**PELAYAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN INDUSTRI TENAYAN KECAMATAN
TENAYAN RAYA KOTA PEKANBARU
TAHUN 2018**

Oleh : Rudi Hartono

Email : rudi.hartonoxyz@gmail.com

Pembimbing : Adlin,S.Sos,M.Si

Ilmu Pemerintahan, FISIP Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl.H.R.Soebrantas KM. 12,5 Simpang Baru Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

Abstract

Public services at the village office are the spearhead in providing services to the community. To achieve quality service, reliable human resources are needed. Absence of employees and lengthy administrative arrangements indicate the need to improve the quality of Human Resources as the main actors in providing services. Lack of employee discipline because they are rarely present in the office is also an obstacle that will become an obstacle in providing a quality service.

This research approach used is a qualitative approach, this type of research is descriptive. The research location is in Pekanbaru City, precisely in the Tenayan Industrial Village Office, Tenayan Raya District. And the technique of data collection is done by means of interviews and documentation.

The results of this study are that the implementation of public services at the Tenayan Raya Industrial Village Office, Tenayan District, Pekanbaru City in 2018 still needs to be improved so that people who want to get services feel that what are the obstacles in administrative arrangements will no longer occur. Long-winded and likes to delay the completion of correspondence, the Lurah is rarely in place and discriminatory attitudes should not occur again so that people who want to get service feel that they are getting excellent and quality service at the Lurah Office for Industrial Village, Tenayan Raya District, Pekanbaru City.

Keywords: Public Service, Tenayan Industrial Village Office

PENDAHULUAN

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 disebutkan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Lahirnya Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 sebagai bentuk pelaksanaan atas Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 juga menyebutkan bahwa Pelaksana Pelayanan Publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Oleh karena itu, Bagi penyelenggara Negara perlu memahami dengan pasti apa perannya dalam pelayanan publik, bagaimana mewujudkan kualitas layanan yang memuaskan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik, dan bagaimana seharusnya sikap perilakunya selaku penyelenggara negara.

Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Perlunya aparatur pemerintahan yang profesional, memiliki kompetensi yang memadai, berdedikasi, bermartabat, serta

menjunjung tinggi nilai-nilai etika dalam penyelenggaraan pemerintahan umum dan pembangunan. Perwujudan nyata dari sikap aparatur negara dalam menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan apa yang telah di amanatkan oleh perundangan tercemin dari penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan disebutkan bahwa Kecamatan adalah bagian wilayah dari daerah kabupaten/kota yang dipimpin oleh camat dan Kelurahan adalah bagian wilayah dari Kecamatan sebagai perangkat Kecamatan. Sementara itu dalam Bab III Pasal 25 (1) tentang Kelurahan juga telah dinyatakan bahwa Kelurahan sebagai perangkat Kecamatan yang mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan di wilayah Kelurahan yang dipimpin lurah.

Selain melaksanakan tugas dan fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), lurah dibantu oleh perangkat Kelurahan untuk melaksanakan tugas yang diberikan oleh camat. Tugas lurah meliputi pelaksanaan kegiatan pemerintahan Kelurahan, pelaksanaan pemberdayaan masyarakat, pelaksanaan pelayanan masyarakat, pemeliharaan ketenteraman dan ketertiban umum, pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum, pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh camat. dan pelaksanaan tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelaksanaan pelayanan publik pada tingkat pemerintah kelurahan merupakan ujung tombak dalam pelayanan prima pada masyarakat. Pemberian pelayanan kepada masyarakat menjadi salah satu aspek paling penting didalam pelaksanaan fungsi pemerintahan dimana pemerintah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik sebagai implikasi dari fungsi aparatur negara. Undang-undang pelayanan publik mengatur bagaimana sistem dan mekanisme penyelenggaraan pemerintahan, juga

memuat kepentingan masyarakat, yakni bagaimana memberdayakan masyarakat dengan sebaik-baiknya agar dapat menikmati dan memanfaatkan pelayanan publik. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dapat diberikan pelayanan. Hadirnya peraturan tentang Mal Pelayanan Publik diharapkan tidak terjadi lagi maladministrasi dalam perilaku pelaksana pelayanan publik. Dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintah yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immaterial bagi masyarakat dan orang perseorangan.

