

RESPON MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KELURAHAN REJOSARI KECAMATAN TENAYAN RAYA KOTA PEKANBARU

Oleh : Rizki Abdia Fernanda

E-mail : rizkiabdiafernanda@gmail.com

Dosen pembimbing : Drs. Yoskar Kadarisman, M.Si

E-mail : yoskar.kadarisman@lecturer.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,
Pekanbaru 28293 Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana respon masyarakat terhadap pelayanan Kelurahan Rejosari, pelayanan yang diberikan tentunya akan memberikan berbagai macam respon, respon disini dibagi menjadi 3 jenis respon, yaitu, Respon Kognitif, Afektif, dan Psikomotrik. Respon tersebut diukur melalui pelayanan yang diberikan dengan 5 jenis aspek indikator pengukuran pelayanan yaitu, kondisi fisik, kehandalan, ketanggapan, kepastian, dan empati. Penelitian ini dilakukan di Kelurahan Rejosari, Kecamatan Tenayan Raya, Kota Pekanbaru. Untuk mendapatkan hasil penelitian ini penulis menggunakan Metode Kuantitatif Deskriptif dengan jumlah responden 93 orang. Hasil penelitian ini didapatkan respon masyarakat terhadap pelayanan di Kelurahan Rejosari ini berada pada rentangan “baik” dan juga pada jenis pelayanannya terdapat jenis pelayanan surat keterangan tidak mampu yang mendapatkan persentase “baik” yang paling tinggi sehingga didapatkan hasil penelitian ini bahwa respon dan pelayanannya adalah baik.

Kata kunci : Respon, Masyarakat, Pelayanan

**COMMUNITY RESPONSE TO SERVICES ON REJOSARI KELURAHAN,
TENAYAN RAYA DISTRICT, PEKANBARU CITY**

By: Rizki Abdia Fernanda
E-mail : rizkiabdiafernanda@gmail.com
Supervisor : Drs. Yoskar Kadarisman, M.Si
E-mail : yoskar.kadarisman@lecturer.unri.ac.id

Department of Sociology, Faculty of Social and Political Sciences
Riau University
Kampus Bina Widya, H.R Soebrantas Street Km. 12.5 Simpang Baru,
Pekanbaru 28293 Tel/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

This study aims to determine the community's response to the services of the Rejosari village, the services provided will certainly provide various kinds of responses, the responses here are divided into 3 types of responses, namely, Cognitive, Affective, and Psychometric Responses. The response is measured through the services provided with 5 types of service aspects, namely, physical condition, reliability, responsiveness, certainty, and empathy. This research was conducted in Rejosari Village, Tenayan Raya District, Pekanbaru City. To obtain the results of this study the authors used descriptive quantitative methods with the number of respondents 93 people. The results of this study showed that the community's response to services in Rejosari Village was in the "good" range. In the type of service letter of incapacity, the highest percentage is "good". So it can be concluded that the response and service is quite good in general.

Keywords: Response, Community, Service

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Menurut Moenir (2001:13) Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat atau individu dengan landasan faktor material dengan sistem, prosedur, metode dalam usaha memenuhi tuntutan kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Tujuan pelayanan masyarakat untuk mempersiapkan pelayanan yang dibutuhkan oleh publik, dan cara memberitahukan dengan tepat kepada masyarakat tentang pilihan dan pelayanan yang disediakan oleh pemerintah.

Pelayanan yang berkualitas sangat terdiri dari tergantung dari beberapa aspek, yaitu contohnya seperti bagaimana cara penyelenggaraannya, kualitas sumber daya manusia, dan kelembagaan yang melaksanakannya. Dilihat dari cara penyelenggaraannya pihak pemerintah masih punya kelemahan dalam mengurus pelayanan publik berbagai hal dapat terjadi seperti halnya kurangnya informasi, system yang lambat, kurang mendengar masukan atau saran.

Masyarakat yang melakukan pelayanan memiliki respon dan kepuasan mereka terhadap pelayanan tersendiri dan berbeda-beda dalam menilai sebuah pelayanan yang sudah pernah dilakukan. Terdapat masyarakat yang merasa puas terhadap pelayanan, dan ada juga yang tidak. Sebagaimana peran pemerintah adalah pelayan masyarakat yang sudah seharusnya pemerintah memperhatikan dan menilai sendiri kepuasan dan pendapat masyarakat sebagai pihak yang dilayani.

