RESPONSIVITAS WALIKOTA TERHADAP PERMASALAHAN YANG TERJADI DI KOTA PEKANBARU TAHUN 2015-2017

Rian Indrawansyah
Email : rianindrawansyah@yahoo.com

Pembimbing : Adlin, S.Sos, M.Si

Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau

Program Studi S1 Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Riau
Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas Km.12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293
Telp/Fax. 0761-63277

Abstract

This research is intended to know the evaluation of society to responsiveness of Mayor of Pekanbaru in overcoming the problem of relocation of street hawker in lotus street and waste management. This study focused on the response of Mayor to the public on the complaints of the services provided. Based on the background of the problem, this study aims to know and analyze the responsiveness of the mayor to the problems that occurred in the city of Pekanbaru 2015-2017. The research method used in this research is qualitative descriptive, with data collection techniques used is through observation, interviews, and documentation. The results of the field study showed that the assessment of street vendors in the lotus street and the people of Pekanbaru city to the responsiveness of the Mayor still not fully in accordance with the wishes society, This can be seen the results of research, observation and interviews that have been done by the author of six indicators of responsiveness by Zetihaml. The mayor has not met the indicators properly. From the results analyzed the authors pointed out that the lack of maximum service given by Mayor is due to lack of seriousness, speed, timeliness, and accuracy He in providing services to street vendors and people of Pekanbaru city. while for indicators of attitude and communication, as well as access provided by Mayor has been considered good because of his hospitality and the provision of access for people who want to complain to him. So in this study the authors concluded that the level of responsiveness Walikota Not fully responsive in responding to any complaints from the community for services that have been given.

***Keywords**: Responsiveness, Public Service, Mayor*

PENDAHULUAN

Kepala Daerah atau walikota merupakan pemimpin bagi masyarakat di daerahnya. Oleh karena itu, hal penting yang perlu dilakukannya adalah peduli terhadap persoalan yang menyentuh mayoritas masyarakat. Melihat hal itu maka kajian tentang pemimpin politik salah satunya yaitu kepala daerah juga penting untuk dilakukan. Salah satu kajian yang dapat dilakukan adalah melalui penilaian dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Penilaian tersebut bisa dilihat dari kualitas pelayanan yang telah diberikan. Salah satu indikator untuk melihat kualitas pelayanan adalah melalui responsivitas Kepala Daerah itu sendiri terhadap permasalahan yang terjadi.

Dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan masyarakat berhak mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan (Pasal 18). Pelayanan publik sering disebut sebagai pelayanan konstitusional. Pernyataan ini disebabkan oleh klausul-klausul konstitusi semua Negara yang menyebutkan bahwa negara harus memberikan berbagai fasilitas kepada warganegara.[1] Permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri.

Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan. Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan diantaranya, prosedur pelayanan yang berbelit belit, respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali, serta berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.

Dari banyak contoh di lapangan, seringkali terlihat pemimpin maupun aparatur birokrasi yang melayani kepentingan publik masih belum menyadari fungsinya sebagai pelayan masyarakat. Penekanan kepada hasil dan kualitas pelayanan sangatlah kurang sehingga lambat laun pekerjaan-pekerjaan dalam organisasi menjadi kurang menantang dan kurang menggairahkan.[2]

Salah satu bidang pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah adalah pelayanan pengelolaan sampah. Dalam UU Nomor 18 tahun 2008 tentang pengelolaan sampah pada pasal 11 dijelaskan setiap orang berhak mendapatkan pelayanan dalam pengelolaan sampah secara baik dan berwawasan lingkungan dari Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan/atau pihak lain yang diberi tanggung jawab untuk itu. Selain itu, pada pasal 5 Undang-undang yang sama dijelaskan, Pemerintah dan Pemerintahan Daerah bertugas menjamin terselenggaranya pengelolaan sampah yang baik dan berwawasan lingkungan sesuai dengan tujuan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang ini.

Pemerintah dalam hal ini Pak Walikota Pekanbaru dituntut untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik terhadap pelayanan yang telah diberikan yaitu salah satunya pengelolaan sampah agar dapat memberikan kepuasan bagi konsumen dalam hal ini masyarakat. Agar kualitas pelayanan tersebut baik dan sesuai keinginan, maka Pak Walikota sangat perlu meningkatkan Responsivitasnya sebagai pelayan utama masyarakat.

Dengan demikian, responsivitas dapat diartikan sebagai daya tanggap pemerintah yang ditunjukan melalui kepekaan dan kemampuan dalam

[1] Achmad Nurmandi, *Manajemen Pelayanan Publik*., (Yogyakarta: PT. Sinergi Visi Utama, 2010) hal 34.

[2] Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, (Yogyakarta : Gadjah Mada University Press, 2014), hal 97.

menghadapi keluhan dan kebutuhan masyarakat sebagai penerima pelayanan. walikota selaku kepala seharusnya memiliki kepekaan dan kemampuan dalam menghadapi keluhan dan kebutuhan masyarakat serta menanggapi permasalahan-permasalahan yang terjadi dimasyarakat.

Adapun beberapa permasalahan yang timbul dikota Pekanbaru akibat pelayanan yang kurang responsif dan kurang sesuai dengan kebutuhan yang masyarakat harapkan adalah permasalahan pengelolaan sampah yang belum optimal dan relokasi PKL(pedagang kaki lima) dijalan teratai yang belum optimal. Masyarakat dan pedagang sangat mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh Pak walikota yang masih lambat dan belum sesuai dengan kebutuhan mereka. Dari beberapa permasalahan yang timbul.

