat menangkap semua informasi yang diberikan pegawai, oleh karena itu masyarakat lebih mengharapkan kesabaran dari pegawai yang melayani masyarakat.

Dari observasi dan penelitian yang telah dilakukan pada kantor lurah khairiah mandah peneliti menilai bahwa “persyaratan pelayanan” dinilai sudah cukup baik, hal ini didukung dari alasan kuinsioner yang diberikan pegawai dan masyarakat hamper memberi penilaian yang baik, buktinya dikantor lurah khairiah mandah telah ada semacam spanduk untuk mengetahui bagaimana alur pelayanan, informasi pelayanan walaupun kesederhanaan alur pelayanannya masih dinilai belum baik. artinya “persyaratan pelayanan” yang berada dikantor lurah khairiah mandah berada di kategori 60% Cukup baik.

2. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan dari pegawai kepada masyarakat yang menerima pelayanan dikantor lurah khairiah mandah, dapat diketahui rekapitulasi jawaban responden (pegawai dan masyarakat) yang memberikan

penilaian terhadap indikator “prosedur pelayanan” dari responden pegawai 7 orang menjawab baik dan cukup baik 1 orang, sedangkan masyarakat yang menjawab baik 49 orang, cukup baik 32 orang dan kurang baik menjawab 5 orang. Membandingkan hasil rekapitulasi jawaban responden (pegawai dan masyarakat) terhadap indikator prosedur pelayanan maksudnya adalah hampir semua pegawai menjawab bahwa prosedur yang diberikan kepada masyarakat mudah untuk dipahami karena sebagian pegawai/staf kantor lurah khairiah mandah akan menjelaskan secara rinci mengenai prosedur pengurusan pelayanan, seperti masyarakat yang ingin mengurus pelayanan surat KK, KTP, SKT. tentu pegawai harus menjelaskan terlebih dahulu bagaimana prosedurnya dan memeriksa kelengkapan persyaratannya, dan juga pelayanan yang ada pada kantor lurah khairiah mandah sudah sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang telah ditetapkan sehingga memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

Sedangkan dari jawaban responden masyarakat yang telah pernah melakukan pelayanan di kantor lurah khairiah mandah beranggapan bahwa “prosedur pelayanan” sudah dilaksanakan dengan baik karena kesederhanaan SOP yang terdapat pada kantor lurah khairiah mandah yang tidak berbelit-belit, masyarakat juga telah beranggapan pegawai juga telah memberikan kejelasan prosedur dan kelengkapan persyaratan dalam pengurusan pelayanan (pembuatan KTP, KK, SKT).

tetapi ada juga masyarakat merasa terkadang pegawai tidak selalu baik dalam menyampaikan informasi prosedur pelayanan yang diberikan dan tidak juga semua masyarakat memiliki kemampuan lebih untuk menangkap semua informasi yang diberikan pegawai, oleh karena itu masyarakat lebih mengharapkan kesabaran dari pegawai yang melayani masyarakat.

Dari hasil observasi dan penelitian yang telah dilakukan pada kantor lurah khairiah mandah peneliti menilai “prosedur pelayanan” dinilai sudah cukup baik, hal ini didukung alasan kuisisioner yang diberikan pegawai dan masyarakat hampir sebagian masyarakat memberikan

penilai yang baik, buktinya dikantor lurah khairiah mandah telah ada semacam sepanduk untuk mengetahui alur pelayanan. artinya “Prosedur pelayanan” yang berada dikantor lurah khairiah mandah berada di kategori 64% Cukup baik.

3. Waktu penyelesaian pelayanan

Waktu penyelesaian pelayanan merupakan hal yang perlu diperhatikan dengan baik, karena tidak adanya kepastian waktu dalam memberikan pelayanan dapat menimbulkan kekecewaan terhadap masyarakat. Hal ini tentu berlaku bagi pegawai kantor lurah khairiah mandah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tentu waktu penyelesaian harus diperhatikan dengan baik. terlihat dari rekapitulasi jawaban responden pegawai dimana seluruhnya menjawab pada kategori baik ini berarti pegawai menyatakan kinerja selama menyelesaikan pelayanan yang diinginkan masyarakat (pembuatan KTP, KK, SKT) sudah sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, sebagai pegawai juga menginformasikan kepada masyarakat berapa lama waktu penyelesaian agar menimbulkan kepercayaan bagi masyarakat yang mengurus pelayanan.

