**THE COMMUNITY RESPONSE TO THE SERVICE OF URBAN VILLAGE
OFFICIALS AT TAMPAN VILLAGE, PAYUNG SEKAKI
SUB-DISTRICT, PEKANBARU**

By : Asih Purnama Sari

Email : asihpurnamasari05@gmail.com

Supervisor : Dr. H. Swis Tantoro, M.Si

Email : swistantoro@lectures.unri.ac.id

*Sociology Departemen, Faculty Of Science Social And Sciences Politic-
Universitas Riau*

*Campus Bina Widya, Street H.R Soebrantas K M.12,5 Simpang Baru, Panam,
Pekanbaru Riau*

Abstract

The main duties and functions of the government apparatus are increasingly in the spotlight of the community because they get good services, the rights of the community, while the apparatus increase service participation, with basic principles of service that are simple, fast, precise, orderly, cheap, transparent and non-discriminatory. First, Society not only demands more efficient, and satisfying services, but also wants behavior that is more responsive and reflects propriety, ethical balance and wisdom. Second, The public is more critical in assessing the services provided by the government, especially at the village government level, something that become of the focus of the community with include public services or community services. However, This research is strived to find out how the community's response to the services provided by the village apparatus such as correspondence services and others, according to operational standards at the Tampan Payung Sekaki district office. In other words, The sample of this research is people who has job at the Tampan Payung Sekaki district office with total 77 person. Next, The researcher used quantitative descriptive methods and the data analyzed by using quantitatively and data instruments by using observation, questionnaires and documentation. Besides, From the research conducted, the reseracher found out that the community response to the service of urban village officials at the Tampan District Office of Payung Sekaki was good. Moreover, The response to the ability of the apparatus is 85.7% and the response to the service system is good or positive with a percentage of 66.0%.

Keywords : Response, Service, Community

**“RESPON MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN APARATUR
KELURAHAN TAMPAN KECAMATAN PAYUNG SEKAKI
KOTA PEKANBARU”**

Oleh :Asih Purnama Sari

Email : asihpurnamasari05@gmail.com

Dosen Pembimbing : Dr. H. Swis Tantoro, M.Si

Email : swisantoro@lectures.unri.ac.id

**Jurusan Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Riau**

**Kampus Bina Widya, Jalan H.R Soebrantas Km.12,5 Simpang Baru, Panam,
Pekanbaru 28293 Telp/Fax. 0761-63277**

ABSTRAK

Tugas pokok dan fungsi aparatur pemerintah semakin menjadi sorotan masyarakat karena mendapatkan pelayanan yang baik adalah hak masyarakat, sedangkan aparatur memiliki kewajiban menyelenggarakan pelayanan secara prima, dengan prinsip-prinsip pelayanan yang sederhana, cepat, tepat, tertib, murah, transparan dan tidak diskriminatif. Masyarakat tidak hanya menuntut pelayanan yang lebih efisien, dan memuaskan, tetapi juga menginginkan perilaku yang lebih responsif dan mencerminkan kepatutan, keseimbangan etika dan kearifan. Masyarakat semakin kritis menilai pelayanan yang diberikan oleh pemerintah terlebih khusus pada tingkatan pemerintah kelurahan, hal-hal yang menjadi sorotan masyarakat diantaranya adalah pelayanan publik atau pelayanan masyarakat. Penelitian ini di upayakan untuk melihat bagaimana respon masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur kelurahan seperti pelayanan surat menyurat dan lain sebagainya sesuai dengan standar operasional pada kantor kelurahan Tampan Kecamatan Payung Sekaki. Responden penelitian ini ialah masyarakat yang berurusan di kantor lurah tampan sebanyak 77 orang sampel. Penulis menggunakan metode deskriptif kuantitatif dan data dianalisis secara kuantitatif dan menggunakan Instrumen data adalah obsevasi, angket dan dokumentasi. Dari penelitian yang dilakukan, penulis menemukan bahwa respon masyarakat terhadap pelayanan aparatur kelurahan di Kantor Lurah Tampan Kecamatan Payung Sekaki adalah baik atau positif dengan persentase 66% .Dan faktor yang mempengaruhi respon masyarakat terhadap pelayanan aparatur Kelurahan adalah pendidikan, pekerjaan, pendapatan dan status pernikahan.