Kantor Lurah Industri Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru Provinsi Riau yang berlokasi di Jalan Tenayan Raya Ujung Kota Pekanbaru menarik perhatian penulis dalam melakukan penelitian terkait pelayanan publik. Fenomena yang terjadi di Kantor Lurah Industri Kecamatan Tenayan Raya pada tahun 2018 ditandai dengan banyaknya problem yang dihadapi masyarakat dengan sistem pelayanan kelurahan yang suka menunda-nunda pekerjaan sehingga dalam pengurusan administrasi seperti surat pengantar, pengurusan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan surat-surat penting lainnya yang memakan waktu cukup lama. Selain itu sistem diskriminasi yang dirasakan masyarakat dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor Lurah Industri Kecamatan Tenayan Raya. Tentu saja hal ini

menjadikan masyarakat merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Pegawai Kantor Lurah Industri Tenayan Raya.

Seperti diberitakan media di Pekanbaru (Selasa, 24/04/2018), bahwa pada Hari Senin Tanggal 23 Bulan April Tahun 2018, Kantor Lurah Industri Kecamatan Tenayan Raya Pekanbaru, sempat disegel warga setempat sebagai bentuk kekecewaan terhadap kepemimpinan lurah yang dinilai tidak bisa bekerja sama dalam pemerintahan dan tidak bisa bekerja sama dengan masyarakat. Masyarakat mengatakan rendahnya kualitas pelayanan publik pada kantor Lurah Industri Kecamatan Tenayan Raya, pegawai yang sangat sedikit, dan kualitas kantor yang masih di bawah standar. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti mengenai kinerja lurah pada kantor Lurah Industri ditemukan bahwa banyaknya keluhan yang disampaikan oleh warga, di mana lurah mempunyai kinerja yang rendah, terutama dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan. Pengurusan surat-surat yang dibutuhkan oleh warga seringkali tertunda akibat ketidakhadiran lurah sebagai pejabat yang berkompeten untuk menandatangani surat-surat tersebut. Kelurahan sebagai organisasi yang paling dekat dan berhubungan langsung dengan masyarakat merupakan ujung tombak keberhasilan pembangunan Kota, di era otonomi daerah seperti sekarang ini, di mana kelurahan akan terlibat langsung dalam perencanaan, pengendalian pembangunan dan pelayanan. Dikatakan sebagai ujung tombak, karena kelurahan berhadapan langsung dengan masyarakat, oleh karena itu kelurahan harus mampu menjadi tempat bagi masyarakat atau diteruskannya aspirasi dan keinginan kepada pihak yang berkompeten. Untuk mewujudkan dan mencapai tujuan tersebut, diperlukan kemampuan dan kinerja aparat kelurahan yang maksimal. Kinerja aparat kelurahan

menjadi faktor yang dominan bagi keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan di kelurahan dalam bidang pelayanan bagi masyarakat. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan suatu penelitian dengan judul: **“Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Industri Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru Tahun 2018.”**

Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang sudah dijelaskan maka peneliti merumuskan masalah penelitian yaitu “Bagaimana Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Industri Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru Pada Tahun 2018?”.

Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Industri Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru Pada Tahun 2018.

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

- a. Manfaat Akademis:
Penelitian ini di harapkan dapat memberikan kontribusi kepada Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik dalam menambah bahan kajian perbandingan bagi yang menggunakannya.
- b. Manfaat Praktis:
 - 1) Untuk menyelesaikan S1 dan mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan Universitas Riau
 - 2) Menjadi sumbangan pemikiran mengenai permasalahan pelayanan publik pada kantor kelurahan industri.