Untuk itu dapat dilihat bahwa responsivitas merupakan salah satu hal yang bisa mendukung pelayanan yang diberkan tersebut agar lebih efektif dan sesuai dengan keinginan masyarakat. Dari semua uraian latar belakang yang telah dipaparkan, maka peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul "***Responsivitas Walikota terhadap permasalahan yang terjadi di Kota Pekanbaru Tahun 2015-2017*****".**

TINJAUAN PUSTAKA

1. Responsivitas

Menurut Agus Dwiyanto, responsivitas secara langsung akan dapat menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas memiliki persamaan arti dengan daya tanggap. Hal ini sesuai dengan konsep responsivitas menurut Blanchard yang dikutip oleh Supriyono mengemukakan bahwa responsivitas atau daya tanggap adalah istilah popular digunakan dalam lingkup organisasi bisnis, dan dapat diartikan sebagai kemampuan untuk membantu pelanggan dalam memberikan jasa pelayanan dengan cepat. Responsivitas juga harus dimiliki oleh pemerintah dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.[3]

2. Indikator Responsivitas Pemerintah dalam Pelayanan

Menurut Ziethaml dkk, Responsivitas dijabarkan menjadi beberapa indikator, seperti meliputi :

1. Merespon setiap pelanggan atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan. Indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari para penyedia layanan
2. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cepat. Pelayanan dengan cepat ini berkaitan dengan kesigapan dan ketulusan penyedia layanan dalam menjawab pertanyaan dan memenuhi permintaan pelanggan
3. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan tepat Yaitu tidak terjadi kesalahan dalam melayani, artinya pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat sehingga tidak ada yang merasa dirugikan atas pelayanan yang didapatnya.
4. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cermat Berarti penyedia layanan harus selalu focus dan sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
5. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat Waktu yang tepat berarti pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan sehingga dapat memberikan

[3] Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, (Yogyakarta : Gadjah Mada University Press, 2014), hal 51.

kepastian pelayanan kepada masyarakat

Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas Bahwa setiap penyedia layanan harus menyediakan akses kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan keluhannya dan dapat dicarikan solusi yang terbaik.[4]

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif, yaitu menjelaskan fenomena secara mendalam melalui pengumpulan data. Menurut Denzin dan Lincoln, pendekatan kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia.[5] Pada pendekatan ini, peneliti menekankan sifat realitas yang terbangun secara sosial, hubungan erat antara peneliti dan subjek yang diteliti. Lokasi penelitian dalam penelitian ini adalah Kota Pekanbaru, tepatnya di pasar teratai kota Pekanbaru dan beberapa lokasi dikota pekanbaru yang terkena dampak sampah. Objek dalam penelitian ini adalah Bapak Firdaus selaku Walikota Pekanbaru.

Untuk teknik pengumpulan sampel dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik *purposive sampling.* Menurut Sugiyono, *Purposive sampling* adalah teknik untuk menentukan sampel penelitian dengan beberapa pertimbangan tertentu yang bertujuan agar data yang diperoleh nantinya bisa lebih representatif. Sampel dalam penelitian yang dijadikan sebagai informan adalah sebagai berikut:

TABEL 1 DATA INFORMAN

NO	INFORMAN	JUMLAH
1	Walikota Pekanbaru	1 orang
2	Komisi II DPRD Kota Pekanbaru	1 orang
3	Humas Kota Pekanbaru	1 orang
4	Kepala Dinas Pasar Kota Pekanbaru	1 orang
5	Staff Satuan Tugas DLHK Kota Pekanbaru	1 orang
6	Pedagang kaki lima Jalan Teratai Kota Pekanbaru	5 orang
7	Masyarakat Kota Pekanbaru	5 orang

Sumber : data olahan penelitian 2017

Data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui informan, data mengenai hal-hal yang berhubungan dengan responsivitas walikota Pekanbaru. sedangkan Data sekunder yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi dari dinas perdagangan dan perindustrian kota Pekanbaru tentang Relokasi Pedagang kaki lima dipasar teratai, serta data dari Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan kota Pekanbaru tentang pengelolaan sampah

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Wawancara mendalam, yaitu kegiatan tanya jawab antara dua orang atau lebih secara langsung. Wawancara secara langsung merupakan pembicaraan dua arah yang dilakukan oleh pewawancara (interviewer) terhadap responden atau informan, untuk menggali informasi yang relevan dengan tujuan penelitian.[6]
2. Observasi, yaitu pengamatan secara langsung di lokasi penelitian guna memperoleh keterangan data yang lebih akurat mengenai hal-hal yang diteliti.
3. Studi dokumen, yaitu cara pengumpulan data dan telaah pustaka dimana dokumen-dokumen yang dianggap menunjang dan relevan dengan permasalahan yang akan diteliti.

Adapun analisis data yang penulis gunakan adalah dengan metode deskriptif kualitatif yaitu data yang terkumpul dianalisa dengan menguraikan, serta mengaitkan dengan teori-toeri yang sesuai

[4] Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik* (Yogyakatra : Gava Media, 2011), hal 46.

[5] Juliansyah Noor, *Metode Penelitian* (Jakarta : Kencana Prenada Media Grup, 2009), hal 33.

[6] Harbani Pasolong. *Metode Penelitian Administrasi Publik* (Bandung : Alfabeta, 2013), hal 137.

dengan permasalahan yang ada, kemudian akan memberikan interprestasi terhadap hasil yang relevan dan akurat sehingga dapat diambil kesimpulan dan saran.[7]

HASIL PENELITIAN

Untuk mengukur sejauh mana tingkat responsivitas Walikota terhadap permasalahan yang terjadi dikota Pekanbaru, maka penulis menggunakan enam indikator responsivitas menurut Zeithaml, dkk yang sekaligus menjadi fokus dalam penelitian ini, yaitu:

1. Merespon setiap pelanggan atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
2. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cepat.
3. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
4. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cermat.
5. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat waktu yang tepat
6. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.[8]

Dengan demikian responsivitas dapat diartikan sebagai daya tanggap pemerintah yang ditunjukkan melalui kepekaan dan kemampuan Pemerintah dalam menghadapi keluhan serta kebutuhan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Adapun hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis terhadap ke enam indikator responsivitas dapat dilihat sebagai berikut :

1. Merespon setiap pelanggan atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan

Indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari para penyedia layanan. Sikap dan komunikasi yang dimaksud di sini adalah mengenai keramahan, kesopanan, dan kejelasan informasi yang diberikan oleh pegawai atau petugas dalam memberikan pelayanan. Adapun terkait sikap dan komunikasi Pak Walikota dalam merespon keluhan pedagang terhadap relokasi pedagang kaki lima pasar teratai dapat kita lihat pada hasil wawancara dengan Ibu MS salah satu pedagang kaki lima dipasar teratai berikut ini:

> *"Kalau masalah sikap dan komunikasi pak Wali saya kurang tau dek, karena saya belum pernah menyampaikan secara langsung dek, tapi rekan saya pernah. Dia bilang kemaren waktu dia nyampaikan keluhannya kekantor pak wali rekan saya itu disambut baik oleh orang disana. disana tu ternyata ada jam pelayanan untuk masyarakat". (Hasil wawancara tanggal 22 Mei 2017 di pasar teratai kota pekanbaru).*

Untuk lebih memperjelas mengenai sikap dari Pak Walikota, maka penulis langsung mewawancarai Pak Firdaus selaku walikota Pekanbaru. berikut hasil wawancaranya :

> *"untuk permasalahan PKL di jalan teratai itu, iya mereka pernah ada yang menyampaikan keluhannya langsung ke kantor saya, Jika saya tidak sibuk atau tidak ada agenda lain pasti saya layani dan tanggapi apa yang mereka sampaikan kepada saya.".(hasil wawancara tanggl 03 september 2017 dikantor walikota Pekanbaru)*

Sesuai dengan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang penulis lakukan, dapat dilihat bahwa Pak walikota belum sepenuhnya memenuhi indikator ini dalam bersikap dan berkomunikasi dengan masyarakat terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan. Untuk sikap dan komunikasi

[7] Nelpan Gustian Harahap, "Bahan Bakar Premium Dalam Studi Governance di Kabupaten Karimun tahun 2013-2016", (skripsi sarjana, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau ,Pekanbaru, 2015).

[8] Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Yogyakatra : Gava Media, 2011), hal 46.

secara langsung, masyarakat sudah menilai bahwa pak walikota selalu bersikap ramah kepada masyarakat, hal ini dibuktikan dari hasil wawancara dengan masyarakat yang pernah menyampaikan secara langsung ke Beliau. Namun untuk sikap dan komunikasi secara tidak langsung kepada masyarakat dinilai masih kurang, hal ini dibuktikan dari data akun facebook resmi beliau. beliau tidak menanggapi keluhan-keluhan yang disampaikan.

Selanjutnya untuk tindakan yang beliau lakukan sudah dinilai cukup baik, hal ini dibuktikan dengan data dari akun facebook resmi beliau yang memberikan himbauan kepada masyarakat terkait sampah, dan beliau juga memberikan informasi bahwa beliau sudah turun langsung melihat titik-titik penumpukan sampah yang terjadi. Untuk itu, dapat disimpulkan bahwa penilaian masyarakat terhadap sikap dan komunikasi Walikota pekanbaru dalam menanggapi keluhan-keluhan yang disampaikan secara langsung sudah baik, namun secara tidak langsung masih kurang ditanggapi.

2. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cepat

Pelayanan dengan cepat ini berkaitan dengan kesigapan dan ketulusan penyedia layanan dalam menjawab pertanyaan dan memenuhi permintaan pelanggan. Kesigapan dan ketulusan yang dimaksudkan di sini ialah kesigapan bapak Firdaus selaku walikota pekanbaru dalam merespon setiap permasalahan yang terjadi Untuk melihat penilaian masyarakat terhadap kesigapan dan ketulusan Walikota dalam merespon keluhan masyarakat terkait permasalahan relokasi pedagang kaki lima dipasar teratai dapat dilihat dari hasil wawancara dengan Bapak TF selaku Kepala bidang pasar berikut ini:

> *"Setiap pelayanan yang diberikan tentunya pasti masih ada kekurangan yang dirasakan oleh masyarakat. Namun, berbicara mengenai kesigapan dalam merespon keluhan, setiap keluhan yang diterima oleh pak Firdaus sebisa mungkin segera ditindaklanjuti oleh Beliau". (Hasil wawancara tanggal 17 juli 2017 di Kantor bidang pasar Dinas Perdagangan dan Perindustrian kota pekanbaru).*

Pernyataan bapak TF diatas ternyata bertolak belakang dengan apa yang dirasakan oleh oleh bapak F selaku pedagang yang berjualan dipasar teratai berikut ini :

> *"kalau menurut saya dek pak wali kurang sigap dalam merespon permasalahan yang terjadi disini dek, menurut saya dek pak Wali juga membuang-buang waktu terhadap masalah disini dek, dan Pasar yang dibuat juga tidak sesuai dengan harapan kami yang berdagang disini dek".(hasil wawancara 22 mei 2017 di pasar jalan Teratai kota Pekanbaru).*

Tabel 2 Jumlah Razia di Pasar higienis Madani (Pasar Teratai)

No	Tanggal	Keterangan
1	12-20 September 2016	Tim Terpadu
2	09 Januari 2017	Tim Terpadu
3	16 Mei 2017	Tim Terpadu
4	07 Juli 2017	Tim Terpadu

Sumber : Data olahan penelitian 2017

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa razia tersebut dilakukan dengan selang waktu cukup lama, kemudian baru dilakukan razia kembali. Sehingga terjadilah pembiaran yang cukup lama dan kurangnya pengawasan terhadap PKL sehingga PKL kembali berdagang ditepi-tepi jalan teratai hingga saat ini.

Sedangkan penilaian masyarakat terhadap kesigapan Pak Walikota dalam merespon keluhan masalah pelayanan sampah, Ibu S selaku warga yang bermukim di dekat jalan teratai mengeluhkan tingkat kesigapan pak Walikota dan Pemerintah. Berikut wawancaranya:

> *"Kalau kami yang tinggal di dekat pasar ini jarang betul diperhatikan masalah pelayanan sampah oleh Pemerintahdek. Keluhan kami*

belum tersedia tempat pembuangan sementara didekat pasar sini dek." (Hasil wawancara tanggal 20 mei 2017, di jalan teratai kota pekanbaru).