Kata Kunci : Respon, Pelayanan, Masyarakat.

A. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Kewajiban yang paling utama dari seorang petugas aparaturnya Kelurahan yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tugas ini terpapar jelas dalam pembukaan UUD 1945 pada alinea keempat, yaitu untuk melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Untuk itu peranan penting seorang aparaturnya Kelurahan ialah memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat pastinya

Masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahannya. Kesadaran akan hak-hak sipil yang terjadi di masyarakat tidak lepas dari pendidikan politik yang terjadi selama ini. Selama ini masyarakat cenderung pasrah dan menerima terhadap apa yang mereka dapatkan dari pelayanan aparaturnya pemerintah. Hal ini lebih diakibatkan karena sikap dari aparaturnya pelayanan publik yang tidak berorientasi pada kepuasan masyarakat, pelayanan hanya bersifat sekedar melayani tanpa disertai rasa peduli dan empati terhadap pengguna layanan.

Pada kondisi ini aparaturnya seharusnya memberikan pelayanan lebih peduli terhadap hak-hak masyarakat terlebih dalam pelayanan-pelayanan masyarakat. Masih banyak kekurangan yang

dijumpai pada penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sehingga kualitas pelayanan jika dilihat masih belum mencapai harapan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dengan masih munculnya berbagai keluhan masyarakat melalui media massa. Jika kondisi ini tidak direspon oleh pemerintah maka akan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah sendiri.

Kelurahan Tampan adalah satu kelurahan yang ada di kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru, yang dipimpin oleh satu-satunya lurah wanita yang bernama Raisah Vinora Putri, S.Stp.

Masyarakat semakin kritis menilai pelayanan yang diberikan oleh pemerintah terlebih khusus pada tingkatan pemerintah kelurahan, hal-hal yang menjadi sorotan masyarakat diantaranya adalah pelayanan publik atau pelayanan masyarakat.

Persoalan pelayanan kepada masyarakat selalu mengemuka dalam birokrasi. Dimana sebagai aparaturnya kelurahan didalam pemerintahan yang melayani masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparaturnya negara sebagai pelayanan masyarakat. Karena itu kedudukan aparaturnya pemerintah dalam pelayanan umum sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintahan mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Ketika mengadakan observasi lapangan, fenomena yang terlihat adalah di kantor kelurahan sebagai unsur pelaksanaan lembaga birokrasi yang memiliki tugas dan wewenang dibidang publik antara lain registrasi Kartu Tanda

Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan lain sebagainya. Pelayanan yang ada di kantor lurah tampan ini masih terlihat lemah. pelayanan terhadap masyarakat masih memilih-milih dalam kata lain apabila yang datang mengurus adalah tetangga sekitar kantor aparatur lurah melayani dengan baik dan apabila yang datang kurang mereka kenal pelayanannya masih bersifat alakadarnya saja intinya kelompok-kelompok tertentu tampak agak dibedakan. Sebagian masyarakat ada juga yang mengeluhkan fasilitas yang ada dikelurahan masih kurang sehingga menghambat kinerja para aparatur kelurahan. Apalagi lurah di kelurahan Tampan ini adalah wanita dan masih muda ini juga menjadi sorotan masyarakat tentang kemampuannya dalam memimpin.

Lembaga masyarakat yang menjadi ujung tombak pelayanan masyarakat adalah kelurahan. Dalam rangka memenuhi kepentingan masyarakat, aparat dituntut untuk profesional, memiliki sistem dan prosedur pelayanan yang transparan dan terpadu, serta partisipasi masyarakat yang responsif dan adaptif terhadap setiap perubahan yang terjadi. Dalam hal ini, maka aparatur pemerintahan sebagai salah satu unsur pelaksana pemerintah dalam hal proses administrasi memegang peranan penting didalamnya. Disini banyak pihak yang berperan didalamnya termasuk kepala desa/lurah, pegawai lurah/ desa dan aparatur yang terkait lainnya.