Kerangka Teori

Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Wasistiono dalam Hardiyansyah (2011:11) adalah

pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan

Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat (1) menyatakan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 berazaskan kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2011:148), yaitu:

1. **Bukti Fisik (*Tangible*)** Bukti fisik merupakan meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Hal ini bisa berarti penampilan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan *front office*, tersedianya tempat parkir,

keberhasilan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan karyawan. Biasanya bentuk pelayanan fisik tersebut berupa kemampuan menggunakan dan memanfaatkan segala fasilitas alat dan perlengkapan didalam memberikan pelayanan, sesuai dengan kemampuan penguasaan teknologi yang ditunjukkan secara fisik dan bentuk tampilan dari pemberi pelayanan sesuai dengan perilaku yang ditunjukkan.

2. **Keandalan (*Reliability*)** Keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Tuntutan kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan lancar menjadi syarat penilaian bagi orang yang dilayani dalam memperlihatkan aktualisasi kerja pegawai dalam memahami lingkup dan uraian kerja yang menjadi perhatian dan focus dari setiap pegawai dalam memberikan pelayanan

3. **Daya Tanggap (*Responsiviness*)** Daya tanggap merupakan kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Suatu perusahaan sangat menyadari pentingnya kualitas layanan daya tanggap atas pelayan yang diberikan. Setiap orang yang mendapat pelayanan sangat membutuhkan penjelasan atas pelayanan yang diberikan agar pelayanan tersebut jelas dan dapat dimengerti.

4. **Jaminan (*Assurance*)** Jaminan yaitu pengetahuan, kesopansantunan,

dan kemampuan para pegawai Hal ini meliputi komponen seperti kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Inti dari bentuk pelayanan yang meyakinkan pada dasarnya bertumpu kepada kepuasan pelayanan yang diberikan sehingga menimbulkan rasa percaya bagi masyarakat selaku penerima pelayanan.

5. **Empati (*Empathy*)** Empati merupakan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Empati dalam suatu perusahaan menjadi sangat penting dalam memberikan suatu kualitas layanan sesuai prestasi kerja yang ditunjukkan oleh seorang pegawai.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

a. Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

Tangible dalam dimensi pelayanan yang berkualitas mempunyai makna, yaitu Sarana atau peralatan yang digunakan untuk mendukung pelayanan di Kantor Kelurahan Industri Tenayan Kecamatan Tenayan Raya dapat dilihat berdasarkan ketersediaan fasilitas kantor, perlengkapan, kebersihan sehingga memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada masyarakat selama berada di ruangan pelayanan. Sarana merupakan penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik, karena apabila sarana tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil sesuai yang diharapkan. Selain itu peneliti juga melihat berdasarkan ilustrasi gambar bahwa bukti fisik dalam dimensi pelayanan perlu mendapat

sedikit perhatian, yang seharusnya pertemuan atau aktivitas layanan memiliki ruangan tersendiri tapi belum bisa terlaksana dengan maksimal. Hal ini ini menandakan perlu perhatian untuk bukti fisik dalam pemberian pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pada masyarakat dalam memberikan pelayanan sehingga menghasilkan pelayanan yang optimal.

2. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Pelayanan kelurahan tergolong dalam jenis pelayanan publik karena adanya kepentingan umum dalam masyarakat yang di layani kelurahan. Dalam Pelaksanaan Pelayanan masyarakat sering kali muncul berbagai masalah yang harus menjadi perhatian dan pencarian solusi agar penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan lancar sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan dan berjalan dengan efektif dan efisien sehingga nantinya akan tercipta kepuasan masyarakat.

Dalam rangka pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 hadir untuk memberikan penjelasan lebih lanjut mengenai pelayanan publik. Hadirnya Peraturan Pemerintah ini untuk menjelaskan secara terperinci mengenai pelaksanaan pelayanan publik Pasal 5 ayat (6), Pasal 9 ayat (2), Pasal 20 ayat (5), Pasal 30 ayat (3), dan Pasal 39 ayat (4).