Pernyataan Ibu S di atas juga rasakan oleh bapak F selaku pedagang yang berjualan di Pasar teratai tersebut berikut ini:

"Menurut saya dek, kecepatan Pak Wali dalam menjawab keluhan kita di sini masih sangat lambat. Kami pernah meminta dengan kepala pasar disini untuk buat TPS di dekat pasar namun sampai saat ini belum dipenuhi juga dek" (Hasil wawancara tanggal 22 mei 2017, di Pasar teratai kota pekanbaru)

Dari data datas dapat dilihat bahwa kurangnya jumlah sampah yang terkumpul di TPA Muara Pajar. Ini menunjukkan bahwa banyak sampah dikota Pekanbaru yang belum terkumpul di TPA dan tidak diangkut oleh petugas dari PT MIG, sehingga terjadi penumpukkan dimana-mana. Hal ini terjadi dikarenakan petugas yang mengangkut sampah ternyata melakukan mogok kerja dikarenkan Gaji mereka tidak dibayar oleh PT MIG. setelah dikelola kembali oleh Dinas, barulah terjadi peningkatan kembali terhadap jumlah sampah yang diangkut. Ini menunjukkan bahwa kinerja dari DKP lebih baik dan maksimal dibandingkan dengan PT MIG.

Sesuai dengan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan penulis maka dapat dilihat bahwa tingkat kecepatan dan kesigapan dari Pak Walikota dalam merespon masih dinilai lambat. Untuk relokasi pedagang kaki lima, pasar yang dibuat sampai saat ini belum tersedia sarana sesuai keinginan para pedagang sehingga mereka lebih memilih tetap berjualan diluar. Serta belum optimalnya pengawasan oleh petugas setelah dilakukan razia sehingga terjadi pembiayaran. Sedangkan untuk pengelolaan sampah, masyarakat juga menilai pak Wali masih lambat dalam mengatasi penumpukan-penumpukan dan penyediaan TPS-TPS dilokasi yang membutuhkan. Untuk itu dapat disimpulkan bahwa kesigapan dan ketulusan pak Walikota dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih terkesan lambat.

3. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan tepat

Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan tepat ini berkaitan dengan tidak terjadi kesalahan dalam melayani, artinya pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat sehingga tidak ada yang merasa dirugikan atas pelayanan yang didapatnya. Penilaian terkait pelayanan dengan tepat oleh Walikota kepada masyarakat terhadap permasalahan yang terjadi dikota pekanbaru yaitu relokasi pedagang kaki lima dipasar teratai dapat dilihat dari hasil wawancara dengan Bapak TF selaku Kepala bidang pasar berikut ini:

"pelayanan yang diberikan pak Wali kepada pedagang untuk mengatasi PKL dijalan teratai saya rasa sudah tepat yaitu dengan membangun pasar higienis disana. Tujuan dibuatnya pasar ini ya sudah pasti agar pedagang tidak lagi berdagang dipinggir-pinggir dan trotoar jalan teratai itu, kemudian agar tidak terjadi kemacetan lagi disana"(hasil wawancara pada tanggal 17 Juli 2017 dikantor bidang pasar Dinas Perdagangan dan Perindustrian kota pekanbaru)

Namun pernyataan Bapak TF ternyata bertolak belakang dengan apa yang dirasakan oleh bapak F yang merupakan salah satu padagang yang berjualan dipasar teratai berikut ini:

"Pasar yang dibuat pemko sebenarnya tak sesuai dengan harapan kami disini dek, sebenarnya kami mengharapkan pasar yang dibuat itu lebih banyak lapaknya dek, dan parkir juga lebih banyak. tapi kenyataannya lapak yang tersedia dipasar itu sedikit

dek, tidak sesuai dengan jumlah kami disini dek".(hasil wawancara pada tangaal 22 mei 2017 dipasar teratai pekanbaru)

Tabel 3 Jumlah LOS Kering, LOS Basah dan Kios Pasar Rakyat Teratai Hygienis Madani

No	Pasar higienis jalan teratai kota pekanbaru	
1	LOS Kering (Sayur Mayur, Buah dll)	120 unit
2	LOS Basah (Ikan, Ayam, Daging)	20 unit
3	Kios	10 unit
Total		150 unit

Sumber : Data Bidang Pasar kota Pekanbaru 2017

Tabel 4 jumlah pedagang kaki lima (PKL) dibeberapa jalan kota Pekanbaru

No	Pedagang kaki lima	Jumlah
1	Pedagang kaki lima di jalan Pasar teratai: a) PKL Badan Jalan Sebanyak 248 b) PKL di Halaman Toko dan Atas Trotoar Sebanyak 31	279 Pedagang
2	Pedagang kaki lima dijalan Alamuddinsyah: a) PKL Badan Jalan Sebanyak 142 b) PKL di Halaman Toko dan Atas Trotoar Sebanyak 43	185 Pedagang
3	Pedagang kaki lima di jalan seroja: a) PKL Badan Jalan Sebanyak 79 b) PKL di Halaman Toko dan Atas Trotoar Sebanyak 45	124 Pedagang

Sumber :Data Bidang Pasar kota Pekanbaru 2017

Dari kedua data ini dapat kita lihat bahwa jumlah kios yang tersedia lebih sedikit dibandingkan jumlah pedagang yang berjualan dijalan teratai tersebut. Hal ini menunjukkan ketidak sesuaian sarana dan prasarana yang disediakan oleh Pemerintah kota kepada pedagang disana. Ini juga menjadi salah satu keluhan yang banyak dikeluhkan oleh pedagang yang berjualan disitu sehingga mereka lebih memilih berjualan ditepi-tepi jalan teratai itu dibandingkan dipasar higenis yang telah dibuat tersebut.

Sedangkan untuk penilaian masyarakat terhadap ketepatan pelayanan Pak Walikota dalam pengelolaan sampah dapat kita lihat dari hasil wawancara dengan Bapak SA selaku staff Satgas di dinas lingkungan hidup dan kebersihan kota Pekanbaru berikut ini:

"untuk pelayanan pengelolaan sampah kami suah berusaha semaksimal mungkin untuk mengatasi permasalahan yang terjadi seperti penumpukan sampah. Salah satu kebijakan yang dibuat oleh pak Wali adalah melakukan kerjasama dengan pihak ketiga dalam pengelolaan sampah,".(hasil wawancara pada tanggal 19 Juli 2017 di Kantor Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru)

Namun kebijakan yang dibuat oleh Pak walikota menjalin kerjasama dengan PT MIG untuk mengelola sampah ternyata tidak berjalan dengan baik dan maksimal, hal ini bisa kita lihat dari hasil wawancara dengan Bapak E yang merupakan salah satu warga yang terkena dampak langsung penumpukan sampah. berikut hasil wawancaranya:

"keluhan saya dek salah satunya baunya itu yang sangat menyengat pas kita lewat ditepi jalan yang ada tumpukan sampah itu dek, kebetulan tempat tinggal saya tidak jauh dari tumpukan sampah itu dek,".(Hasil wawancara tanggal 20 mei 2017 dikelurahan simpang baru Panam kota Pekanbaru)

Untuk memperjelas permasalahan tersebut, maka penulis langsung mewawancarai Pak Walikota terkait permasalahan sampah yang terjadi, berikut hasil wawancaranya:

"Dalam perjalanan kerjasama antara Pemerintah kota dengan PT MIG, ternyata PT MIG tidak mampu bekerjasama dengan baik. Tindakan yang kami lakukan adalah memberi teguran terlebih dahulu sebanyak tiga kali. Teguran yang diberikan semacam batas waktu kepada PT MIG" (hasil wawancara pada tanggal 03 September 2017 di Kantor Walikota Pekanbaru)

Berdasarkan dengan hasil observasi dan wawancara yang penulis lakukan maka

bisa dikatakan bahwa penilaian masyarakat tehadap Pak Walikota dalam memberikan pelayanan belum sepenuhnya tepat dan berjalan optimal. Dalam hal ketepatan dalam menjalankan prosedur atau regulasi penulis menilai bahwa pak Walikota telah menjalankan dengan baik dan sesuai aturan yang telah disepakati. Untuk pelayanan relokasi pedagang kaki lima dipasar teratai, pak Walikota sudah membuat solusi dengan merelokasi pedagang disana ke pasar higienis yang telah dibangun. Sedangkan untuk pengelolaan sampah, Pak walikota bersama Dinas terkait juga sudah berusaha untuk memaksimalkan pengelolaan tersebut yaitu dengan melakukan kerjasam dengan pihak ketiga. Namun dalam perjalanannya ternyata PT MIG tidak bisa maksimal melayani

Dalam hal pengadaan sarana dan prasarana penunjang pelayanan relokasi pedagang kaki lima dipasar teratai dan pengolaan sampah, masyarakat menilai bahwa Pak walikota belum tepat dalam hal menyediakan pelayanan tersebut. Hal itu dilihat kondisi bangunan pasar yang dibuat masih seperti bangunan sekolah. Sarana dan prasarana yang menunjang pedagang untuk berdagang disana juga belum memadai.

Sedangkan Untuk pengelolaan sampah, masyarakat yang bermukim di dekat pasar teratai dan dilokasi lain sangat mengeluhkan terkait TPS didekat pasar tersebut yang hingga kini belum juga disediakan. Akibatnya, sampah rumah tangga selalu dibuang di pinggir jalan dan terkesan dibiarkan menumpuk. Untuk itu dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Pak walikota terkait relokasi pedagang kaki lima dan pengelolaan sampah dikota pekanbaru belum sepenuhnya tepat dan sesuai keinginan pedagang kaki lima dan masyarakat.

4. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cermat

Indikator ini mencakup tingkat kefokusan dan kesungguhan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tingkat kecermatan dan kesungguhan Pak Walikota dapat kita lihat melalui keberhasilannya merelokasi pedagang kaki lima. Keoptimalan pengelolaan sampah dapat dilihat dari pengangkutan sampah yang selalu tepat waktu dan kesungguhan dalam mengatasi penumpukan sampah yang terjadi.

Penilaian terkait kefokusan dan kesungguhan Pak Walikota kepada masyarakat terhadap permasalahan yang terjadi dikota Pekanbaru yaitu relokasi pedagang kaki lima dipasar teratai dapat dilihat dari hasil wawancara dengan Bapak TF selaku Kepala Bidang pasar berikut ini:

> *"Saya rasa pak Wali sudah bersungguh-sunggu, buktinya bisa kita lihat dari perhatian beliau terhadap kondisi dijalan teratai itu, tujuannya pasti agar tidak macet lagi dan pedagang bisa berjualan ditempat yang sesuai dan bersih.".(hasil wawancara pada tanggal 17 Juli 2017 dikantor bidang pasar Dinas Perdagangan dan Perindustrian kota pekanbaru)*

Namun pernyataan bapak TF dan Bapak M Ternyata bertolak belakang dengan apa yang dirasakan oleh Bapak F selaku salah satu pedagang berikut ini:

> *"menurut saya Pak Wali kurang sungguh-sunguh terhadap kondisi pasar disini dek, buktinya pak wali belum pernah terjun langsung ke sini untuk melihat kondisi langsung disini dek. Saya sangat berharap Pak Wali bisa terjun langsung ke sini,.".(hasil wawancara pada tanggal 22 Mei 2017di pasar jalan teratai kota pekanbaru)*

Hal tersebut juga dapat dilihat dari data yang penulis dapatkan melalui media yaitu berita online yang disiarkan oleh RTV Riau, berikut beritanya :

> Minimnya pengawasan dari pihak berwenang, pedagang semena-mena membuka lapak disepanjang badan Jalan teratai. menyebabkan pasar hygienis yang telah dibangun oleh Pemerintah Kota Pekanbaru terabaikan. Mereka lebih

memilih berjualan dipinggir-pinggir jalan karena dinilai lebih efisien dan terkesan dibiarkan oleh petugas. Selain itu minimnya sosialisasi dan fasilitas mendukung membuat pedagang enggan untuk meninggalkan lapak mereka. Pasar hygienis juga masih terlalu menonjolkan sebagai gedung bekas Sekolah Dasar, pagar sekolah juga masih menonjolkan sisi gedung sebagai lokasi belajar daripada lokasi berbelanja.