1.2 Rumusan Masalah

Penulis dapat menarik / merumuskan rumusan masalah, untuk membatasi penelitian ini, adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana respon masyarakat terhadap pelayanan apartur

Kelurahan Tampan Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru?

2. Apa faktor yang mempengaruhi respon masyarakat kelurahan Tampan Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru ?

1.3 Tujuan

Tujuan dari penelitian yang ingin penulis paparkan dari seperangkat latar belakang dan masalah yang telah dijelaskan di atas, ialah :

1. Untuk melihat respon masyarakat terhadap pelayanan kelurahan Tampan Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru
2. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi respon masyarakat kelurahan Tampan kecamatan Payung Sekaki

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan atau manfaat yang diharapkan dari peneliti adalah sebagai berikut :

1. Kegunaan Praktis
Bagi aparatur Kelurahan hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi wawasan sebagai evaluasi bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan pada kantor Lurah Tampan ini. Bagi penulis, seluruh rangkaian kegiatan dan hasil penelitian diharapkan dapat lebih memantapkan penguasaan fungsi keilmuan yang dipelajari selama mengikuti program perkuliahan Sosiologi di Universitas Riau.
2. Kegunaan Akademis
Bagi perguruan tinggi, hasil penelitian diharapkan menjadi dokumen akademik yang berguna untuk dijadikan acuan bagi sivitas akademika.

B. Tinjauan pustaka

2.1 Respon

Soerjono Soekanto, menyebut kata respons dengan kata *response* yaitu

perilaku yang merupakan konsekuensi dari perilaku sebelumnya. Ia mendefinisikan respons adalah interaksi dengan perorangan atau kelompok masyarakat, terlihat dari adanya aksi dan reaksi serta mengandung rangsangan dan respons (Soekanto, 2000:58). Menurut Soekanto (2006:48) respon sebagai perilaku yang merupakan konsekuensi dari perilaku yang sebelumnya sebagai tanggapan atau jawaban suatu persoalan atau masalah tertentu. Dalam hal ini respon yang dimaksud ialah respon masyarakat Kelurahan Tampan yang mengurus keperluan dikantor Lurah Tampan Kecamatan Payung Sekaki yang menanggapi pelayanan yang diberikan oleh aparat Kelurahan Tampan.

Respon mempunyai dua bentuk, yaitu:

- a. Respon positif. Yaitu apabila masyarakat mempunyai tanggapan atau reaksi positif dimana mereka dengan antusias ikut berpartisipasi menjalankan program yang diselenggarakan pribadi atau kelompok. Disini respon positif akan terjadi jika masyarakat yang mengurus keperluan dikantor Lurah Tampan memberikan tanggapan baik atau positif dalam menerima pelayanan yang diberikan.
- b. Respon negatif . Yaitu apabila masyarakat memberikan tanggapan yang negatif dan kurang antusias ikut berpartisipasi menjalankan program yang diselenggarakan pribadi atau kelompok, dimana mereka menanggapi dengan skeptis dan pragmatis. Seperti halnya dengan respon positif hanya saja disini masyarakat merespon dengan tidak baik terhadap pelayanan yang diterima dari aparat Kelurahan Tampan.

2.2 Masyarakat

Karangan (Syani, 1987:23) mengatakan bahwa perkataan masyarakat berasal dari kata musyarak (Arab), yang bersama-sama, kemudian berubah menjadi masyarakat, yang artinya berkumpul bersama, hidup bersama dengan saling berhubungan dan saling mempengaruhi, selanjutnya mendapatkan kesepakatan menjadi masyarakat (Indonesia).

Masyarakat merupakan suatu golongan besar atau kecil terdiri dari beberapa manusia yang dalam hal ini menetap dalam satu daerah yang sama, yang dengan atau dengan sendirinya bertalian secara golongan dan pengaruh mempengaruhi satu sama lain (Shadily, 1993 :47).