Bagi setiap orang siapapun tentu dalam pengurusan harus ada kepastian waktu penyelesaian sehingga tidak merasa jemu menunggu, demikian juga terhadap responden masyarakat yang telah pernah mengurus di kantor lurah khairiah mandah dimana 76 orang responden menjawab pada kategori baik, 8 orang menjawab pada kategori cukup baik dan 2 orang menjawab pada kategori kurang baik, artinya bahwa hampir sebagian dari responden masyarakat menyatakan bahwa pihak kantor lurah khairiah mandah dalam menyelesaikan pengurusan pelayanan tepat pada waktu yang ditetapkan, memberikan informasi mengenai waktu penyelesaian pelayanan.

hanya saja kantor lurah khairiah mandah kurang memberikan kejelasan apabila ada penundaan terhadap waktu penyelesaian pelayanan tersebut.

Dari hasil observasi dan penelitian yang telah dilakukan pada kantor lurah khairiah mandah peneliti menilai “waktu penyelesaian” dinilai baik. Hal ini didukung dari kuinsioner pegawai dan masyarakat yang hamper semuanya memberikan jawban yang baik terhadap indikator waktu penyelesaian pelayanan tersebut. Artinya “Waktu penyelesaian pelayanan” yang berada dikantor lurah khairiah mandah berada di kategori 90% Baik.

4. Biaya/Tarif pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pelayanan. Membandingkan dari hasil rekapitulasi jawaban responden (pegawai dan masyarakat), dimana pegawai kantor lurah khairiah mandah 6 orang memberikan jawaban pada kategori baik dan 2 orang menjawab cukup baik, sedangkan dari responden masyarakat, 50 orang menjawab baik, 33 orang menjawab cukup baik, dan 3 orang menjawab kurang baik.

Maksudnya adalah pegawai kantor lurah khairiah mandah menyatakan bahwa selama dalam melaksanakan pengurusan pelayanan kepada masyarakat selalu mengimpormasikan kepada masyarakat mengenai tarif/biaya yang ditetapkan baik itu untuk pengurusan KTP, KK, dan SKT, dan mereka merasa bahwa biaya tersebut cukup terjangkau oleh masyarakat dan tidak pernah dari masyarakat yang mengurus mendapatkan keluhan dari masyarakat yang mengurus pelayanan.

Kemudian dari rekafitulasi jawaban responden masyarakat maksudnya adalah hampir dari sebagian responden pegawai menyatakan bahwa selama berurusan dikantor lurah khairiah mandah, biaya ditetapkan oleh pihak kelurahan tidak membebani dan cukup terjangkau oleh masyarakat, staf atau pegawainya juga selalu memberikan informasi tetang tarif yang dikenakan.

akan tetapi ada sebahagian masyarakat menilai bahwa pihak kelurahan khairiah mandah kurang terbuka terhadap tarif yang diberlakukan atau meminta biaya tambahan lain, tidak semua masyarakat juga berada dalam keadaan mapan, seharusnya itu tidak boleh terjadi. biaya yang di

tanggung masyarakat memang tidak membebankan masyarakat tetapi seharusnya biaya yang dikenakan pada masyarakat juga disesuaikan dengan fasilitas serta pelayanan yang diberikan juga.

Dari hasil observasi dan penelitian yang telah dilakukan dikantor lurah khairiah mandah peneliti menilai bahwa “biaya/tarif pelayanan” dinilai cukup baik, hal ini didukung dengan kuinsioner yang diberikan kepada pegawai dan masyarakat, wawancara maupun observasi langsung, penerapan biaya pelayanan dalam proses pelayanan publik pada kantor lurah khairiah mandah sudah terlaksana dengan cukup baik. Artinya “Biaya/Tarif pelayanan” yang berada dikantor lurah khairiah mandah berada di kategori 65% Cukup Baik.