Pengamat ekonomi Kota Pekanbaru, Mardianto Manan juga menegaskan sebagai berikut:

> *"harusnya keberadaaan suatu pasar itu harus lengkap infrastrukturnya, sarana dan prasarananya. Artinya semua kebutuhan dari pedagang atau calon pedagang disana harus dipenuhi. Sepanjang itu tidak terpenuhi baik infrastruktur maupun sarana dan prasarana tadi, rasanya sangat sulit kita untuk memaksa atau dengan suka rela para pedagang datang kesitu".*

Guna menarik pedagang agar tidak meluber disepanjang jalan teratai, pengamat ekonomi mardianto Manan mengharapkan Pemko lebih tegas dan konsisten dalam mengamankan kondisi pasar dan menggiring pedagang mengisi lapak-lapak yang telah disediakan dipasar hygienis tersebut. (*sumber: Berita RTV Riau, tanggal 17 Maret 2017)*

Sedangkan untuk Penilaian terkait pelayanan dengan cermat oleh Walikota kepada masyarakat terhadap pengelolaan sampah dikota Pekanbaru dapat dilihat dari hasil wawancara dengan Bapak SA selaku staff bidang satgas pengelolaan sampah berikut ini:

> *"saya rasa kalau untuk permasalahan sampah dikota pekanbaru ini, Pak wali sudah bersungguh-sungguh, salah satunya dengan menjalin kerjasama dengan pihak ketiga. namun pihak ketiga tersebut tidak maksimal, hal ini sebenarnya bukan kesalahan dari pihak Pemko, tetapi kesalahan dari pihak ketiga yang tidak bisa maksimal".(hasil wawancara pada tanggal 19 Juli 2017 di Dinas Lingkungan Hidup dan kebersihan Kota pekanbaru)*

Untuk mengetahui lebih jelas tentang kecermatan Pak walikota dalam pengelolaan persampahan maka penulis juga mewawancara beberapa masyarakat, salah satunya yaitu Ibu S berikut ini:

> *"yang saya liat dek belum sungguh-sunggh dalam melayani. Bisa kita lihat saja dari sering terjadi penumpukan-penumpukan sampah dimana, jika memang sungguh-sungguh sudah pasti tumpukan sampahnya cepat hilang dek".(hasil wawancara pada tanggal 20 mei 2017 di jalan Teratai Kota Pekanbaru)*

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan penulis maka dapat dilihat bahwa kesungguhan Pak walikota dalam melakukan pelayanan kepada pedagang dan masyarakat belum sepenuhnya bersungguh-sungguh. Hal ini didasari dari pengakuan beberapa masyarakat dan pedagang yang menyatakan bahwa Pak walikota belum sepenuhnya bersungguh-sungguh dalam mengatasi permasalahan-permasalahan yang terjadi.

hal itu juga bisa dilihat dari kondisi pasar hygienis yang telah dibangun, hingga saat ini belum ada peningkatan sarana dan prasarana yang memadai, Sedangkan untuk pengelolaan sampah, hingga saat ini masih sering terjadi penumpukan dimana-mana. Untuk itu dapar penulis simpulkan bahwa kesungguhan dan kefokusan Pak Walikota dalam menyediakan sarana dan prasarana dipasar, serta mengatasi permasalahan penumpukan sampah masih dinilai belum bersungguh-sungguh.

5. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

Waktu yang tepat berarti pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan sehingga dapat memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat. Penilaian terkait pelayanan dengan waktu tepat oleh walikota kepada masyarakat terhadap permasalahan yang terjadi dikota

pekanbaru yaitu relokasi pedagang kaki lima dipasar teratai dapat dilihat dari hasil wawancara dengan Bapak TF selaku kepala bidang pasar berikut ini:

> *"kalau untuk waktu pelaksanaan relokasi pedagang kaki lima dipasar teratai itu pak wali sudah menugaskan kami secepat mungkin merelokasi pedagang disitu semenjak pasar hygienis siap dibangun.". (hasil wawancara 17 juli 2017 dikantor bidang pasar Dinas Perdagangan dan Perindustrian kota Pekanbaru)*

Namun hal tersebut bertolak belakang dengan apa yang dirasakan oleh bapak DI selaku pedagang yang pernah mencoba untuk berjualan didalam pasar hygienis tersebut, berikut hasil wawancaranya:

> *"Saya pernah coba untuk berjualan pasar higenis itu dek, tetapi saya mengeluhkan fasilitas pasar yang tidak lengkap, kami sudah sampaikan keluhan tersebut kepada petugas pasar, namun sampai saat ini belum juga dikabulkan ,".(hasil wawancara 22 mei 2017 dipasar jalan teratai kota Pekanbaru).*

Sedangkan untuk Penilaian masyarakat terkait pelayanan dengan tepat waktu oleh Pak Walikota terhadap pengelolaan sampah dikota pekanbaru dapat dilihat dari hasil wawancara dengan Bapak SA selaku staff bidang Satgas (satuan tugas) pengelolaan sampah berikut ini:

> *"terkait Untuk pengelolaan sampah dikota pekanbaru, saya rasa pak Wali sudah melakukan berbagai cara agar mengelolaan tersebut maksimal dan tepat waktu. hal ini bisa kita lihat dari tindakan beliau yang beberapa kali pernah ikut langsung memungut sampah. kemudian".(hasil wawancara 19 juli 2017 dikantor bidang Satgas di Dinas lingkungan hidup dan kebersihan kota Pekanbaru)*

Pernyataan Bapak Y tersebut ternyata bertolak belakang dengan apa yang dirasakan oleh oleh Bapak E selaku warga di Jalan Bangau Sakti yang terkena dampak penumpukan sampah yang terjadi, berikut hasil wawancaranya :

> *"kalau untuk ketepatan waktu pengangkutan saya rasa petugas lambat dek mengatasi penumpukan sampah yang terjadi, soalnya tumpukan sampah tersebut sering lama baru diangkut dek, kadang-kadang bisa sampai berminggu-minggu".(hasil wawancara 20 Mei 2017 di jalan Bangau sakti kelurahan simpang baru kecamatan Tampan kota Pekanbaru)*

pernyataan Bapak E ternyata juga dirasakan oleh Ibu S yang tinggal di jalan Teratai berikut ini :

> *"kalau disini dek, tumpukan sampahnya tu ada didepan pasar yang dibangun dek, udah berserak sampai ketengah-tengah jalan tak juga ada diangkut-angkut.."(hasil wawancara diJalan teratai pada tanggal 20 Mei 2017)*

Berdasarkan dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang telah penulis lakukan, maka ketepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh Beliau kepada pedagang dan masyarakat masih dinilai belum tepat waktu, hal ini bisa dilihat dari keluhan-keluhan pedagang dan masyarakat yang mengeluhkan pelayanan yang diberikan Pak Walikota terkesan lambat dan sering sesuai waktu yang ditargetkan.