Pemerintah Kelurahan yang merupakan bagian dari birokrasi pemerintahan, memiliki kewajiban untuk memenuhi hak dan kebutuhan setiap masyarakat termasuk dalam bentuk pelayanan yang tersedia di kantor pemerintahan khususnya Kantor Lurah. Tetapi pada realitanya pelayanan tersebut masih belum maksimal mengingat dalam melaksanakan tugas dan fungsinya .

Di Kota Pekanbaru sendiri terdapat total 83 Kelurahan yang tersebar, dengan total penduduk mencapai 1.122.000 jiwa pada tahun 2019, dengan jumlah penduduk yang melimpah alangkah baiknya jika memiliki pelayanan yang baik agar terciptanya keadaan timbal balik yang baik. Kelurahan sendiri memiliki citra yang kurang baik oleh pandangan masyarakat umum, pada salah satu Kelurahan yang ada di Pekanbaru yaitu Kelurahan Rejosari penulis melihat banyak yang mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Rejosari ini serta prosedur yang diberikan terlalu berbelit.

Kelurahan Rejosari merupakan kelurahan yang memiliki penduduk yang cukup tinggi terdapat 38,084 penduduk pada tahun 2017 Karena tergabung dengan Kecamatan Tenayan Raya, yang merupakan kecamatan yang memiliki jumlah kelurahan terbanyak di Pekanbaru terdapat 13 kelurahan, karena memiliki penduduk yang banyak maka alangkah baiknya memiliki pelayanan yang baik agar bisa menjadi suatu potensi sumber daya manusia yang luar biasa. Tetapi melalui prinsip atau tingkah laku manusia yang berbeda-beda tentunya masyarakat memiliki pandangan sendiri untuk mengkritik pelayanan pegawainya agar terciptanya kenyamanan antara kedua belah pihak.

Tidak adanya kotak kritik dan saran di Kantor Lurah Rejosari ini juga memberikan suatu tanda tanya besar, karena biasanya di setiap Kantor Lurah harus memiliki kotak kritik dan saran agar mereka bisa menampung aspirasi dari masyarakat. Berdasarkan uraian fenomena diatas penulis tertarik untuk mengkaji tentang ini, maka penulis menetapkan penelitian ini berjudul “Respon Masyarakat terhadap Pelayanan Kantor Lurah Rejosari Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru”.

Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang penulis berikan ada

beberapa rumusan masalah sebagai pertanyaan yang dapat membantu dalam mempermudah pemahaman materi.. Berikut rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana respon masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Lurah Rejosari Pekanbaru?
2. Apa pelayanan yang paling sering mendapatkan respon positif terhadap pelayanan yang diberikan Kelurahan Rejosari Pekanbaru?

Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

- 1) Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan keilmuan bagi pembaca dan juga untuk menambah khasanah ilmu Sosiologi Politik.
- 2) Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan untuk perbandingan bagi peneliti dan penulis lainnya yang juga bermaksud mengadakan penelitian sejenis dengan ini.

2. Secara Praktis

- 1) Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sarana untuk mengembangkan penulis dalam membuat karya tulis, dan juga penelitian ini menjadi salah satu syarat menyelesaikan studi strata 1/ S1
- 2) Bagi masyarakat, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sarana untuk menambah wawasan bagi masyarakat pada umumnya, dan pada khususnya masyarakat yang ingin tahu lebih lanjut tentang pelayanan yang diberikan oleh Kantor Lurah Rejosari Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru
- 3) Bagi pemerintah, hasil penelitian ini diharapkan dapat

menjadi masukan bagi pemerintah untuk lebih peduli terhadap birokrasi yang lebih baik.

TINJAUAN PUSTAKA

Respon Sosial

Dalam Ahmadi (1999: 164) Respon menurut Harvey dan Smith adalah bentuk kesiapan dalam menentukan sikap, baik dalam bentuk positif atau negatif terhadap suatu objek atau situasi. Menurut Ahmadi (1999: 164) respon positif adalah bentuk respon, tindakan, atau sikap yang menunjukkan atau memperlihatkan, menerima, mengakui, menyetujui, serta melaksanakan norma-norma yang berlaku dimana individu itu berada. Respon negatif adalah bentuk respon, tindakan, atau sikap yang menunjukkan atau memperlihatkan penolakan atau tidak menyetujui terhadap norma-norma yang berlaku dimana individu itu berada.

