

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Ada dua macam fungsi pemerintah. Pertama fungsi primer dan kedua fungsi skunder. Fungsi primer yaitu fungsi yang terus menerus berjalan dan berhubungan positif dengan kondisi pihak yang di perintah. Artinya fungsi primer tidak pernah berkurang dengan meningkatnya fungsi ekonomi, politik dan sosial masyarakat; semakin meningkat kondisi yang di perintah semakin meningkat fungsi primer pemerintah, pemerintah primer berfungsi sebagai provider jasa-publik yang tidak di privatisasikan dan layanan – civil termasuk layanan birokrasi kedus jenis itu di singkat sebagai fungsi pelayanan.

Fungsi skunder pemerintah adalah atau fungsi pemberdayaan (Empowerment) sebagai penyelenggara pembangunan dan melakukan program pemberdayaan dengan begitu luas dan kompleksnya tugas dan fungsi pemerintahan, menyebabkan pemerintah harus memikul tanggung jawab yang sangat besar. Untuk mengemban tugas yang berat itu selain di perlukan sumber daya, dukungan lingkungan, di butuhkan intitusi yang kuat yang di dukung oleh aparat yang memiliki prilaku yang sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku di dalam masyarakat dan pemerintahan. Langkah ini perlu dilakukan oleh pemerintah mengingat di masa mendatang perubahan perubahan yang terjadi di dalam masyarakat akan semakin menambah pengetahuan masyarakat untuk

mencermati segala aktivitas pemerintahan dalam hubungannya dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Sementara itu dalam undang undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pada pasal 2 di sebutkan bahwa pelayanan publik di maksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan masyarakat dengan penyelenggara dalam pelayanan publik. Kepastian hukum terhadap hak dan kewajiban negara dalam penerimaan pelayanan publik. Masyarakat mempunyai hak untuk menerima pelayanan publik secara baik dan berkualitas, dengan pelayanan yang cepat, murah, tepat waktu dan baik.

Kepastian hukum di maksudkan untuk menjamin kebutuhan masyarakat agar terpenuhi sesuai dengan ketentuan perundang undangan yang berlaku dalam pelayanan publik. Pelayanan publik sesungguhnya untuk masyarakat, apa yang di butuhkan oleh masyarakat menjadi kewajiban bagi aparatur untuk melayaninya. Tetapi harus di perhatikan pula oleh masyarakat sistem dan cara menerima pelayanan publik itu sendiri.

Indonesia adalah negara otonomi dimana wilayahnya terdiri atas daerah-daerah mulai Provinsi, Kabupaten atau Kota dan masing-masing di atur oleh undang-undang pemerintahan daerah untuk menyelenggarakan urusan pemerintah oleh pemerintah daerah itu sendiri, menurut undang-undang.

Undang – Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah yang mana otonomi daerah menganut prinsip seluas-luasnya, nyata bertanggung jawab, guna mewujudkan suatu pemerintahan yang baik maka dibentuklah asas-asas umum pemerintahan daerah yang terdiri dari :

Desentralisasi yaitu penyerahan wewenang pemerintahan oleh pemerintah kepada daerah otonom untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dekonsentrasi yaitu pelimpahan wewenang pemerintahan oleh pemerintah kepada gubernur sebagai wakil pemerintahan atau kepada instansi vertikal di wilayah tertentu. Tugas pembantuan yaitu penugasan dari pemerintah kepada daerah atau desa dari pemerintah provinsi kepada kabupaten atau kota dan desa untuk melaksanakan tugas tertentu.

Ada beberapa urusan pemerintahan diantaranya: Urusan pemerintahan absolut adalah urusan pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan pemerintah pusat. Urusan pemerintahan konkuren adalah urusan yang dibagi antara pemerintah pusat dengan daerah kabupaten atau kota (urusan konkuren yang diserahkan kepada daerah menjadi dasar pelaksanaan otonomi daerah). Urusan pemerintahan umum adalah urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan presiden sebagai kepala Negara.

Selanjutnya pasal 10 ayat (1) undang undang nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah menyebutkan bahwa urusan pemerintahan absolut sebagaimana di maksudkan dalam pasal 9 ayat (2) meliputi:

- a. Politik luar negeri;
- b. Pertahanan, keamanan;
- c. Yustisi;
- d. Moneter dan fiskal;
- e. Agama.