Sebaiknya penetapan besar biaya pelayanan publik perlu memperhatikan hal-hal berikut ini :

- a. Tingkat kemampuan masyarakat
- b. Nilai/harga yang berlaku atas barang atau jasa
- c. Ditetapkan oleh pejabat yang berwenag dan memperlihatkan prosedur sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

5. Produk pelayanan

Begitu halnya dengan produk pelayanan yang dibuat oleh kantor lurah khairiah mandah, bagaiman pegawai/stafnya bekerja menghasilkan suatu produk pelayanan (KTP, KK, SKT) dengan tepat dan benar. Berdasarkan kuinsioner yang telah direkafitulasi dimana responden semua pegawai menjawab baik artinya pegawai menganggap bahwa prosuk pelayanan yang telah mereka buat baik itu KTP, KK, SKT atau surat lainnya itu sudah benar dan tepat, sudah sesuai

dengan yang diinginkan masyarakat, pegawai juga bertanggung jawab apabila produk pelayanan yang dibuat itu terjadi kesalahan.

Sementara itu dari rekapitulasi jawaban dari masyarakat, 70 orang menjawab baik, 13 orang menjawab cukup baik, 3 orang menjawab kurang baik. Itu artinya masyarakat pernah berurusan dikantor lurah khairiah mandah merasa bahwa produk pelayanan yang dibuat (KTP, KK, SKT) sudah sesuai dengan yang mereka inginkan, kualitas produknya juga sudah cukup baik.

hanya saja masyarakat menganggap bahwa pelayanan tindakan apabila terjadi kesalahan terhadap produk pelayanan yang mereka inginkan agak sedikit lambat, terkesan bahwa pegawainya sangat lamban dalam memperbaiki apabila terjadi kesalahan. Peneliti juga beranggapan bahwa selama melakukan penelitian, juga melihat kerja pegawai cukup baik karena produk pelayanan merupakan hal yang penting dari suatu proses pelayanan.

Dari hasil observasi dan penelitian yang telah dilakukan pada kantor lurah khairiah mandah peneliti menilai bahwa “Produk pelayanan” dinilai cukup baik, hal ini didukung Berdasarkan kuinsioner yang telah direkapitulasi dimana responden semua pegawai menjawab baik artinya pegawai menganggap bahwa produk pelayanan yang telah mereka buat baik itu KTP, KK, SKT atau surat lainnya itu sudah benar dan tepat, sudah sesuai dengan yang diinginkan masyarakat, pegawai juga bertanggung jawab apabila produk pelayanan yang dibuat itu terjadi kesalahan. Artinya “Produk pelayanan” yang berada dikantor lurah khairiah mandah berada di kategori 66% Cukup Baik.

6. Penanganan dan pengelolaan pengaduan

Penanganan dan pengelolaan pengaduan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sangat penting tersedianya sarana dan prasarana tempat pengaduan yang mendukung yang memadai. Lingkungan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan

yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, dan lain-lain. Begitu halnya sarana dan prasarana tempat pengaduan yang ada pada kantor lurah khairiah mandah yang merupakan faktor pendukung dalam masyarakat menyampaikan saran dan masukan untuk memperbaiki kinerja pegawai dalam menjalankan tugasnya karena masyarakat lebih memahami apa yang diinginkan oleh penerima pelayanan, dengan sarana yang mendukung tidak akan menimbulkan kekecewaan terhadap masyarakat. Pihak kelurahan tentu memiliki kewajiban untuk menyediakan sarana dan prasarana tempat pengaduan yang baik bagi masyarakat agar saran dapat diberikan dengan baik kepada pegawai kantor lurah khairiah mandah.

Sementara itu dari hasil rekapitulasi data responden pegawai menyatakan 7 orang menjawab dalam kategori baik, 1 orang menjawab dalam kategori cukup baik sedangkan masyarakat yang menjawab baik berjumlah 44 orang, cukup baik 38 orang, kurang baik berjumlah 4 orang. bahwa pihak pegawai telah memberikan dan menyediakan tempat pengaduan bagi masyarakat dengan baik dalam menerima pengaduan dari masyarakat untuk dijadikan bahan evaluasi bagi pegawai yang berada di kantor lurah khairiah mandah.

Akan tetapi yang kadang menjadi hambatan untuk memperbaiki kinerja pelayanan saran yang diberikan masyarakat kepada pihak kantor lurah khairiah mandah jarang direspon dengan baik dan juga penerapan masukan dari masyarakat lambat dijalankan oleh pihak kantor lurah khairiah mandah tersebut.