2.3 Pelayanan

Semua yang hubungan dengan interaksi antara yang membutuhkan dengan melayani kebutuhan itu merupakan suatu yang disebut pelayanan. Pelayanan adalah kegiatan atau aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan, serta terjadi sebagai akibat adanya interaksi untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain.

Pelayanan pada dasarnya adalah tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan bersifat tidak kasat mata serta tidak menghasilkan sesuatu. Pelayanan merupakan salah satu produk organisasi berupa jasa, sehingga pada dasarnya pelayanan tidak kasat mata, diraba dan dimiliki, melainkan hanya sebatas untuk digunakan, dirasakan, dibeli, atau disewa

1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik dalam arti yang sederhana dapat dimaknai sebagai pemberian layanan kepada publik atau masyarakat. Pelayanan publik menurut

Sinambela dalam Harbani Pasolong (2007: 128) adalah: Sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dari menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik

Pelayanan publik dalam pengertian umumnya dapat dimaknai sebagai melaksanakan layanan atau pemberian layanan kepada seseorang atau warga masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhan atau kepentingan dari orang atau warga masyarakat yang diberikan oleh suatu organisasi pelayanan publik yang sesuai dengan aturan pokok atau tata cara yang sudah ditetapkan.

Pelayanan publik perlu memperhitungkan unsur-unsur sebagai berikut menurut Sinambela, (2006 : 13)

1. Pelayanan publik merupakan pengambilan tanggung jawab oleh kolektivitas atas sejumlah kekayaan, kegiatan atau pelayanan dengan menghindari logika milik pribadi atau swasta karena tujuannya pertama-tama bukan mencari keuntungan
2. Pelayanan publik mempunyai beragam bentuk organisasi hukum, baik didalam maupun diluar sektor publik.
3. Pelayanan publik, merupakan lembaga rakyat yang memberi pelayanan kepada warga negara, memperjuangkan kepentingan kolektif, dan menerima tanggung jawab untuk memberi hasil. Jadi siapa saja yang berusaha memajukan kesejahteraan publik dan menumbuhkan kepercayaan untuk mengusahakan kesejahteraan

bersama merupakan bagian dari pelayanan publik.

4. Kekhasan pelayanan publik terletak dalam upaya merespon kebutuhan publik sebagai konsumen

Pelayanan publik yang dimaksud disini adalah berupa lembaga masyarakat yang mengatur segala jenis keperluan masyarakat dan didalamnya terdapat berbagai jenis pelayanan baik itu pelayanan dikantor camat, desa, dan lain-lain. Pelaksanaan pelayanan publik ini disebut sebagai petugas yang bekerja didalam organisasi yang bertugas menjalankan serangkaian pelayanan yang didalamnya terdapat birokrasi.

Indiahono (2017) mengungkapkan ada beberapa indikasi dari pelayanan yaitu:

1. Sikap Petugas
Pelayanan yang berkualitas dapat dinilai dari sikap petugas seperti adanya kemudahan dalam pengurusan dalam arti tanpa hambatan yang kadang kala dibuat-buat. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerut, sindiran atau hal lain-lain yang sifatnya tidak wajar
2. Prosedur pelayanan
 - a. Jumlah loket pelayanan yang tersedia cukup untuk mempermudah pelayanan
 - b. Perlengkapan atau fasilitas kerja sudah memadai sesuai kebutuhan dalam melaksanakan tugas
 - c. Pelayanan yang cepat tanggap
 - d. Petugas memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti
 - e. Pelayanan sopan dan ramah
 - f. Kemampuan memberikan pelayanan yang terbaik/bebas dari resiko atau kesalahan
 - g. Pelayanan kepada semua masyarakat tanpa memandang status sosial dan lainnya
3. Waktu
Ketepatan dalam waktu pelayanan penting dalam menjelaskan seberapa bagus kinerja organisasi pelayanan

publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat karena pelayanan yang diterima dari instansi publik dan dari segi waktu yang diberikan.