Untuk relokasi pedagang kaki lima dijalan teratai, masih lambatnya penyediaan fasilitas-fasilitas didalan pasar yang mendukung aktivitas dagangan mereka. Sedangkan untuk pengelolaan sampah, penulis menilai bahwa ketepatan waktu dalam pengangkutan sampah masih belum optimal, karena masih banyak penumpukan-penumpukan yang terkesan dibiarkan sampai berminggu-minggu. Untuk itu dapat disimpukan bahwa ketepatan waktu pelayanan Pak Walikota

kepada masyarakat dinilasi masih belum tepat waktu dan belum optimal.

6. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

Setiap penyedia layanan harus menyediakan akses kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan keluhannya dan dapat dicarikan solusi yang terbaik.[9] Didalam Indikator ini terdapat penilaian setiap penyedia layanan yang dalam hal ini Pak walikota harus menyediakan akses baik secara langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat. Penilaian terkait penyediaan akses oleh walikota kepada masyarakat terhadap relokasi pedagang kaki lima dipasar teratai dapat dilihat dari hasil wawancara dengan Bapak TF selaku kepala bidang pasar berikut ini:

> *"Untuk keluhan dari pedagang itu banyak, biasanya keluhan yang disampaikan terkait tempat barang dagangan mereka yang tidak sesuai dengan jumlah dagangan mereka. Alhamdulillah dapat kami sikapi".(hasil wawancara 17 juli 2017 dikantor bidang Pasar Dinas Perdagangan dan Perindustrian kota Pekanbaru)*

Namun hal tersebut ternyata bertolak belakang dengan penyataan salah satu warga lain yaitu bapak DI berikut ini:

> *"Sejauh ini belum ada Pak walikota turun langsung kesini meninjau lokasi pasar ini dek, jadi kami belum bisa sampaikan langsung.".(hasil wawancara 22 mei 2017 dipasar jalan Teratai kota Pekanbaru)*

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan Dari Bidang Pasar, maka penulis langsung mewawancarai bapak M selaku Kasubag Humas kota Pekanbaru, berikut hasil wawancaranya :

> *"sebenarnya untuk masyarakat yang ingin menyampaikan keluhan kepada pak wali bisa langsung menyampaikan secara langsung maupun tidak. untuk secara tidak langsung bisa melalui website kami, atau langsung melalui WhatsApp dan Facebook pak wali, kalau website adminnya bukan pak wali tapi kalau WhatApp dan Favcebook pak Wali langsung yang pegang dan jadi adminnya".(hasil wawancara 25 juli 2017 dikantor Walikota Pekanbaru)*

Berdasarkan data akun facebook resmi Pak Walikota diatas, dapat kita lihat bahwa salah satu akses yang Beliau gunakan untuk merespon keluhan-keluhan dari masyarakat adalah melalui akun Facebook resmi Beliau.

Sedangkan untuk Penilaian terkait pelayanan walikota dalam menyediakan akses kepada masyarakat yang ingin menyampaikan keluhan pengelolaan sampah dikota pekanbaru dapat dilihat dari hasil wawancara dengan salah satu warga kota Pekanbaru yaitu Bapak Y berikut ini :

> *"kalau untuk menyampaikan keluhan langsung ke Pak wali saya belum pernah dek, tapi saya pernah komplain pada saat petugas dek, saya komplain karena sampah yang menumpuk itu tak jauh dari masjid dek".(hasil wawancara 20 Mei 2017 di Marpoyan Damai,*

[9] Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Gava Media : Yogyakatra, 2011), hal 46.

kelurahan Maha ratu kota Pekanbaru)

Keluhan tersebut juga dirasakan oleh Bapak E berikut ini :

"keluhan saya itu baunya yang menyengat pas kita lewat ditepi tumpukan itu dek, terus kadang-kadang sampahnya berserakan sampai ke tengah jalan dek. Kalau untuk sampai ke Pak wali langsung saya belum pernah, tapi saya pernah tegur petugas. Udah di kasi tau baru ada petugas datang bersihkan".(hasil wawancara 20 Mei 2017 di Jalan Bangau sakti kelurahan Simpang Baru Panam kota Pekanbaru).

Selanjutnya untuk melihat tanggapan dari bidang pengelolaan Sampah, maka penulis mewawancarai Bapak SA selaku staff bidang satgas pengelolaan sampah, berikut hasil wawancaranya :

"kalau untuk di dinas, kami selalu memberikan kesempatan masyarakat yang ingin menyampaikan keluhan mereka. Solusi dari kami adalah berkoordinasi dengan pihak kelurahan dan kecamatan. Selain itu kami melakukan kegiatan-kegiatan kerja bakti atau gotong royong untuk setidaknya mengurangi permasalahan sampah. (hasil wawancara 19 juli 2017 dikantor bidang Satgas di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan kota Pekanbaru)

Selanjutnya untuk melihat tanggapan dari masyarakat terhadap akses yang diberikan pak Walikota,maka penulis juga mewawancarai Bapak S selaku salah satu masyarakat kota Pekanbaru, berikut hasil wawancaranya :

"kalau untuk akses dari Pak wali kepada masyarakat, yang saya tau jika masyarakat ingin sampaikan secara langsung, masyarakat bisa langsuing ke Kantornya, terus Pak Walikota juga punya akun facebook"(hasil wawancara 22 Mei 2017 di Jalan Teratai kota Pekanbaru)

Yang Mau Tanya-Tanya Seputar Pekanbaru, Silakan Kirim Ke WA Bang Firdaus

07 Mei 2016 10:58 **Penulis:** R24/adi/rls

Pekanbaru, Riau24.com- Walikota Pekanbaru, DR H Firdaus MT baru saja meluncurkan program baru di akun pribadi Fanpage Facebooknya yang diberi nama #TanyaBangFirdaus.

Lewat program ini, masyarakat bisa bertanya langsung dengan Walikota dengan cara visual. Sehingga orang yang bertanya jelas secara fisik dan identitas. Atas pertanyaan tersebut, langsung dikirim ke WhatsApp (WA) +62-812-3824-0090.