Dalam Jailuddin (2005) Menurut Steven M. Chaffe dijelaskan bahwa respon terbagi menjadi tiga yaitu:

- 1) Respon kognitif, yaitu respon yang berkaitan erat dengan pengetahuan keterampilan, dan informasi seseorang mengenai sesuatu. Respon ini timbul apabila adanya perubahan terhadap perubahan yang dialami khalayak.
- 2) Respon afektif, yang dimaksud dengan respon afektif adalah respon yang berhubungan dengan emosi, sikap dan menilai seseorang terhadap sesuatu. Respon ini timbul apabila ada perubahan yang disenangi khalayak terhadap sesuatu.
- 3) Respon psikomotorik, yaitu respon yang berhubungan dengan perilaku yang meliputi tindakan atau kebiasaan.

Berkaitan dengan pelayanan masyarakat, dalam hal ini yang merespon bagaimana pelayanan yang diberikan apakah baik atau buruk adalah masyarakat yang melakukan pelayanan dan apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan norma, prosedur yang ditetapkan. Tanggapan-tanggapan yang diberikan oleh

masyarakat ini yang akan memberikan jawaban apakah pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Lurah Rejosari sesuai yang diharapkan masyarakat atau tidak.

Tentunya aparatur harus siap mendapatkan respon yang baik atau tidak, dikarenakan masyarakat memiliki pandangan tersendiri terhadap pelayanan yang dilakukannya, tentu saja pada negara yang berasaskan demokrasi ini, memberikan kritik atau berpendapat ialah hal yang wajar dilakukan. Dengan demikian masyarakat Kelurahan Rejosari inilah yang akan menilai pelayanan dari aparatur atau petugas Kantor Lurah tersebut.

Konsep Pelayanan

Zeithaml (1990: 26) menyatakan bahwa terdapat lima dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

- 1) Tangibles (terlihat/terjamah), yaitu terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
- 2) Realiable (kehandalan), yaitu terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- 3) Responsiveness (tanggap), yaitu kemampuan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
- 4) Assurance (kepastian), yaitu pengetahuan, sopan santun dan kemampuan mereka untuk menyampaikan hal-hal yang benar dan mereka tampak percaya diri.
- 5) Empathy (empaty), lembaga tersebut harus peduli terhadap kepentingan-kepentingan individual terhadap konsumen.

Pelayanan tidak bisa dipisahkan dengan kebijakan publik, kebijakan publik adalah segala sesuatu yang diputuskan oleh pemerintah untuk dikerjakan maupun tidak dikerjakan. Pemerintah memiliki

peran penting dalam semuanya, termasuk dalam pelayanan publik. Pemerintah diharapkan mampu menjembatani segala kebutuhan hidup manusia dengan kebijakan/aturan yang ditetapkan sebagai upaya meningkatkan taraf hidup masyarakat serta dapat meningkatkan pembangunan dan menjadikan good governance, baik dari segi ekonomi, social maupun politik. Keterlibatan antara pemerintah dan rakyat satu timbal balik yang harus sejalan dan terlibat langsung di dalamnya.

Dalam hidup pada dasarnya kita sebagai manusia membutuhkan sebuah pelayanan, bahkan dapat dikatakan secara ekstrim bahwa pelayanan tidak bisa dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pada setiap waktu dan momen tertentu masyarakat selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun kadang tuntutan tersebut tidak sesuai dengan harapan.

Dalam hal ini masyarakat sebagai makhluk sosial pasti menginginkan suatu hal yang sempurna termasuk dalam diberikan pelayanan, pelayanan disini adalah kegiatan yang diberikan oleh pegawai Kantor Lurah baik itu berupa jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat, dalam hal ini masyarakat juga berhak memberikan respon terhadap pelayanan diberikan oleh pegawainya, dikarenakan negara ini adalah negara demokrasi masyarakat berhak memberi kritik dan masukan terhadap aparatur yang bekerja, bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut. dan aparatur harus siap dikritik oleh masyarakatnya.

Masyarakat dalam hal ini adalah objek yang harus dilayani dengan sebaik mungkin oleh aparatur, karena masyarakat selalu menginginkan yang terbaik apalagi dalam pelayanan, mereka ada bermacam-macam sikap atau tingkah laku yang sudah menjadi kebiasaan, maka apabila ada sesuatu yang tidak berkenan maka masyarakat berhak memberikan kritik atau

penilaian atau tanggapan terhadap pelayanan apa yang diberikan.