Dalam pelaksanaan urusan tersebut pasal 10 ayat (2) menambahkan bahwa dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan absolut sebagaimana dimaksud pada ayat (1) pemerintah pusat harus:

- a. Melaksanakan sendiri; atau
- b. Melimpahkan wewenang kepada instansi vertikal yang ada di daerah atau Gubernur sebagai wakil Pemerintah pusat berdasarkan asas dekonsentrasi.

Adapun urusan pemerintah konkuren mengacu pada Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah, urusan pemerintahan konkuren meliputi urusan pemerintahan wajib dan urusan pemerintahan pilihan. Urusan pemerintahan wajib merupakan urusan pemerintahan yang berkaitan dengan pelayanan dasar. Urusan pemerintahan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar adalah urusan pemerintahan wajib yang sebagian substansinya merupakan pelayanan dasar.

Urusan pemerintahan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar sebagaimana di maksudkan dalam pasal 11 ayat (2) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah meliputi :

Pendidikan.Kesehatan. Pekerjaan umum dan penataan ruang.Perumahan rakyat dan kawasan pemukiman.Ketentraman, ketertiban umum dan perlindungan masyarakat dan Sosial.

Sedangkan urusan pemerintahan wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar meliputi:

Tenaga kerja. Pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak. Pangan. Pertanahan. Lingkungan hidup. Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Pemberdayaan masyarakat dan desa. Pengendalian penduduk dan keluarga berencana. Perhubungan. Komunikasi dan informatika. Koperasi, usaha kecil dan menengah. Penanaman modal. Kepemudaan dan olah raga. Statistik. Persediaan. Kebudayaan. Perpustakaan dan Kearsipan.

Untuk urusan pilihan pula meliputi :

Kelautan dan perikanan. Pariwisata. Pertanian. Kehutanan. Energi dan sumber daya mineral. Perdagangan. Perindustrian dan Transmigrasi. Sebagaimana di sebutkan pada pasal 9 ayat (1) diatas selain urusan pemerintahan absolut dan urusan pemerintahan konkuren, urusan pemerintahan juga dapat di pilih berupa urusan pemerintahan umum. Dalam pasal 25 ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah di katakan bahwa urusan pemerintahan umum meliputi:

Pembinaan wawasan kebangsaan dan ketahanan nasional dalam rangka memantapkan pengamalan pancasila, pelaksanaan dasar negara republik Indonesia Tahun 1945, pelestarian bhineka tunggal ika serta permertahanan dan pemeliharaan keutuhan negara kesatuan republik indonesia. Pembinaan persatuan dan kesatuan bangsa. Pembinaan kerukunan antar suku dan intrasuku, umat beragama, ras dan golongan lainnya guna mewujudkan stabilitas keamanan lokal, regional dan nasional; Penanganan konflik sosial sesuai

ketentuan peraturan perundang undangan. Kordinasi antar instansi pemerintahan yang ada di daerah provinsi dan daerah kabupaten / kota untuk menyelesaikan masalah yang timbul dengan memperhatikan prinsip demokrasi, hak asasi manusia, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kehususan, potensi serta keanekaragaman daerah sesuai dengan ketentuan perundang undangan. Pengembangan kehidupan demokrasi berdasarkan Pancasila dan Pelaksanaan semua urusan pemerintahan yang bukan kewenangan daerah dan tidak dilaksanakan oleh instansi vertikal.

Dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah tersebut, daerah di beri kewenangan untuk mendorong perkembangan otonomi daerah, sehingga kebijakan yang dilaksanakan oleh daerah sesuai dengan kebutuhannya. Hal ini dilakukan agar tujuan dari pembangunan daerah dapat tercapai dengan maksimal oleh karena itu dalam menjalankan kebijakan daerah di perlukan suatu organisasi pemerintahan yang berkualitas dan bertanggung jawab dalam menjalankan pekerjaan..

Kinerja pelayanan publik perlu di jadikan cacatan khusus yang senantiasa nampak dalam ingatan kita bahwa kepribadian sangat erat kaitannya dengan pelayanan, yang bisanya selalu mengalami perubahan. Perubahan dalam kepribadian ini seiring dengan tututan situasi dan kondisi yang sangat mempengaruhi kita dalam beraktivitas termasuk aktivitas dalam memberikan pelayanan kepada penerima layanan.