Penerapan atas Peraturan Pemerintah tersebut pada kantor Lurah Kelurahan Industri Tenayan pada dasarnya sudah dilaksanakan. Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa hal yang harus menjadi perhatian. Karena orientasi pelayanan publik adalah kepuasan yang dirasakan masyarakat atas pelayanan yang diterima, dan kesesuaian antara apa yang

diharapkan dengan apa yang terjadi. Oleh karena itu, Sumber Daya Manusia menjadi faktor utama dalam menentukan tujuan pelayanan. Sumber Daya Manusia yang handal yang didukung oleh standar prosedur pelayanan yang jelas, pelaksanaan beban tugas yang penuh dan tanggung jawab diharapkan dapat mewujudkan tujuan pencapaian visi dan misi yang ditetapkan.

Keandalan (*reliability*) dalam hal ini yaitu merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, seperti ketepatan waktu, kecepatan dalam setiap pemberian pelayanan kepada masyarakat. Kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tentu akan sangat memuaskan bagi masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan. Aktivitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat menimbulkan kepercayaan kepada masyarakat serta mudah dan tidak berbelit-belit. Sebagaimana yang telah diungkapkan sebelumnya bahwa pelayanan pada Kantor Kelurahan Industri Tenayan Kecamatan Tenayan Raya cukup memakan waktu, dengan sikap pegawai yang suka menunda-nunda pekerjaan dan sedikit bertele-tele.

Dalam pelaksanaan pelayanan pada Kantor Kelurahan Industri Tenayan Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru pada Tahun 2018 sempat terjadi penyegehan terhadap Kantor Kelurahan dan penggantian Lurah untuk sementara waktu. Masyarakat merasa Lurah tidak bisa bekerjasama dengan masyarakat dan dalam pemberian pelayanan masyarakat merasa terjadi diskriminasi serta proses pelayanan yang agak terlambat. Tidak hanya itu, kantor Lurah yang sering tutup juga menjadi alasan bagi masyarakat dalam penyegehan kantor Lurah. Tidak hanya proses pelayanan yang lambat ketidakhadiran Lurah sebagai pejabat yang berwenang juga menjadi penghambat

pelaksanaan pelayanan di kantor Kelurahan Industri Tenayan Kota Pekanbaru pada Tahun 2018.

3. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu merupakan kerelaan dan keinginan pegawai Kantor Kelurahan Industri Tenayan dalam membantu kebutuhan masyarakat dan memberikan pelayanan serta respon yang baik, cepat, tepat dan tanggap dalam menanggapi setiap keluhan masyarakat. Maka dari itu daya tanggap seorang pegawai sangat diperlukan agar orientasi pada pelayanan dapat dicapai dengan baik.

Pelaksanaan pelayanan publik diharapkan dapat memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat. Selain itu, konsep pelayanan publik juga diharapkan mampu menyuguhkan pelaksana pelayanan yang profesional dan akuntabel sebagaimana asas penyelenggaraan pelayanan publik itu sendiri. Permasalahan yang terjadi dan sering muncul dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Industri Tenayan adalah seperti terjadinya maladministrasi.

Dalam pelaksanaannya penerapan pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Industri Tenayan Kecamatan Tenayan belum sepenuhnya dilaksanakan sesuai dengan konsep pelayanan publik dan memenuhi azas pelayanan publik. Terjadinya diskriminasi terhadap masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah kelurahan. Masyarakat juga merasakan pengurusan administrasi yang sering terhambat karena ketidakhadiran pegawai kelurahan dan Lurah sebagai pejabat yang berwenang.

4. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Sebagai suatu Instansi Pemerintahan, Kelurahan sebagai penyedia jasa layanan harus menjaga kualitas jasa yang ditawarkan kepada masyarakat. Apabila pelayanan yang diterima oleh masyarakat lebih baik atau sama dengan yang dibayangkan, maka masyarakat akan merasa puas dan terpenuhinya haknya dalam mendapatkan pelayanan begitu juga sebaliknya. Kecenderungan terjadi pelayanan publik yang tidak sesuai dengan harapan masyarakat ini lah yang dapat memicu berbagai permasalahan ditengah-tengah masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak Antoni RT 04 RW 02 terkait pemberian layanan kepada masyarakat ini yang memang banyak dikeluhkan oleh masyarakat penerima layanan yaitu sebagai berikut:

“yang sering dikeluhkan oleh masyarakat, mereka merasa seperti pegawai Kantor Lurah membeda-bedakan orang dalam berurusan, jika keluarga atau kenalan mereka lebih peduli dan lebih cepat responnya”.

Berdasarkan wawancara tersebut dapat dikatakan bahwa aktivitas pelayanan yang belum sesuai dengan kepentingan masyarakat dan terjadi diskriminasi. Hal ini tentu saja sudah tidak selaras dengan pelayanan publik yang mengedepankan pelayanan yang maksimal dan optimal. Dengan demikian wajar saja jika terjadi berbagai pergejolakan ditengah-tengah masyarakat, karena apa yang diinginkan dari pelayanan yang diberikan sangat tidak sesuai dengan keinginan hati masyarakat. Dengan sikap pegawai yang seperti itu maka akan memperlambat proses pelayanan dan dengan sikap ini masyarakat akan merasa tidak nyaman dan tidak puas serta merasa tidak dihargai saat menerima pelayanan.

5. Dimensi Empathy (*Empathy*)

Perhatian (empathy), yaitu merupakan rasa peduli yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan oleh pegawai dalam hubungan komunikasi yang baik dan memahami keinginan atau kebutuhan masyarakat serta kesediaan pegawai Kantor Kelurahan Industri Tenayan Kecamatan Tenayan Raya dalam memberikan informasi terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat akan mendukung terciptanya kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa Pegawai Pemerintah Kelurahan Industri Tenayan Kecamatan Tenayan Raya perlu memperbaiki perilaku dalam bekerja dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai pelayan masyarakat seharusnya pegawai Pemerintah Kelurahan Industri Tenayan Kecamatan Tenayan Raya menunjukkan sikap dan perilaku kerja yang lebih baik sehingga masyarakat merasa mendapatkan pelayanan yang baik pula. Dalam konteks maladministrasi, yang terjadi di Kantor Kelurahan Industri adalah terjadinya diskriminasi dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan data hasil penelitian penyelenggara dan pelaksana belum sepenuhnya mematuhi standar pelayanan publik. Kepatuhan standar pelayanan publik menjadi kunci bagi pelaksana pelayanan publik agar terhindar dari perilaku-perilaku maladministrasi yang dapat berujung pada praktik yang dapat menghambat bahkan merugikan masyarakat dalam proses pelayanan. Kantor Kelurahan Industri Tenayan seharusnya memiliki standar pelayanan yang jelas yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka mewujudkan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Sebelum proses penyegelan yang dilakukan oleh masyarakat sebenarnya dalam pelaksanaan pelayanan bisa dilewati tahapan mediasi. Mediasi adalah penyelesaian sengketa pelayanan publik antarpara pihak melalui bantuan, baik oleh ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh ombudsman. Namun karena masyarakat merasa ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan dengan pelayanan yang diterima. Oleh karena itu dalam sistem pelayanan terpadu keterlibatan masyarakat sangatlah penting.