Masyarakat dikatakan puas apabila mendapatkan Pelayanan yang sesuai dengan keinginan mereka dalam hal ini jika pelayanan sudah sesuai dengan norma, aturan, SOP yang berlaku maka seharusnya tidak akan ada kritik-kritik atau umpatan yang di berikan oleh masyarakat. Berdasarkan hal tersebut kepuasan masyarakat Kelurahan Rejosari ini ditentukan oleh 4 pengurusan pelayanan yang sering diurus di Kantor Lurah.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian survey dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif dimana prosedurnya bersifat mendeskripsikan suatu kejadian atau fenomena menggunakan angka sesuai dengan karakteristik yang ditentukan oleh penulis. Sedangkan penelitian kuantitatif adalah penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang di angkakan. Penggunaan metode penelitian kuantitatif ini untuk meneliti mengenai pengumpulan data dan mendeskripsikan data yang diperoleh dari hasil penelitian mengenai Respon Masyarakat Terhadap Pelayanan Kantor Lurah Rejosari Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada masyarakat yang rumahnya berada di sekitar Kantor Lurah Rejosari Kota Pekanbaru dikarenakan berdasarkan pengamatan karena terdapat keluhan dari masyarakat, serta tempat yang strategis untuk melakukan penelitian.. Penulis juga mempertimbangkan kelancaran peneliti dalam meneliti seperti akses, maka dari itu peneliti memilih pada lokasi ini .

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah masyarakat yang pernah melakukan pelayanan di Kantor Lurah Rejosari Kota

Pekanbaru pada tahun 2019 terdapat 1.266 orang yang mengurus 4 pelayanan yang sudah ditetapkan.

Sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu Proporsional Random Sampling dan berdasarkan perhitungan menggunakan rumus slovin maka sampel sebagai responden yaitu 93 orang yang merupakan masyarakat yang pernah melakukan pelayanan di Kantor Lurah Rejosari Pekanbaru.

Tabel 3.1
Masing-Masing Sampel Dalam Pelayanan

No.	Pelayanan	Jumlah masyarakat yang mengurus (2019)	Jumlah sampel masing - masing
1	Surat keterangan tidak mampu	$360 \div 1266 \times 93$	27
2	Surat izin usaha	$207 \div 1266 \times 93$	15
3	Surat pengantar nikah	$389 \div 1266 \times 93$	29
4	Surat domisili	$310 \div 1266 \times 93$	22
jumlah			93

Sumber : data olahan penulis, 2021

Sumber Data

1. Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama lokasi penelitian. Data tersebut berupa informasi yang diperoleh langsung dari informan melalui pengisian kuesioner dan wawancara sekilas oleh peneliti. Informasi yang diperoleh juga berupa identitas responden dan respon masyarakat mengenai penelitian ini.

2. Data sekunder adalah data yang diperoleh berdasarkan laporan yang di terbitkan oleh suatu badan atau lembaga,

pada penelitian ini data sekunder didapatkan dari Kantor Lurah Rejosari Pekanbaru.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik analisa data yang digunakan adalah dengan pendekatan kuantitatif deskriptif. Seluruh data yang telah dikumpulkan di lapangan akan di susun secara sistematis. Analisa data dilakukan dengan cara menerangkan data kedalam bentuk-bentuk dan tabel frekuensi dengan yang lengkap dengan persentase., tabulasi silang untuk mengetahui antar variabel, dan dikelompokkan dalam tabel, kemudian akan di deskripsikan untuk memberi penjelasan yang menyeluruh mengenai hal-hal yang menjadi pokok permasalahan penelitian. Setelah data dari hasil penelitian ini dikumpulkan, pengolahan data menggunakan SPSS versi 23 dan Microsoft Excel 2010.

Hasil dan Pembahasan

Respon merupakan suatu tanggapan dari pada pihak yang dilayani, dalam hal ini respon adalah opini individu-individu dalam memilih jawaban mereka. Hal ini terjadi karena respon yang diberikan terhadapnya itu muncul setelah adanya rangsangan. Respon biasanya terjadi secara spontan pada saat mereka melakukan sesuatu dan mewakili apa yang mereka rasakan baik itu positif atau negatif. Dalam penelitian ini respon diukur nantinya melalui tingkatan-tingkatan dan mengarahkan pertanyaan-pertanyaan untuk mendapatkan jawaban yang terukur.