Aspek yang biasa nampak pada diri seseorang manakala berintraksi dengan orang lain. Misalnya aspek obyektif yang bersifat struktural, yakni aspek

jasmaniah dan tingkah laku orang tersebut. Kepribadian individu yang tak pernah menetap (statis) melainkan selalu bergerak (dinamis) berubah dan berkembang.

Aparatur pemerintah sebagai abdi negara dan abdi masyarakat mempunyai tugas pokok yang antara lain tercermin dalam penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan serta pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat atau juga disebut dengan pelayanan publik. Pelayanan publik juga dapat dikatakan sebagai segala bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur barang atau jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan peraturan perundang undangan yang berlaku.

Kritik masyarakat pada umumnya terfokus pada lemahnya kinerja dan profesionalisme birokrasi, prosedur pengurusan yang secara administrasi berbelit belit di tambah lagi dengan berbagai pungutan liar (street level corruption). Masyarakat sebagai konsumen produk kebijakan pemerintah di layani sesuai dengan kepentingannya sesuai dengan kebutuhannya melalui pelayanan civil yang sudah menjadi tanggung jawab negara dan pelayanan publik sebagai kewenangan negara. Seperti yang kita ketahui Indonesia adalah negara otonomi dimana wilayahnya terdiri atas daerah-daerah mulai Provinsi, Kabupaten atau Kota dan masing-masing di atur oleh undang-undang pemerintahan daerah untuk menyelenggarakan urusan pemerintah oleh pemerintah daerah itu sendiri, menurut Undang-Undang..

Dalam pemerintah kounkuren urusan yang di bagi antara pemerintah pusat dengan daerah kabupaten kota urusan yang di serahkan menjadi dasar pelaksanaan otonomi daerah dalam hal ini kabupaten atau kota menurut Undang-

Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah bahwa camat adalah perangkat daerah kabupaten/kota. Dan kecamatan di bantu oleh kelurahan dalam tugasnya memberikan pelayanan publik dan melakukan pemberdayaan pada masyarakat setempat. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 pasal 229 ayat 1 di jelaskan bahwa kelurahan di bentuk dengan perda kabupaten / kota. Kemudian di ayat 2 di jelaskan bahwa kelurahan di pimpin oleh seorang kepala kelurahan yang di sebut lurah selaku perangkat kecamatan dan bertanggung jawab kepada camat. sebuah instansi kelurahan sebagaimana yang di maksud dalam peraturan pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 pasal 3 ayat 1 bahwa Kelurahan merupakan perangkat daerah kabupaten kota yang berkedudukan di wilayah kecamatan.

Tugas lurah antara lain adalah sebagaimana yang di maksud dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 pasal 229 ayat 4 lurah mempunyai tugas membantu camat dalam:

- a. Melaksanakan kegiatan pemerintahan kelurahan.
- b. Melakukan pemberdayaan masyarakat.
- c. Melaksanakan pelayanan masyarakat.
- d. Memelihara ketentraman dan ketertiban umum.
- e. Melaksanakan tugas lain yang di berikan camat,
- f. Dan melaksanakan tugas lain sesuai dengan peraturan perundang undangan.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan Pasal 6 ayat 1 sampai dengan 5 mengatakan bahwa :

1. Kelurahan terdiri dari perangkat kelurahan.
2. Perangkat kelurahan sebagaimana di maksud pada ayat (1) terdiri dari sekretaris kelurahan dan seksi sebanyak banyaknya 4 (empat) seksi serta jabatan fungsional.
3. Dalam melaksanakan tugasnya sebagaimana di maksud dengan ayat (2) bertanggung jawab pada lurah
4. Perangkat kelurahan sebagaimana di maksud pada ayat (2) di isi dari pegawai negeri sipil yang diangkat oleh sekretaris daerah kabupaten/kota atas usul camat.
5. Ketentuan lebih lanjut mengenai struktur organisasi dan tata kerja kelurahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan peraturan daerah kabupaten/kota.