4. Fasilitas pelayanan

Fasilitas merupakan salah satu aspek yang penting untuk mencapai pelayanan yang berkualitas. Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari sisi kecakapan sumber daya manusia dan jaminan waktu pelayanan yang diberikan tapi juga dapat dilihat dari kesungguhan sebuah instansi pelayanan publik dan menyediakan serta melengkapi fasilitas kantor maupun fasilitas penunjang kerja mereka

5. Penyelenggaraan pelayanan

Penyelenggaraan pelayanan yang dianggap paling penting dari suatu organisasi publik adalah dapat merefleksikan pola pelayanan yang akuntabel yang mengacu kepada kepuasan publik sebagai pengguna jasa dan berbagai inovasi pelayanan baik itu dari kemampuan dan pribadi petugas maupun dari kelengkapan penunjang baik dari fasilitas maupun penerapan norma-norma yang mudah dimengerti masyarakat.

2.4 Kinerja

Kinerja merupakan terjemahan dari performance yang berarti prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja, untuk kerja atau penampilan kerja. Menurut Maier yang dikutip oleh Asad, kinerja adalah kesuksesan kinerja seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan yang dibebankannya, sementara itu, Gilbert mendefinisikan kinerja adalah apa yang dapat dikerjakan oleh seseorang sesuai dengan tugas dan fungsinya, dari batasan-batasan yang ada dapat dirumuskan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang

dapat ditampilkan atau penampilan kerja seseorang karyawan. Dengan demikian, kinerja seorang karyawan dapat diukur dari hasil kerja, hasil tugas, atau hasil kegiatan dalam kurun waktu tertentu (Notoatmodjo, 2009 : 124).

Armstrong dan Baron kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya menyatakan sebagai hasil kerja, tetapi juga bagaimana proses kerja berlangsung, kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya, kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi (Wibowo, 2011 :2).

Kinerja menurut (Rivai, 2005 : 14-15):

1. Kinerja merupakan seperangkat hasil yang dicapai dan merujuk pada tindakan pencapaian serta pelaksanaan sesuatu pekerjaan yang diminta.
2. Kinerja merupakan salah satu kumpulan total dari kerja yang ada pada diri pekerja
3. Kinerja dipengaruhi oleh tujuan.
4. Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan, seseorang harus memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya.
5. Kinerja merujuk pada pencapaian tujuan karyawan atas tugas yang diberikan

C. Metode Penelitian

3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan Di Kelurahan Tampan Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru. Lokasi ini

dipilih sebagai lokasi penelitian secara sengaja diambil. Dengan pertimbangan dilokasi ini terdapat masyarakat dan kantor lurah yang bisa dijadikan sebagai objek penelitian. Oleh karena itu peneliti memilih untuk meneliti bagaimana respon masyarakat terhadap pelayanan aparaturnya Kelurahan Tampan Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kelurahan Tampan yang mengurus keperluan dikantor kelurahan tampan sebanyak 343 dalam kategori pelayanan umum.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling*, dimana jumlah sampel didapatkan dengan menghitung menggunakan rumus slovin dan sampel yang didapat berjumlah 77 orang.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi
2. Kuisioner / angket
3. Dokumentasi

3.4 Jenis Data

1. Data Primer
2. Data Sekunder

3.5 Teknik Analisis Data

Data yang terkumpul akan dilakukan pengkodean setelah itu data tersebut akan ditabulasikan. Data yang telah ditabulasikan akan dianalisis dan digambarkan secara kuantitatif deskriptif. Hasil analisis yang diuraikan akan digabungkan antara konsep umum atau teori yang ada dilapangan, dengan cara menghubungkan teori yang dipakai dengan teori respon yang ada, serta menelusuri fakta yang berhubungan dengan penelitian ini. Model analisis yang dilakukan dalam penelitian ini dimulai dengan pengumpulan data dan memeriksa (*Editing*) dan proses pembeberan (*tabulating*).

D. Respon Masyarakat Terhadap Pelayanan Aparatur Kelurahan Tampan.

4.1. Respon Masyarakat terhadap pelayanan

masyarakat mempunyai respon sangat baik 11 orang, sedangkan yang menjawab respon baik 51 orang dan yang menjawab tidak baik sebanyak 15 orang dari jumlah keseluruhan responden berjumlah 77 orang dengan jumlah sampel dari masyarakat yang berurusan dikantor kelurahan Tampan Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru.