Respon masyarakat terhadap pelayanan Kantor Lurah Rejosari merupakan tema pada penelitian ini, karena pada saat masyarakat melakukan pelayanan tentunya mereka memiliki respon-respon tersendiri. Ini juga menjadi rumusan masalah pertama pada penelitian ini, untuk mengetahui respon masyarakat terhadap pelayanan Kantor Lurah Rejosari Kec Tenayan Raya Kota Pekanbaru. Pada pembahasan dibawah ini akan dijelaskan masing-masing hasil penelitian mengenai

respon masyarakat terhadap pelayanan Kelurahan Rejosari Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru.

Tangible

Tangible merupakan kondisi fisik pelayanan, atau yang terlihat langsung secara kasat mata, kondisi fisik harus menjadi hal yang cukup disoroti dikarenakan masyarakat akan langsung melihat kondisinya secara langsung dan langsung menilai apakah baik atau buruk. Berikut merupakan hasil distribusi responden dengan jawaban Tangible dan jenis pelayanannya dilihat pada tabel 5.35

Tabel 5.35
Distribusi Responden Jawaban
Tangible Terhadap Jenis Pelayanannya

No	Jenis Pelayanan	Tangible			Total
		Sangat Baik	Baik	Tidak Baik	
1	Surat keterangan tidak mampu	1 (3.7)	22 (81.5)	4 (14.8)	27 (100.0)
2	Surat izin usaha	2 (13.3)	13 (86.7)	0	15 (100.0)
3	Surat Pengantar nikah	10 (34.4)	19 (65.6)	0	29 (100.0)
4	Surat domisili	2 (9.1)	19 (86.4)	1 (4.5)	22 (100.0)
	Total	15	73	5	93

Sumber: data olahan lapangan, 2021

Berdasarkan hasil tabel diatas dengan 4 tingkatan jawaban berbeda, untuk mengetahui akumulasi dari keseluruhan kondisi fisik (Tangible) terhadap jenis pelayanan di Kelurahan Rejosari ini dapat dijelaskan respon masyarakat berdasarkan tabel diatas, opsi jawaban “baik” tetap menjadi mayoritas dengan frekuensi dan persentase terbanyak dengan surat izin usaha memiliki tingkat persentase tertinggi yaitu dengan 86.7%

berbeda tipis dengan jenis pelayanan surat domisili yaitu 86.4%

Dalam tingkatan preferensi “sangat baik jenis” pelayanan sangat baik memiliki persentase tertinggi dibandingkan jenis pelayanan yang lainnya yaitu dengan 34.44% dan jenis pelayanan surat keterangan tidak mampu memiliki 14.8%, walaupun terdapat respon negatif dari masyarakat dalam penelitian ini hasil yang dominanlah yang akan menjadi jawaban. Jadi opsi pilihan “baik” dengan total 73 responden menjadi mayoritas pilihan masyarakat Kelurahan Rejosari terhadap kondisi fisik pelayanan (Tangible) ini merupakan jawaban yang sudah melebihi setengah dari total jumlah frekuensi.

Reability

Reability merupakan kehandalan dalam melayani dalam hal melayani, ketika masyarakat mengurus pelayanan harus terstruktur, dengan keterampilan petugasnya dalam memberikan informasi-informasi mengenai keperluan apa saja yang diperlukan dalam mengurus pelayanan tersebut, masyarakat awam tentunya banyak yang kurang tau mengenai hal itu, maka dari itu kehandalan petugasnya dalam memberikan informasi harus tepat dan akurat agar mudah dipahami oleh masyarakat, terlebih pada saat tertentu ketika masyarakat bingung maka inisiatif dari petugas harus memberikan pelayanan yang ekstra, sebagai petugas pelayanan masyarakat. Berikut merupakan distribusi hasil jawaban Reability dan jenis pelayanannya dapat dilihat pada tabel 5.36

Tabel 5.36
Distribusi Responden Jawaban
Reability Terhadap Jenis Pelayanannya

No	Jenis Pelayanan	Reability			Total
		Sangat Baik	Baik	Tidak Baik	
1	Surat	3	24	0	27

	keterangan tidak mampu	(11.1)	(88.9)		(100.0)
2	Surat izin usaha	1 (6.7)	13 (86.6)	1 (6.7)	15 (100.0)
3	Surat Pengantar nikah	4 (13.8)	24 (82.8)	1 (3.4)	29 (100.0)
4	Surat domisili	8 (36.4)	13 (59.1)	1 (4.5)	22 (100.0)
	Total	16	74	3	93

Sumber: data olahan lapangan, 2021

Berdasarkan hasil tabel diatas dengan 4 tingkatan jawaban berbeda, untuk mengetahui akumulasi dari keseluruhan kehandalan (Reability) terhadap jenis pelayanan di Kelurahan Rejosari ini dapat dijelaskan respon masyarakat berdasarkan tabel diatas dengan total 74 responden jawaban “baik” lagi-lagi menjadi mayoritas pilihan dengan frekuensi dan persentase terbanyak dengan surat keterangan tidak mampu memiliki tingkat persentase tertinggi yaitu dengan 88.9% pada opsi jawaban baik tersebut.