PENUTUP

Kesimpulan

Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Industri Tenayan Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru Pada Tahun 2018 hendaklah lebih mengacu kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas untuk dimensi bukti fisik (*tangible*) cukup memadai hanya masih perlu menjadi perhatian seperti penyediaan ruang tunggu dan tambahan kursi. Untuk dimensi keandalan (*reliability*) secara keseluruhan belum maksimal dan memuaskan masyarakat. Daya Tanggap (*Responsiviness*) terhadap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan juga masih kurang karena masih banyak masyarakat yang merasa pengurusan administrasi bertele-tele dan sikap pegawai yang suka menunda-nunda pekerjaan. Assurance atau jaminan terhadap masyarakat yang melakukan pelayanan masih terjadi diskriminasi serta sikap empathy kepada masyarakat sudah seharusnya memberikan pelayanan yang maksimal dengan cepat dan tepat. Prestasi kerja perlu diperbaiki, perilaku yang penuh dengan tanggung jawab serta sikap disiplin terhadap jam kerja perlu diwujudkan. Kepemimpinan Pemerintah Kelurahan Industri Tenayan Kecamatan Tenayan Raya dirasa belum bisa bekerja

sama dengan masyarakat. Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru.

4.1.SARAN

Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Industri Tenayan Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru Pada Tahun 2018 masih perlu ditingkatkan. Dalam pelaksanaan pelayan diharapkan pemerintah kelurahan memperhatikan aturan tentang pelayanan publik. Selain itu, Pemerintah perlu memperhatikan dimensi kualitas pelayanan yang ada untuk mewujudkan pelayanan yang maksimal. Pelaksanaan Pelayanan Publik yang selama ini belum memadai bagi masyarakat menjadi kendala pelaksanaan pelayanan, masyarakat mengharapkan Pemerintah Kelurahan Industri Tenayan dapat memberikan pelayanan secara cepat, tepat dan mudah. Pegawai Pemerintah Kelurahan Industri Tenayan hendaknya menunjukkan prestasi kerja yang baik dengan perilaku disiplin yang tinggi serta penuh dedikasi. Pemerintah Kelurahan Industri Tenayan diharapkan mampu bekerja sama dengan masyarakat sehingga terwujudnya pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat dan dapat mencapai visi dan misi Pemerintah Kelurahan Industri Tenayan Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru. Setiap penyelenggara

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Alma, Buchari. 2014, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta.
- Emzir. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif Analisis Data*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Hardiansyah,. 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media
- Lijan Poltak Sinambela, dkk. 2016. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori Kebijakan dan Implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT Redika Utama.
- Jurnal:**
- Maria, Delvi Oktita., 2017. *Analisis Pegawai Kantor Desa Dalam Mmemberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Kantor Desa Siabu Kecamatan Solo Kabupaten Kampar*. Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Fisif Universitas Area Medan.
- Martin Saputra, 2013, *Analisis Pelayanan Bidang Pemerintahan Pada Kantor Kelurahan Enok Kecamatan Enok Kabupaten Indragiri Hilir*. Fakultas Ekon0mi dan Ilmu Sosial Uin Suska Riau.
- Rahmatika, Alma Nisa., 2019. *Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Pusat Perbelanjaan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Masyarakat Dinas Kependudukan Dan Penactatan Sipil Kota Bogor*. Departemen Pendidikan Kewarganegaraan Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Pendidikan Indonesia Bandung.
- Ramadan, Irwansyah., 2014. *Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik Di Kelurahan Bungur Jakarta Pusat*. Universitas Ageng Tirtayasa Serang Banten
- Drs. Soekiyono, dkk, 2014., *Analisis Kualitas Layanan, Kemampuan dan Kinerja Pegawai Terhadap*

Kepuasan Masyarakat (Studi Empiris Pelayanan di Kelurahan se k0ta Tangkerang Selatan)
Universitas terbuka..

Dasar Hukum:

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014
Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009
Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008
tentang Ombudsman

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun
2012 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun
2018 Tentang Kecamatan

Perda Kota Pekanbaru Nomor 121 Tahun
2016 Tentang Kedudukan Susunan
Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata
Cara Kerja Tipe B Di Lingkungan
Pemerintah Kota Pekanbaru Kelurahan Di
Lingkungan Perintah Kota Pekanbaru