Berikut ini adalah standar oprasional Pengurusan Dokumen Kependudukan Dan Pematatan Sipil Kota Pekanbaru

Tabel 1.1 Standar Pelayanan Pengurusan Dokumen Kependudukan Dan Pematatan Sipil Kota Pekanbaru

| NO | JENIS PERSYARATAN | ITEM PERSYARATAN | Waktu | Keterangan |
|----|-------------------|------------------|-------|------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | |
|----|---|--|--------|---|
| 1 | <p>Penerbitan kartu Keluarga</p> | <p>a. Pengisian formulir F.1 .01 dintada tangani oleh lurah dan camat. b. Formulir F.15 di tanda tangani oleh lurah dan camat. c. Formulir F1 05 (untuk perubahan data</p> <p style="text-align: center;">3</p> <p>menggunakan matriai 6000 d. Surat. keterangan pindah/ Datang. e. Foto copy akta atau surat nikah f. Foto copy akta kelahiran. g. Foto copy ijazah</p> | 1 hari | <p>Wajib di laprkan 30 (tiga puluh hari)sejak perubahan.</p> <p style="text-align: center;">5</p> |
| 1. | 2 | <p>terakhir. h. Surat kehilangan dari lurah jika KK hilang .</p> | 4 | |
| 2. | Surat keterangan datang (SKD) | <p>a. Pengisian formulir pindah datang WNI antar kab/kota atau provinsi F.1 38 dari lurah. b. Pengisian formulir pindah datang WNI antar kab/kota atau provinsi F.1 39 dari camat. c. Surst keterangan pindah asli. d. Foto copy surat pindah 2 rangkap.</p> <p>Foto copy akta</p> | 1 hari | <p>Wajib di laprkan 30 (tiga puluh hari)sejak perubahan.</p> |

| | | | | |
|----|---|--|--------|---------------------|
| | | <ul style="list-style-type: none"> e. atausurat nikah e. Foto copy akta kelahiran anak. f. Pas foto 3x4 2 lembar untuk kepala keluarga. g. Foto copy KK bagi pindahan yang menumpang KK. | | |
| 3 | <p>Persyaratan penerbitan akta kelahiran</p> <p style="text-align: center;">2</p> | <ul style="list-style-type: none"> a. Mengisi formulir permohonan b. Surat keterangan kelahiran dari lurah F.2 01. c. Surat keterangan lahir dari dokter /bidan /rumah sakit bersalin yang asli. | 1 hari | Wajib dilaporkan 60 |
| 1. | | <ul style="list-style-type: none"> d. Kartu keluarga asli bagi yang belum | 4 | 5 |

| | | | | |
|--|--|---|--|--|
| | | <p>tercantum nama anak atau foto copy kartu keluarga yang sudah tercantum nama anak.</p> <ul style="list-style-type: none">e. Fotocopy KTP orang tua yang masih berlaku.f. Foto copy KTP dua orang saksi yang masih berlaku.g. Foto copy buku nikah /akta Perkawinan untuk anak diluar nikah melampirkan ijazah ibunya. | | <p>(enam puluh) hari sejak kelahiran.</p> |
|--|--|---|--|--|

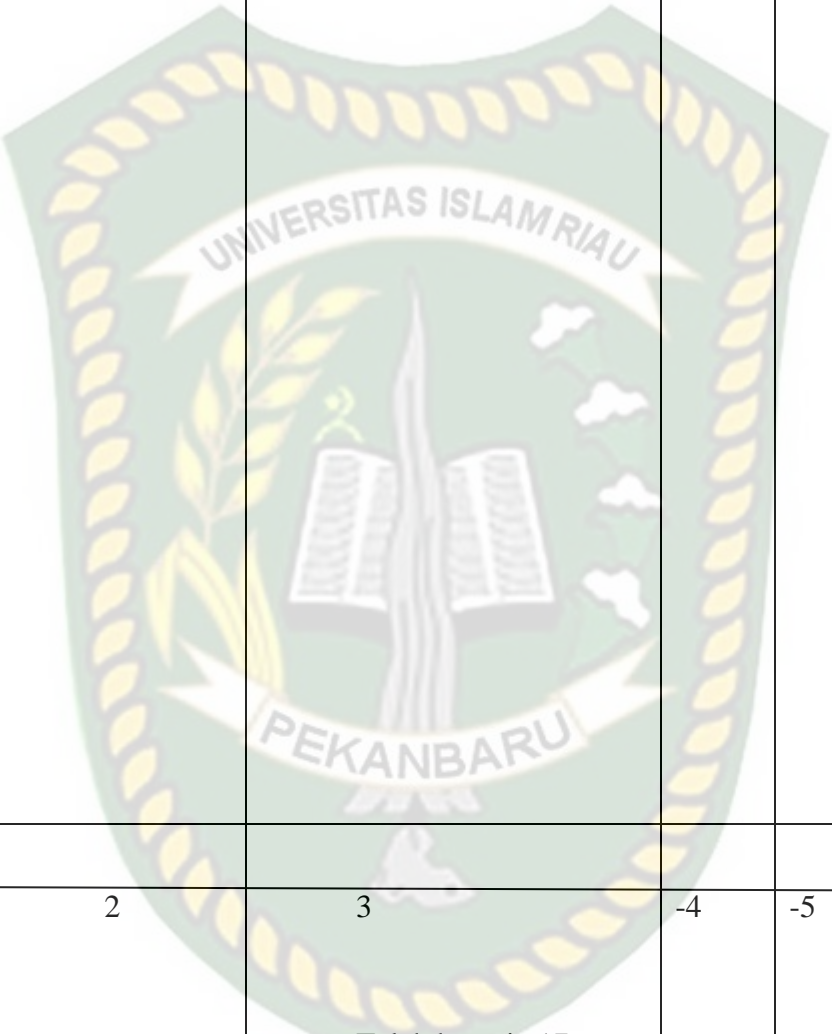
| | | | | |
|----|---|--|--------|--|
| | | | | |
| 4. | Persyaratan pecatan akta perkawinan | <ul style="list-style-type: none"> a. Surat pengantar dari keluran yang bersangkutan. b. Fotocopy pemberkatan yang di legalisir gereja/wihara/pura. c. Fotocopy akta kelahiran suami dan istri kecuali bagi penduduk yang lahir pada tahun 1960 kebawah dapat membuat surat pernyataan dengan form yang di sediakan oleh Dinas kependudukan dan pcatatan sipil yang 3 | 1 hari | Wajib dilaporkan 60 (enam pulu) hari semenjak tanggal perkawinan. |
| | | <ul style="list-style-type: none"> d. bermatrai 6000. d. Fotocopy KTP suami dan istri. | | |