Dari hasil observasi dan penelitian yang telah dilakukan pada kantor lurah khairiah mandah peneliti menilai bahwa “penanganan dan pengelola pengaduan” dinilai sudah cukup baik, hal ini didukung dari alasan kuisioner yang diberikan pegawai dan masyarakat hampir memberikan penilaian yang baik, buktinya di kantor lurah khairiah mandah telah terdapat kotak saran sebagai tempat pengaduan yang disediakan oleh pihak kantor lurah khairiah mandah untuk masyarakat

mengajukan pengaduan terhadap pelayanan yang tidak sesuai yang didapatkan oleh masyarakat. Artinya “Penanganan tempat pengaduan” yang berada dikantor lurah khairiah mandah berada di kategori 60% Cukup Baik.

B. Hasil Rekapitulasi Penelitian Analisis Penyelenggaraan Pelayanan Pada Kantor Lurah Khairiah Mandah Kecamatan Mandah Kabupaten Indragiri Hilir dari keseluruhan indikator pegawai dan masyarakat sebagai berikut :

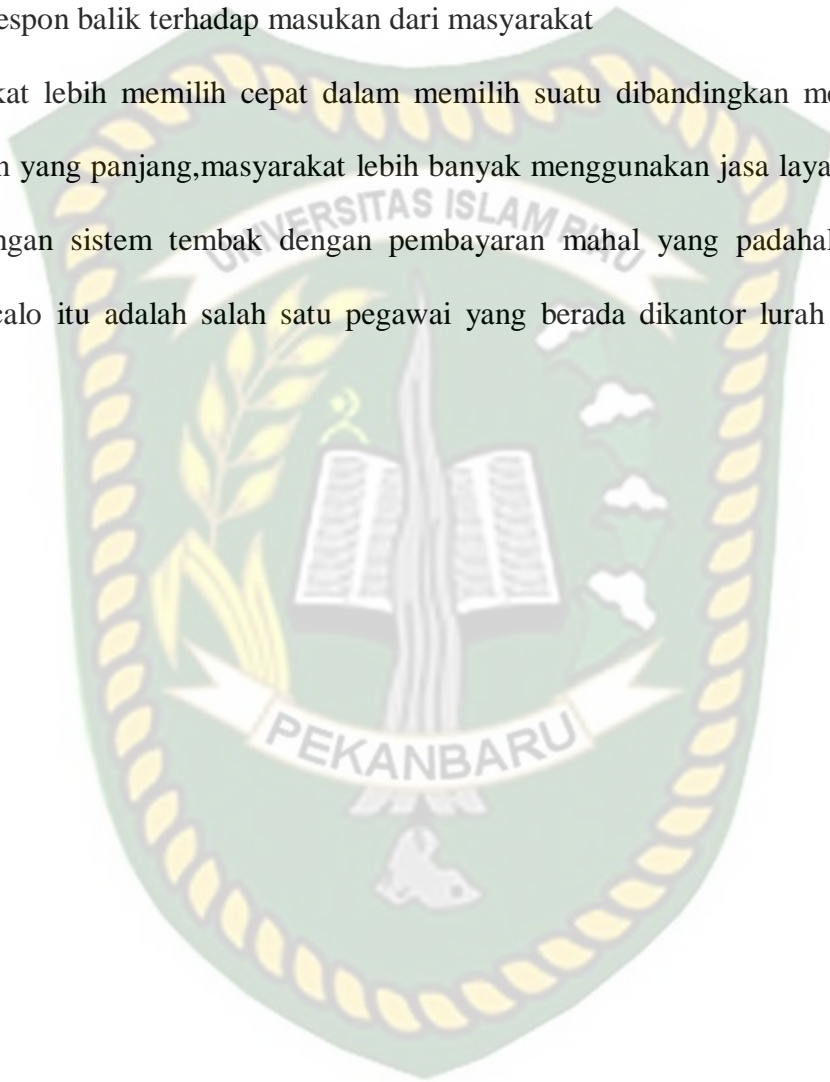
Dapat diketahui rekapitulasi jawaban responden (pegawai) yang memberikan penilaian terhadap penyelenggaraan pelayanan pada kantor lurah khairiah mandah kecamatan mandah kabupaten Indragiri hilir dari responden pegawai 7 orang menjawab baik, cukup baik 1 orang, artinya pegawai kantor lurah beranggapan mereka telah memberikan pelayanan dengan baik kepada masyarakat yang mengurus pembuatan surat pengantar KK,KTP dan SKT dikantor lurah khairiah mandah.artinya 90% pegawai beranggapan mereka telah melakukan pelayanan terhadap masyarakat yang berurusan dikantor lurah khairiah mandah kecamatan mandah kabupaten Indragiri hilir dinilai “Baik”