Terdapat juga pada opsi pilihan “sangat baik” dengan total 16 responden menjawab dengan jenis pelayanan surat domisili dengan total 8 responden menyumbang terbanyak di opsi “sangat baik” ini dengan persentase 36.4%. Pilihan “tidak baik dengan total hanya 3 responden dengan masing-masing pelayanan menyumbang 1 responden kecuali surat keterangan tidak mampu. Jenis pelayanan surat izin usaha 6.7% dengan 1 responden yang menjawab, bahkan tidak hanya pada surat izin usaha, surat pengantar nikah dan surat domisili juga memberikan masing-masing 1 responden tetapi persentase setelah diakumulasikan tidak melebihi 1 respondennya surat izin usaha.

Berdasarkan hal tersebut dapat dilihat bahwasannya opsi pilihan “baik” masih menjadi pilihan responden

masyarakat di Kelurahan Rejosari pada kehandalan (Reability) pelayanan ini dengan 74 responden, unggul satu responden terhadap jawaban kondisi fisik (Tangible) diatas.

Responsiveness

Responsiveness atau ketanggapan merupakan konsep dalam pelayanan, agar terciptanya pelayanan yang baik di masyarakat. Salah satu aspek yang harus dimiliki oleh petugas pelayanan ialah tanggap dalam segala hal. Ketanggapan disini ialah hal-hal yang berkenaan dengan pelayanan Berikut merupakan hasil distribusi responden jawaban Responsiveness dan jenis pelayanannya dapat dilihat pada tabel 5.37.

Tabel 5.37
Distribusi Responden Responsiveness Terhadap Jenis Pelayanannya

No	Jenis Pelayanan	Responsiveness			Total
		Sangat Baik	Baik	Tidak Baik	
1	Surat keterangan tidak mampu	5 (18.5)	19 (70.4)	3 (11.1)	27 (100.0)
2	Surat izin usaha	3 (20.0)	11 (73.3)	1 (6.7)	15 (100.0)
3	Surat Pengantar nikah	9 (31.0)	18 (62.1)	2 (6.9)	29 (100.0)
4	Surat domisili	7 (31.8)	13 (59.1)	2 (9.1)	22 (100.0)
	Total	24	61	8	93

Sumber: data olahan lapangan, 2021

Berdasarkan hasil tabel diatas dengan 4 tingkatan jawaban berbeda, untuk mengetahui akumulasi dari keseluruhan ketanggapan (Responsivesess) terhadap jenis pelayanan di Kelurahan Rejosari ini dapat dijelaskan respon masyarakat berdasarkan tabel diatas, lagi opsi jawaban “baik” tetap menjadi mayoritas pilihan dengan total 61

responden, surat pengantar nikah menyumbang 18 responden dalam kategori responsiveness yang menjawab “baik” walaupun responden nya memiliki jumlah yang terbanyak, tetapi secara persentase surat izin usaha yang memiliki persentase tertinggi pada opsi jawaban “baik” ini.

Assurance

Assurance atau kepastian harus dimiliki oleh unit pelaksana, ialah petugas pelayanannya, dalam melayani masyarakat seorang petugas harus tau etika yang baik dan benar, serta harus memiliki kemampuan percaya diri dengan prinsip mereka, tentu saja prinsip yang harus dimiliki oleh aparat pemerintah harus memiliki jiwa melayani, sebagai pelayan masyarakat dengan kapasitas dan kemampuan yang mumpuni. Berikut merupakan hasil distribusi responden jawaban Assurance dan jenis pelayanannya dapat dilihat pada tabel 5.38.