| | | | | |
|----|---|---|--------|---|
| 1 | 2 | <ul style="list-style-type: none"> e. Fotocopy KK. f. Fotocopy KTP 2 orang saksi. g. Fotocopy KTP orang tua atau wali. h. Pas foto gandeng 4x6 sebanyak 4 lembar. | 4 | 5 |
| 5. | Persyaratan pecatatan akta pengakuan anak | <ul style="list-style-type: none"> a. Surat pengantar dari RT dan RW yang di ketahui oleh lurah. b. Surat pengakuan anak dari ayah biologis yang di setujui oleh ibu kandung. c. \fotocopy kutipan akta kelahiran. d. Fotocopy KK dari ayah biologis dan ibu kandung. | 1 hari | Wajib di laprkan 30 (tiga puluh hari sejak surat pengakuan oleh ayah dan di setujui oleh anak |

| | | | | |
|----|-----------------------------|--|--------|---|
| | | | | yang bersangkutan. |
| 6. | Persyaratan pencatatan nama | <ul style="list-style-type: none">a. Surat penetapan.pengadilanb. Akta kelahiran asli beserta fotocopyc. Surat nikah asli.d. Fotocopy kartu tanda penduduk KTP suami dan istri.e. Fotocopy kartu keluarga.f. Fotocopy kartu tanda penduduk KTP dua orang saksi. | 1 hari | Wajib di laprkan 30 (tiga puluh hari sejak di terimanya penetapan pengadilan. |

Perpustakaan Universitas Islam Riau

Dokumen ini adalah Arsip Miitik :



| | | | | |
|----|---|--|----|----|
| | | | | |
| 1. | 2 | 3 | -4 | -5 |
| | Persyaratan penerbitan kartu tanda penduduk | <ul style="list-style-type: none">a. Telah berusia 17 tahun atau sudah kawin atau sudah pernah menikah.b. Fotocopy kartu keluarga KK.c. KTP Lama atau KTP Rusak.d. Surat keterangan kehilangan dari kepolisian atau KTP rusak.e. Surat keterangan atau | | |