Dari data berita online dari Riau24 diatas, dapat dilihat bahwa untuk mempemudah masyarakat menyampaikan keluhan mereka, maka Pak Walikota membuat program baru berupa akun resmi Whastapp beliau. Dengan adanya akun Whastapp ini, masyarakat bisa lebih mudah menyampaikan keluhan-keluhan mereka secara langsung secara visual.

Selain keluhan tentang pelayanan relokasi PKl di Jalan Teratai dan keluhan penumpukan sampah, masih banyak keluhan lain yang disampaikan masayarakat kepada Pak Walikota, berikut datanya :

"Ini harus mendapatkan dukungan dari masyarakat. Karena kalau tidak didukung masyarakat, bagaimana kota ini bisa bersih. Kami dari Pemko Pekanbaru sudah berupaka melakukan yang terbaik dengan membersihkan parit dan drainase,"kata Firdaus.

Ia menyebut, di musim kemarau memang belum akan terasa dampaknya, tapi ketika hujan turun, dalam sekejap pemukiman dan rumah masyarakat akan tergenang air yang kita sebut banjir.

"Ada beberapa parit dan drainase dari pemukiman warga yang mengarah ke sungai utama, tetapi parit dan drainase di pemukiman warga ternyata tidak dibersihkan bahkan sudah tertimbun tanah sehingga parit-parit ini tidak mampu lagi menampung dan mengalirkan air dari pemukiman warga ketika hujan, akibatnya tergenang dan banjir walau hujannya cuma

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan penulis maka dapat kita lihat bahwa Penilaian pedagang kaki lima dan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pak Walikota untuk menyediakan akses bagi masyarakat yang ingin menyampikan

keluhan-keluhan mereka sudah baik. Hal ini bisa kita lihat dari usaha beliau agar masyarakat bisa menyampaikan keluhan baik secara langsung maupun tidak. Untuk secara langsung bisa datang kekantor Beliau sesuai waku yang telah ditentukan, bisa temui Beliau langsung pada saat beliau mengadakan turun kelapangan. Sedangkan secara tidak langsung, bisa melalui website resmi Pemerintah, atau lewat media sosial yang beliau gunakan secara langsung yaitu Facebook dan whatsapp.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan dari hasil observasi, wawancara dan pengumpulan data yang dilakukan selama penulis melakukan penilitian, maka akan penulis paparkan kesimpulan terkait Responsivitas Walikota terhadap permasalahan yang terjadi dikota Pekanbaru tahun 2015-2017 berdasarkan enam indikator responsivitas menurut Zeithml dkk sebagai berikut :

1. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.

   penilaian masyarakat terhadap sikap dan komunikasi Walikota pekanbaru untuk secara langsung sudah baik, namun secara tidak langsung masih kurang ditanggapi, banyak keluhan-keluhan yang disampaikan melalui akun facebook resmi yang tidak Beliau tanggapi
2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat.

   penulis menilai Pak Walikota belum memenuhi indikator ini dengan baik dikarenakan kesigapan dan ketulusannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih terkesan lambat.
3. Petugas/paratur melakukan pelayanan dengan tepat.

   Pak Walikota dalam menjalankan regulasi dinilai sudah tepat dalam menjalankannya. Namun pelayanan Pak walikota belum sepenuhnya tepat dan sesuai keinginan pedagang masyarakat,
4. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat.

   Pak Walikota dinilai belum memenuhi indikator ini karena pedagang belum melihat kesungguhan Beliau membangun pasar sesuai kebutuhan dan masih kurangnya kesungguhan dalam menangani penumpukan-penumpukan sampah yang terjadi. Untuk itu dapat dsismpulkan bahwa Pak Walikota masih dinilai belum bersungguh-sungguh
5. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.

   Pak Walikota dinilai belum memenuhi indikator ini dikarenakan pelayanan yang diberikan sering tejadi keterlambatan. Ketepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh Pak Walikota kepada masyarakat dinilasi masih belum tepat waktu dan belum optimal.
6. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

   Pak Walikota dinilai sudah memenuhi indikator ini dengan cukup baik. Hal ini dinilai dari akses yang disediakan oleh Pak walikota kepada masyarakat baik secara langsung maupun tidak.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan atas penelitian yang dilakukan, maka penulis sekaligus peneliti dalam skripsi ini akan memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan, antara lain:

1. Pak Walikota dan pihak Dinas disarankan dapat menyediakan sarana dan prasarana yang lebih memadai dan tepat
2. Pak Walikota selaku kepala pemerintahan, DPRD, Dinas, serta masyarakat disarankan untuk menjalin sinergitas yang lebih baik

lagi agar semua pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan bersama.

3. Pak walikota disarankan membuat satu hari khusus untuk melayani pengaduan masyarakat yang ingin bertemu langsung menyampaikan keluhan atau aspirasi mereka.
4. Masyarakat disarankan untuk lebih sadar akan lingkungan dan kebersihan, serta lebih mendukung setiap kebijakan dan pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Achmad, Badu. 2012. Manajemen Pelayanan Publik. Makassar: Andi Offset.

Achmad, Badu. 2013. Manajemen Pelayanan Publik. Makassar: Andi Offset.

Dwiyanto, Agus. 2006. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.Yogyakarta:Gadjah Mada University Press.

Hardiyansyah. 2011 Kualitas Pelayanan Publik.Yogyakarta : Gava Media.

Hasan, Ikbal. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif.* Bandung : Renaja Rosdakarya.

Noor, Juliansyah. 2009. *Metode Penelitian.* Jakarta : Kencana Prenada Media Grup.

Nurmandi, Achmad. 2010. Manajemen Pelayanan Publik. Yogyakarta : PT. Sinergi Visi Utama.

Peraturan:

UU no. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

UU No. 18 tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah.

Skripsi :

Nelpan Gustian Harahap, ”*Bahan Bakar Premium Dalam Studi Governance di Kabupaten Karimun tahun 2013-2016*”, (skripsi sarjana, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau ,Pekanbaru, 2015).

Internet :

www.GoRiauhtml. (waktu akses 20 Desember 2016).

www.Haluanriau.com (waktu akses tanggal 01 November 2016).

www.webresmiPemkoKotaPekanbaru.html (waktu akses 20 desember 2016).

www.pekanbaru.tirbunnews.com. Warga keluhkan banjir saat hujan turun, ini tanggapan walikota Pekanbaru (waktu akses 03 November 2017).