Tabel 5.38
Distribusi Responden Assurance Terhadap Jenis Pelayanannya

No	Jenis Pelayanan	Assurance			Total
		Sangat Baik	Baik	Tidak Baik	
1	Surat keterangan tidak mampu	9 (33.3)	17 (63.0)	1 (3.7)	27 (100.0)
2	Surat izin usaha	6 (40.0)	8 (53.3)	1 (6.7)	15 (100.0)
3	Surat Pengantar nikah	14 (48.3)	14 (48.3)	1 (3.4)	29 (100.0)
4	Surat domisili	9 (41.0)	13 (59.0)	0	22 (100.0)
	Total	38	52	3	93

Sumber: data olahan lapangan, 2021

Berdasarkan hasil tabel diatas dengan 4 tingkatan jawaban berbeda, untuk mengetahui akumulasi dari

keseluruhan kepastian (Assurance) terhadap jenis pelayanan di Kelurahan Rejosari ini dapat dijelaskan respon masyarakat berdasarkan tabel diatas, opsi jawaban “baik” menjadi mayoritas pilihan dengan total 52 responden, dengan surat keterangan tidak mampu menyumbang jumlah responden dan persentase terbesar yakni dengan 17 (63.%) bahkan opsi jawaban “sangat baik” memperoleh 38 responden dengan surat pengantar nikah menyumbang responden dan persentase terbanyak pada opsi ini dengan 14 (48.3%). Hal ini menunjukkan bahwa pada kategori kepastian pada pelayanan ini respon masyarakat sangat positif, tetapi mayoritas jawaban berada pada opsi “baik”.

Emphaty

Emphaty dalam pelayanan ini merupakan kepedulian petugasnya terhadap konsumennya, dalam hal ini konsumennya yakni masyarakat yang melakukan pelayanan di Kelurahan Rejosari, mereka harus mendahului kepentingan warganya dibandingkan kepentingan individu-individu mereka. kepedulian petugas dalam hal ini mencakup beberapa hal termasuk dengan perhatian, kesopanan, dan respon petugasnya. Berikut merupakan hasil distribusi responden jawaban Emphaty dan jenis pelayanannya dapat dilihat pada tabel 5.39

Tabel 5.39
Distribusi Responden Emphaty Terhadap Jenis Pelayanannya

No	Jenis Pelayanan	Emphaty			Total
		Sangat Baik	Baik	Tidak Baik	
1	Surat keterangan tidak mampu	3 (11.1)	19 (70.4)	5 (18.5)	27 (100.0)
2	Surat izin usaha	5 (33.3)	9 (60.0)	1 (6.7)	15 (100.0)

3	Surat Pengantar nikah	6 (20.7)	21 (72.4)	2 (6.9)	29 (100.0)
4	Surat domisili	5 (22.7)	15 (68.2)	2 (9.1)	22 (100.0)
	Total	19	64	10	93

Sumber: data olahan lapangan, 2021

Berdasarkan hasil tabel diatas dengan 4 tingkatan jawaban berbeda, untuk mengetahui akumulasi dari keseluruhan perhatian (Emphaty) terhadap jenis pelayanan di Kelurahan Rejosari ini dapat dijelaskan respon masyarakat berdasarkan tabel diatas, dengan total 64 responden yang menjawab “baik” ini menunjukkan bahkan sudah melebihi setengah dari total responden yang menjawab “baik” dengan surat pengantar nikah memiliki responden dan persentase yang paling tinggi yakni 21 (72.4%) responden.

Sementara itu pada opsi jawaban “sangat baik” menyumbang 19 responden dengan surat izin usaha menyumbang persentase tertinggi dengan (33.3%) walaupun jumlah responden yang paling banyak adalah surat pengantar nikah, tetapi persentasenya tidak cukup tinggi. Pada opsi jawaban “tidak baik: memiliki total responden 10 yang menjawab, surat keterangan tidak mampu paling banyak memberikan respon yang kurang baik dengan total 5 responden dan persentase 15.8%

Tabel 5.40
Distribusi Responden Terhadap Pelayanan

No	Tanggapan responden	Frekuensi (Jiwa)	Persentase (%)
1.	Sangat baik	14	15.1
2.	Baik	79	84.9
3.	Tidak baik	-	-
4.	Sangat tidak baik	-	-
	Jumlah	93	100.0

Sumber: data olahan lapangan, 2021

Berdasarkan hasil tabel diatas dengan 4 jawaban berbeda, Pelayanan dalam hal ini mencakup keseluruhan dan sudah diakumulasikan oleh penulis berikut merupakan hal-hal yang dapat dijelaskan opsi pilihan “baik” mendominasi jawaban keseluruhan dari hasil penelitian ini dengan 79 (84.9%) hal ini menunjukkan bahwa setelah diakumulasikan hasil yang didapat ialah “baik” yang mayoritas dipilih oleh para responden sedangkan 14 (15.9%) menjawab sangat baik, hal ini menunjukkan hasil akumulasi mengarah ke arah positif, jadi yang menjadi jawaban tetaplah yang paling dominan ialah “baik”. Terdapat juga pada skala “tidak baik” dan “sangat tidak baik” ketika diakumulasikan hasilnya tidak ada responden hasilnya keseluruhan skor nya mengarah ke 2 kategori ini.