Dapat disimpulkan bahwa respon masyarakat Kelurahan Tampan Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru terhadap pelayanan aparaturnya Kelurahan yang berupa, sikap petugas aparaturnya, prosedur pelayanan, waktu, fasilitas pelayanan dan penyelenggaraan pelayanan secara keseluruhan dari respon masyarakat terhadap pelayanan aparaturnya Kelurahan Tampan.

Analisis respon masyarakat terhadap pelayanan aparaturnya Kelurahan Tampan ini merupakan suatu jawaban dari analisis pengukuran variabel dimana respon masyarakat dibagi menjadi dua yaitu respon positif dan respon negatif, respon dikatakan sebagai respon positif apabila suatu respon menjawab dua atau lebih suatu kategori yang telah ditentukan, kemudian dikatakan respon yang negatif apabila responden menjawab dua atau lebih dari kategori respon yang dikelompokkan di dalam skala pengukuran

Respon masyarakat terhadap pelayanan aparaturnya Kelurahan Tampan Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru tersebut dari sebuah skor yang menunjukkan bahwa masyarakat yang menjawab baik yang menjadi skor yang mendominasi dalam keseluruhan respon masyarakat terhadap pelayanan

dan hal ini tentu saja menjadi sebuah respon positif karena jawaban dari rekapitulasi keseluruhan responden menyatakan hampir semuanya dengan respon yang baik.

Hal ini dikarenakan responden lebih cenderung menjawab kearah yang baik untuk pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kelurahan Tampan . Artinya responden sudah memberikan respon yang positif terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kelurahan Tampan ini. Respon masyarakat terhadap pelayanan dari yang peneliti temukan dilapangan sudah baik hal ini terlihat dari respon masyarakat yang menilai pelayanan aparatur terhadap masyarakat dalam kategori baik lebih dari 50%.

4.2 Faktor Yang Mempengaruhi Respon Masyarakat

Kualitas suatu lembaga pemerintahan dapat dilihat dari kelengkapan fasilitasnya, kinerja aparatur, dari kedua aspek tersebut, masyarakat bisa menilai, apakah pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kelurahan sudah baik atau pantas dimata masyarakat

respon responden terhadap pelayanan aparatur Kelurahan Tampan Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru ini memiliki Respon yang positif. Dan faktor yang mempengaruhi respon masyarakat terhadap pelayanan dikantor lurah ini ialah Fenomena yang sangat menarik peneliti temukan ketika melakukan kegiatan pengamatan di Kantor Kelurahan Tampan Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru yaitu para masyarakat sebenarnya memiliki pandangan yang bagus atau positif terhadap pelayanan yang diberikan oleh Aparatur Kelurahan yang bekerja di Kantor Kelurahan Tampan dan ada beberapa faktor – faktor yang

mempengaruhi respon diberikan oleh masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan anggota dan dalam penelitian ini peneliti akan menjelaskan beberapa faktor yang mempengaruhi respon masyarakat terhadap pelayanan aparatur Kelurahan Tampan Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru yaitu faktor pendidikan, faktor pekerjaan, faktor pendapatan dan faktor status pernikahan .

ke empat faktor tersebut dominan mempengaruhi bagaimana responden memberikan respon terhadap pelayanan aparatur Kelurahan Tampan.