| | | | | |
|---|-------------------------------------|--|--------|--|
| | | <p>bukti peristiwa penting.</p> <p>Untuk warga asing</p> <p>f. Paspor.</p> <p>g. Izin tinggal tetap dan</p> <p>h. Surat keterangan catatan kepolisian.</p> <p>i. Melakukan perekaman KTP- el di UPT Kecamatan setempat</p> | | |
| 8 | Persyaratan surat keterangan pindah | <p>a. Pengisian formulir pindah datang WNI antar kab/kota atau provinsi F.1 34 di tanda tangani oleh lurah.</p> <p>b. Pengisian formulir pindah datang WNI antar kab/kota atau provinsi F.1 36 di tanda tangani oleh camat.</p> <p>c. Kartu keluarga asli</p> <p>d. KTP asli yang bersangkutan bagi KTP SIAK dan fotocopy bagi yang memiliki KTP- el.</p> <p>e. Pas foto ukuran 3x4 cm 2 lembar.</p> | 1 hari | Wajib di laprkan 30 (tiga puluh hari di tempat tujuan. |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---------------------------------------|---|--------|--|
| 9 | Persyaratan pencatatan akta kematian. | a. Surat keterangan dari dokter/tim medis/rumah sakit.\ <ul style="list-style-type: none"> a. Surat keterangan kematian dari lurah. b. Asli kartu keluarga Kk dan kartu tanda penduduk KTP yang meninggal (WNI) c. Fotocopy KTP 2 orang saksi. d. Fotocopy KK dan KTP bagi orang asing yang memiliki izin tinggal tetap. e. Fotocopy keterangan tempat tinggal bagi orang asing yang memiliki izin tinggal terbatas. f. Foto copy paspor bagi orang asing yang memiliki izin kunjungan. g. Surat keterangan catatan kepolisian dan fotocopy penetapan pengadilan bagi kematian yang hilang h. atau tidak di ketahui jenazahnya. | 1 hari | Wajib di laprkan 30 (tiga puluh hari sejak kematian. |



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

| | | | | |
|---|-----|--|--|---|
| | | | | |
| 1 | 10. | Persyaratan pencatatan akta perceraian | a. Surat pengantar pengadilan. b. Surat penetapan pengadilan. c. Kartu tanda penduduk KTP pemohon d. Kartu keluarga KK pemohon. | Wajib dilaporkan 60 hari sejak perpisahan |
| | | 2 | 3 | 5 |
| | | | 1 hari | |
| | | | 4 | |

| | | | | |
|-----|--|--|--------|---|
| 11. | Persyaratan pengangkatan anak | <ul style="list-style-type: none"> a. Mengisi pelaporan pengangkatan anak. b. Surat penetapan pengadilan. c. Fotocopy kutipan akta kelahiran. d. Kartu tanda penduduk KTP pemohon. e. Kartu keluarga KK pemohon. | 1 hari | Wajib di laprkan 30 (tiga puluh hari sejak di terimanya salinan penetapan pengadilan. |
| 12. | Persyaratan pencatatan pengesahan anak | <ul style="list-style-type: none"> a. Akta kelahiran asli beserta fotocopy b. Akta perkawinan asli c. Fotocopy kartu keluarga orang tua. d. Fotocopy kartu tanda penduduk KTP orang tua. e. penduduk KTP 2 orang saksi. | 1 hari | Wajib di laprkan 30 (tiga puluh hari sejak ayah dan ibu dari anak yang bersangkutan melakukan perkawinan. |

Sumber : kelurahan tangkerang utara

Pengurusan dokumen kependudukan tepat waktu dan tidak di pungut biaya (gratis) namun keterlambatan pelaporan adminitrasi kependudukan di kenakan sanksi berupa denda sesuai undang undang nomor 23 tahun 2006 sebagaimana telah diubah dengan undang undang nomor 24 tahun 2013 tentang adminitrasi kependudukan dan perda kota pekanbaru nomor 7 tahun 2016 tentang perubahan dari peraturan daerah kota pekanbaru nomor 5 tahun 2008. Hanya saja dalam prakteknya masih belum sesuai dengan apa yang sudah di tetap kan seperti waktu pelayanan yang lebih lama dari waktu yang telah di ditetapkan dan ketidak pastian yang di rasakan masyarakat berkaitan proses pelayanan.

Jumlah masyarakat yang menerima pelayanan dari kantor Kelurahan Tangkerang Utara Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2 jumlah masyarakat yang melakukan Pengurusan Dokumen Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru di Kelurahan Tangkerang Utara Pada Bulan April Tahun 2018

| NO | Jenis Pelayanan | Jumlah Masyarakat Yang Mengurus Dokumen Kependudukan |
|----|---------------------------|--|
| 1. | Kartu Keluarga | 16 Orang |
| 2. | Surat keterangan datang | 5 Orang |
| 3. | Akta kelahiran | 4 Orang |
| 4. | Surat keterangan menikah | 7 Orang |
| 5. | Surat keterangan pindah | 9 Orang |
| 6. | Surat kematian | 2 Orang |
| 7. | Surat keterangan domisili | 5 orang |
| 8. | KTP kartu tanda penduduk | 3 Orsng |

| | | |
|--|--------|----------|
| | Jumlah | 50 orang |
|--|--------|----------|

Sumber : kelurahan tangkerang utara

Jumlah masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan publik di kelurahan tangkerang utara lebih kurang berjumlah 50 orang dalam satu bulan yang saya kutip pada bulan April 2018.