Tabel 5.41
Distribusi Responden Dengan Jenis Pelayanannya

No	Jenis Pelayanan	Pelayanan		Total
		Sangat Baik	Baik	
1	Surat keterangan tidak mampu	3 (11.1)	24 (88.9)	27 (100.0)
2	Surat izin usaha	3 (20.0)	12 (80.0)	15 (100.0)
3	Surat Pengantar nikah	4 (13.8)	25 (86.2)	29 (100.0)
4	Surat domisili	4 (18.2)	18 (81.8)	22 (100.0)
	Total	14	79	93

Sumber: data olahan lapangan, 2021

Setelah dijelaskan secara umum hasilnya berikut merupakan rincian dari 4 jenis pelayanan di Kelurahan Rejosari ini, terdapat jenis pelayanan surat keterangan tidak mampu mendominasi jawaban “baik” dengan total 24 responden dengan persentase tertinggi yaitu 88.9% dan terdapat 25 responden surat pengantar

nikah dengan persentase 86.2% walaupun jumlah respondennya lebih unggul tetapi persentasenya diungguli oleh jenis pelayanan surat keterangan tidak mampu.

Pada opsi jawaban “sangat baik” terjadi jawaban yang hampir merata dengan masing-masing 3 dan 4 responden, akan tetapi walaupun surat izin usaha mendapatkan 3 responden tetapi memiliki persentase yang paling tinggi yaitu 20.0%.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa hasil dari penelitian ini mengenai Respon Masyarakat Terhadap Pelayanan Kantor Lurah Rejosari Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, maka beberapa kesimpulan dapat diambil sebagai berikut.

1. Pada hasil penelitian ini setelah di akumulasikan dan diukur melalui 5 indikator pengukuran pelayanan didapatkan respon masyarakat terhadap pelayanan Kantor Lurah Rejosari berada pada tingkatan “baik”. Setelah diakumulasikan dari total skor pilihan jawaban “baik” mendapatkan 74 responden dengan persentase 84.9%. Pada hasil masing-masing indikator walaupun dari hasil akumulasi berada pada tingkatan “baik” tetapi pada indikator perhatian (emphaty) memiliki tingkat persentase “tidak baik” tertinggi sedangkan pada indikator kehandalan (reability) memberikan jawaban “baik” tertinggi.
2. Pada hasil penelitian ini didapatkan 4 jenis pelayanan yang paling sering diurus oleh masyarakat di Kelurahan Rejosari dan didapatkan hasil Surat Keterangan Tidak Mampu mendapatkan respon yang paling positif berada pada tingkatan “baik” dengan jumlah persentase tertinggi yaitu total 88.9% dan pada jenis pelayanan

Surat Izin Usaha mendapatkan respon positif juga tetapi dengan persentase terendah.

Expectation. New York : The Free Press.

Saran

1. Setelah didapatkan hasil penelitian ini terdapat indikator perhatian (emphaty) mendapatkan respon “tidak baik” yang tertinggi, dari hasil tersebut dari para petugas pelayanan harus memberikan perhatian lebih kepada para masyarakat yang hendak mengurus pelayanan, seperti halnya keramahan, sopan santun, dan inisiatif dari petugas pelayanan harus ditingkatkan agar bisa memberikan kenyamanan bagi masyarakat.
2. Pada jenis pelayanannya para petugas pelayanan hendaknya jangan membeda-bedakan masyarakat yang mengurus pelayanan ini, semua yang mengurus pelayanan harus dilakukan dengan adil, seperti didapatkan pada hasil penelitian ini jenis pelayanan Surat Izin Usaha mendapatkan respon yang cukup “baik” tetapi mendapatkan persentase baik yang paling rendah diantara jenis pelayanan lainnya.

Daftar Pustaka

- Ahmadi. 1999. *Psikologi Sosial*. Jakarta: PT. Rineka Cipta Jakarta.
- Jailuddin Rahmat. 2005. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Moenir, H.A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Zeithaml. Valarie A., Mary JoBitner. 2006. *Service Marketing*. Boston; McGraw-Hill.
- Parasuraman. A. And Berry Leonar.L.1990. *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and*