Diantaranya faktor pendidikan terlihat jelas dari tabel yang peneliti rinci di bab vi bahwa semakin tinggi pendidikan maka respon yang diberikan responden maka semakin baik respon yang diberikan dari keseluruhan responden banyak yang memiliki pendidikan tinggi memberikan respon yang baik dan sangat baik namun ada juga responden yang memberikan respon tidak baik namun dia juga memiliki pendidikan yang tinggi jadi ada sebagian kecil dari responden juga menjawab tidak baik dan ini menunjukkan pendidikan tidak berpengaruh terhadap respon masyarakat, begitu juga pekerjaan dan pendapatan semakin baik pekerjaan seseorang maka semakin besar pendapatan seseorang dan itu juga mempengaruhi respon masyarakat dalam memberikan penilaian terhadap pelayanan aparatur kelurahan. Dan yang terakhir status pernikahan responden, seseorang yang sudah menikah pasti lebih memiliki pengalaman yang jauh lebih luas dari pada orang yang belum menikah hal ini karena pengalaman dan keperluan lebih besar dari yang belum menikah sehingga status pernikahan ini juga menentukan bagaimana seseorang tersebut memberikan respon atau menilai sesuatu yang dalam hal ini ialah

pelayanan aparatur Kelurahan. Sesuai dengan data yang peneliti temukan bahwa respon masyarakat terhadap pelayanan aparatur Kelurahan Tampan ini sangat berbeda jauh dengan melihat respon responden yang sudah menikah atau belum, yang sudah menikah cenderung menilai sangat baik terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kelurahan dan responden yang masih belum menikah lebih banyak memberi respon baik saja dan ada yang tidak baik bahkan. Maka dari itu respon seseorang bisa dipengaruhi oleh status pernikahannya.

F. Kesimpulan dan Saran

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan temuan dan hasil pembahasan yang telah dijelaskan pada bab v dan bab vi maka kesimpulan yang dapat peneliti ambil dari penelitian ini pelayanan yang diberikan oleh petugas aparatur Kelurahan Tampan Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru sudah direspon dengan baik oleh masyarakat. Adapun bentuk pelayanan sudah memadai seperti:

1. Aparatur Kelurahan Tampan Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru memperlakukan masyarakat yang dilayani dengan ramah, sopan santun dengan tetap memperhatikan peraturan serta standar operasional dan prosedur pelayanan.
2. Respon masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan petugas Aparatur Kelurahan Tampan Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru mendapat nilai yang positif
3. Faktor yang mempengaruhi respon masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Aparatur Kelurahan Tampan ialah Pendidikan masyarakat, Pekerjaan masyarakat

dan pendapatan masyarakat dan status pernikahan masyarakat

6.2 Saran

Berdasarkan penelitian ini maka peneliti ingin memberikan saran kepada beberapa pihak yang berkaitan dengan Kelurahan Tampan Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru. Secara keseluruhan pelayanan dikantor Kelurahan Tampan Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru ini sudah dalam kategori baik, hanya saja karena kekurangan fasilitas pada kantor menyebabkan pelayanan dikantor belum bisa dikategorikan sangat baik, saran dari peneliti semoga kedepannya pemerintah lebih memperhatikan lagi sehingga mencukupi fasilitas yang kurang di kantor Kelurahan Tampan ini untuk kepentingan masyarakat dengan memenuhi keperluan kantor Kelurahan karena fasilitas merupakan pendukung yang sangat penting guna memuaskan keperluan masyarakat dan semoga kedepannya pelayanan dikantor Kelurahan Tampan ini semakin baik hingga direspon sangat baik oleh masyarakat untuk kedepannya.

G. Daftar Pustaka

Buku :

- Abidin, Zainal. 2010. *Analisis Pengaruh Keandalan dan Etos Kerja Terhadap Pelayanan Publik Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota*. Medan : USU
- Adi, Rukminto. 1994. *Pekerjaan Sosial dan Ilmu Kesejahteraan Sosial*. Jakarta: P.T. Rajawali.
- Agung, Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan

- Ahmadi, Abu. 2004. *Psikologi Pendidikan*. Jakarta : Reneka Cipta
- Atmosudirjo, Prajudi. 1994. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Azwar A, 1995. *Pengantar Ilmu Kesehatan Lingkungan*. Jakarta : P.T Mutiara Sumber Widya
- Budiardjo, Miriam.2008. *Dasar-Dasar Ilmu Politik*. Jakarta : Gramedia Pustaka
- Data Monografi Kelurahan Tampan 2017
- Data Kecamatan Payung Sekaki 2017.
- Handyaningrat, Soewarno. 2002. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta : Haji Masagung
- Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Horton B. Paul, dan Chester L. Hunt. 1996. *Sosiologi*. Jakarta : PT Gelora Aksara Pratama
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju
- Indihono, D.2017. *Kebijakan Publik (Ed 1)*. Yogyakarta : Gava Media
- Jonshson, Doyle P. 1986. *Teori Sosiologi Klasik dan Modern*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Lovelock, C dan John, Wirtz. 2011. *Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7*. Jakarta : Erlangga
- Lukman, Mediya. 2013. *Badan Layanan Umum Dari Birokrasi Menuju Korporasi*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : UPP AMP YKPN.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta :PT. Bumi Aksara
- Narwoko, Dwi . 2011. *Sosiologi Teks Pengantar Dan Terapan* , Jakarta : Kencana Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia (FEUI)
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2009. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Rakhmat, Jalaluddin. (1989). *Psikologi Komunikasi. Edisi Revisi*. Bandung : Remaja Rosda Karya.
- Ritzer, George. 2005. *Sosiologi Ilmu Pengetahuan Berparadigma Ganda*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Sani Supriyanto, Maharani Achmad. 2013. *Metodologi Penelitian. Manajemen Sumber Daya Manusia Teori, Kuesioner Dan Analisis Data*. Malang : UIN
- Sarwono, Sarlito Wirawan, 1999. *Psikologi Sosial Individu dan Teori-Teori*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Selayang Pandang Kelurahan Tampan :2017
- Setiadi, Elly M & Kolip, Usman. 2011. *Pengantar Sosiologi Pemahaman Fakta dan Gejala Permasalahan Sosial Teori, Aplikasi, dan pemecahannya*, Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Shadily, Hasan. 1993. *Sosiologi Untuk Masyarakat Indonesia*. Jakarta: P.T.Pembangunan
- Simanjuntak. 2005. *Manajemen Dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Sinambela,Lijan Poltak.Dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta:Bumi Aksara
- Sobur, Alex. 2003. *Psikologi Umum*.Bandung : Pustaka Seti

- Soekanto, Soerjono. 2000. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: P.T Raja Grafindo
- Soekanto, Soerjono. 2013. *Sosiologi Suatu Pengantar*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, hlm 152 & 156.
- Soemanto, Wasty. 1998. *Psikologi Pendidikan*. Bandung: Rineka Cipta
- Soemirat, Soleh dan Elvinaro Ardianto. 2003. *Dasar-Dasar Publik Relation*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: alfabeta
- Sujanto. 2003. *Kerampilan Berbahasa Membaca-Menulis-Berbicara Untuk Mata kuliah Dasar Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Depdikbud.
- SOP Kelurahan Tampan 2017
- Syani, Abdul.1987. *Sosiologi Kriminlitas*. Bandung : Remaja Rosda Karya
- Tjiptono, Fandy.2005. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Andi
- Umar, Husein. 2004. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta, Raja Grafindo Persada
- Veithzal, Rivai. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance: Telaah dari Dimensi: Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cedekia
- Agustin, Michellia. 2015. *Etos Kerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Desa Petani Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Riau
- Pratama, Jane .2014. *Respon Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Duri Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Riau
- Ulayya, Atikah. 2017. *respon ibu rumah tangga terhadap sampah plastik diperumahan cipta lestari Kelurahan Sialangmungu Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Riau
- Desrita, 2016. *Respon Masyarakat Terhadap Usaha Ekonomi Desa Simpan Pinjam Desa Pulau Busuk Jaya Kecamatan Iuuman Kabupaten Kuantan Singingi*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Riau
- Shella, Maya. 2017. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Pusat Pelayanan Satu Atap (Ppsa) Pt. Pelabuhan Indonesia Ii (Persero) Cabang Panjang*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lampung Bandar Lampung
- Crystalia, O. Gita. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo*. Skripsi. Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Jurusan Pendidikan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta

Skripsi :

- Waedi. 2009. *Pengaruh Usia Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Garmen PT.Primatex Kabupaten Batang Tahun 2009*. Skripsi. Universitas Semarang.