Sedangkan hasil rekapitulasi dari jawaban (masyarakat) tentang penyelenggaraan pelayanan pada kantor lurah khairiah mandah kecamatan mandah kabupaten Indragiri hilir masyarakat yang menjawab baik berjumlah 48 orang,cukup baik berjumlah 26 orang dan yang menjawab kurang baik berjumlah 4 orang, artinya 66% masyarakat yang menjawab baik,cukup baik berada di 30% dan 4% masyarakat yang menjawab tidak baik berarti hasil dari penelitian analisis penyelenggaraan pelayanan pada kantor lurah khairiah mandah berada di 66% berada di kategori “cukup baik”.

C. Faktor-faktor penghambat didalam penyelenggaraan pelayanan pada kantor lurah khairiah mandah kecamatan mandah kabupaten Indragiri hilir

1. Masyarakat merasa terkadang pegawai tidak selalu baik dalam menyampaikan informasi persyaratan pelayanan yang diberikan.

2. Kurangnya kemampuan masyarakat dalam menangkap informasi yang diberikan pegawai kantor lurah khairiah mandah.
3. Kurang kejelasan apabila ada penundaan waktu penyelesaian
4. Kurang keterbukaan terhadap tarif yang diberlakukan atau meminta biaya tambahan.
5. Kurang respon balik terhadap masukan dari masyarakat
6. Masyarakat lebih memilih cepat dalam memilih suatu dibandingkan mengikuti prosedur pelayanan yang panjang, masyarakat lebih banyak menggunakan jasa layanan (biro/layanan calo) dengan sistem tembak dengan pembayaran mahal yang padahal yang mengurus sebagai calo itu adalah salah satu pegawai yang berada dikantor lurah khairiah mandah tersebut.



BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya maka kesimpulan dari hasil penelitian ini sebagai berikut :

1. Berdasarkan rekapitulasi dan analisis penelitian kepada masyarakat maupun pegawai kantor lurah khairiah mandah, maka dapat ditarik kesimpulan “Analisis Penyelenggaraan Pelayanan Pada Kantor Lurah Khairiah Mandah Kecamatan Mandah Kabupaten Indragiri Hilir telah terlaksana dengan “Cukup Baik”.

Adapun hambatan pelayanan yang terdapat dikantor lurah khairiah mandah kecamatan mandah kabupaten Indragiri hilir dalam pengurusan surat pengantar pembuatan KK,KTP,dan SKT sebagai berikut :

1. Masyarakat merasa terkadang pegawai tidak selalu baik dalam menyampaikan informasi persyaratan pelayanan yang diberikan.
2. Kurangnya kemampuan masyarakat dalam menangkap informasi yang diberikan pegawai kantor lurah khairiah mandah.
3. Kurang kejelasan apabila ada penundaan waktu penyelesaian
4. Kurang keterbukaan terhadap tarif yang diberlakukan atau meminta biaya tambahan.
5. Kurang respon balik terhadap masukan dari masyarakat
6. Masyarakat lebih memilih layanan (biro/layanan calo).