Kecamatan Bukit Raya melakukan inovasi pelayanan di tingkat Kelurahan yang dinamakan Sistem Pelayanan terpadu (SIPADU) mempunyai 17 pelayanan yaitu : Surat Keterangan Belum Masuk Listrik. Surat Keterangan Belum Memiliki Rumah. Surat Catatan Kepalsuan.. Surat Catatan Kepolisian. Surat Keterangan Domisili Usaha. Surat Keterangan Jaminan Kesehatan.Surat Keterangan Kehilangan.Surat Keterangan Tidak Mampu.Surat Keterangan Penghasilan. Surat Rokemendasi Pangkalan Elpiji. Surat Keterangan Belum Memiliki Rumah.Surat Keterangan Bersih Diri. Surat Keterangan Domisili. Surat Keterangan Janda Duda. Surat Keterangan Menikah.Surat Keterangan Perbedaan Data Surat Nikah. Surat Rekomendasi Usaha (Uji Coba).

Itulah jenis pelayanan yang ada di dalam Aplikasi SIPADU (sistem pelayanan terpadu seaperti yang di ketahui bahwa SIPADU adalah pelayanan berbasis Elektronik bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan

pelayanan di buat dalam rangka mendukung program visi misi Kota Pekanbaru smart city dan (SIPADU) mulai bisa dioprasikan 1 juli 2017 aplikasi ini di harapkan mampu membantu dalam mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari setiap Kelurahan yang ada di wilayah Kecamatan yang ada di Kota Pekanbaru. Termasuk Kelurahan Tangkerang Utara mulai di sosialisasikan melalui pamflet pamflet yang tersedia di kantor keluraha n serta peromosi yang dilakukan pegawai kelurahan agar masyarakat bisa mengetahui informasi berkaitan dengan aplikasi ini. hanya seperti tata cara penggunaannya

Berdasarkan uraian tersebut diatas terlihat gejala yang ditemui di lapangan adalah.

1. Di duga kurang nya informasi soal penggunaan aplikasi SIPADU membuat sebagian masyarakat merasa kebingungan dalam menggunakan aplikasi tersebut.
2. bahwa di duga Kurangnya respon dari pegawai atau pemberi layanan di kantor Kelurahan membuat masyarakat terlalu lama menunggu untuk dilayani.

Berdasarkan fenomena ini penulis ingin menilai dan mengukur kinerja pelayanan publik atau lebih tepatnya penulis ingin mengetahui bagaimana kinerja Kelurahan sebagai intansi atau lembaga pemerintahan yang paling dasar dan paling dekat dengan masyarakat adalah kelurahan serta penerapan pelayanan

publik di dalam instansi kelurahan terutama di Kelurahan Tangkerang Utara Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru. Maka penulis bermaksud melaksanakan penelitian dan kemudian mendeskripsikanya dalam bentuk penulisan penelitian dengan judul uraian : **ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN TANGKERANG UTARA KECAMATAN BUKIT RAYA KOTA PEKANBARU**

B. Rumusan masalah

Dari uraian diatas maka penulis menarik rumusan masalah dari penelitian ini yaitu:

Bagaimana kinerja pelayanan publik di Kelurahan Tangkerang utara Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru

C. Tujuan dan manfaat penulisan

1. Tujuan Penulisan

- a. Bertujuan untuk mengetahui Kinerja pelayanan publik di Kelurahan Tangkerang Utara Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik Di Kelurahan Tangkerang Utara Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru.

2. Manfaat Penulisan

- a. Secara teoritis sebagai tambahan atau penunjang dalam pembendaharaan ilmu pengetahuan khususnya bagi penulis.
- b. Di harapkan berguna sebagai bahan informasi bagi instansi terkait terutama pegawai kantor Krlurahan Tangkerang Utara Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru.
- c. sebagai bahan masukan bagi peneliti-peneliti lainnya yang berminat membahas masalah ini tentang permasalahan yang sama di masa yang akan datang.