B. SARAN

1. Lurah selaku pimpinan dan pengawas sebaiknya mengadakan introfeksi langsung ke sub bagian pegawai untuk mengetahui keadaan lingkungan kerja, cara-cara kerja pegawai yang kurang disiplin sehingga menimbulkan kesalahan dalam melakukan pekerjaan sehingga dapat terciptanya pelayanan prima bagi masyarakat.
2. Lurah khairiah mandah diharapkan memiliki ketegasan untuk memberi teguran yang tegas kepada biro/layanan calo yang berada dikantor lurah tersebut agar masyarakat tidak menggunakan layanan calo yang sangat membebankan masyarakat yang berurusan dikantor lurah khairiah mandah.
3. Perlu ditingkatkan kerja bagi pegawai sehingga tercapai mutu kerja yang baik dan kepuasan kerja yang diberikan tercapai, diantaranya perlu menambah keterampilan dengan jalan memberikan pendidikan, pelatihan, jika perlu menambahkan personil supaya dapat menyelesaikan pekerjaan yang tertunda bisa lebih cepat lagi.
4. Dalam hal memberikan pelayanan juga haruslah tanggap menerima informasi dari masyarakat demi memperbaiki kerja kantor lurah khairiah mandah untuk dimasa yang akan datang.
5. Bagi masyarakat hendaknya dapat memberikan teguran baik secara langsung maupun tidak langsung agar pelayanan yang diberikan memiliki kualitas dan tepat sasaran. Dengan demikian akan terjadi pelayanan prima yang ditunggu oleh masyarakat banyak.

DAFTAR KEPUSTAKA

- Amin, Ibrahim, 2008. *Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*
Bandung: Mandar
- Barata, Atep Adya, 2004. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia Pustaka Umum
- Budiarjo, Miriam, 2004. *Dasar – Dasar Ilmu Politik*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Busroh, Abu Daud, 2006. *Ilmu Negara*. Jakarta: Bumi Aksara
- Djaenuri, Aries, 2008. *Reformasi pelayanan publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Daut, Abu Busroh, 2006 *Ilmu Negara*. Jakarta: Bumi Aksara
- Dwiyanto, Agus, 2005. *Manajemen Good Governance Melalui Pelayanan Publik*.
Gadjah Mada University Press
- Graves, Vincent, 1993. *Manajemen Kualitas, Penerapan Konsep – Konsep Kualitas Dalam
Manajemen Bisnis Total, terjemahan F.X. Budianto*, Jakarta : Yayasan Indonesia
Emas dan PT. Gramedia
- Kansil, CST, dan Christine, 2003. *Sistem Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Labolo, Muhadam, 2008. *Memahami Ilmu Pemerintahan*. Jakarta : Raja Wali Press
- Sinambela, Ijan Poltak, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Sinar Grafika Offset
- Moenir, AS. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Moeleng, Lexi J, 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Edisi Revisi*. Jakarta : Rosda
- Ndraha, Taliziduhu, 2003. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta : Rineka Cipta
- Ndraha, Taliziduhu, 2003. *Kybernology Beberapa Konstitusi Utama*. Jakarta : Sirao Credentia
Center
- Ndraha, Taliziduhu, 2003. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta : Rineka Cipta
- Pakpahan, Muctar, 2006. *Ilmu Negara Dan Politik*. Jakarta: Bumi Intitami Sejahtera
- Rahman, Hidayat, 2009. *Ilmu Pemerintahan*. Jakarta, Rineka Cipta
- Ratminto & Septi Atik Winarsih, 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Syafiie, Inu Kencana, 2002. *Ilmu Pemerintahan*. Bandung: Mandar Maju
- Syafiie, Inu Kencana, 2007. *Pengantar Ilmu Pemerintahan Cetakan Kedua*. Bandung : PT.
Rineka Aditama
- Syafiie, Inu Kencana, 2003. *Sistem Administrasi Negara*. Jakarta: Bumi Aksara
- Siagian Sondang P, 2004. *Filsafat Administrasi Negara*. Jakarta: PT.Gramedia

Sitorus, Monang, 2009. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Unpad Press
Subarsono, AG, 2008. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
Soehartono, Irawan, 2004. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung PT. Remaja Rosdakarya
Syarifudin, Ateng, 1999. *Pengantar Koordinasi Pemerintahan di Daerah*. Bandung: Tarsito
Usman, Husaini, 2011. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara
Wasistiono, Sadu, 2003. *Kapita Selekta Manajemen Pemerintah Daerah*. Bandung: Fokus Media

Dokumentasi :

Undang- Undang Nomor 32 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
Perda kanupaten Indragiri Hilir Nomor 23 Tahun 2008 Tentang susunan dan tata kerja
kecamatan dan kelurahan
Keputusan Menteri Pendayaguna Aparatur Negara Nomor 15 tahun 2014 Tentang pedoman tata
laksana Pelayanan Publik
Buku Pedoman Penyusunan Usulan Penelitian, Skripsi, Edisi Revisi 2013

