

**PELAYANAN PUBLIK PADA KELURAHAN PEMATANGKAPAU
KECAMATAN KULIM KOTA PEKANBARU TAHUN 2023-2024**

Oleh : Yola Misi Akhidah

Pembimbing: Drs. Ishak, M.Si

Jurusan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

Public service providers as a consequence of the implementation of regional autonomy, especially after the enactment of Law Number 23 of 2014 concerning Regional Government. However, various issues have arisen among the community, it turns out that the service rights received by the community have not met the expectations of all good parties. Law no. 25 of 2009, what is meant by public service is an activity or series of activities in order to fulfill service needs in accordance with statutory regulations for every citizen and resident regarding goods, services and/or administrative services provided by public service providers.

The problem in this research is that public services in Pematangkapau Village are still not effective and efficient. The service provided is still not optimal. These complaints are about the service taking a long time and there is still work that cannot be completed as it should be. After the expansion of the Pematangkapau subdistrict office, there is still a lack of facilities and infrastructure which can then hinder the provision of services.

This research uses a qualitative approach. The types of data are primary data and secondary data, primary data is obtained directly from informants. Meanwhile, secondary data is supporting or strengthening primary data. Data collection techniques were carried out by means of interviews and documentation.

The results of research conducted regarding the evaluation of public services using this theory. Through interviews with informants, it was seen that the awareness of the Pematangkapau subdistrict office employees in carrying out their duties was considered by the majority of informants to be good, although there were still several shortcomings, such as sometimes some employees arriving late and incomplete infrastructure and uncertain service times. Factors inhibiting the implementation of public services at the Pematangkapau Subdistrict office, Kulim District, Pekanbaru City are the lack of employee resources and the lack of facilities and infrastructure.

Keywords: Public services, expansion, sub-district

I. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pelayanan yaitu suatu proses untuk memenuhi kebutuhan baik yang dilakukan secara langsung ataupun tidak langsung. Pelayanan publik yang diciptakan tentu harus berlandaskan ketentuan yang telah ditetapkan dan harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga terealisasinya pelayanan publik yang baik seperti yang diamatkan dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Selain itu, pelayanan publik harus memiliki dasar hukum yang jelas, stakeholder yang luas, memiliki tujuan sosial, dituntut untuk akuntabel kepada publik, dan memiliki indikator performance. (Moenir dalam Denfyta Mochtar, 2021).

Pemekaran wilayah merupakan suatu proses pembagian wilayah menjadi lebih dari satu wilayah, dengan tujuan meningkatkan pelayanan dan mempercepat pembangunan. Pemekaran wilayah juga diharapkan dapat menciptakan kemandirian daerah. Di satu sisi, pemekaran wilayah sangat diperlukan karena kondisi sosial, ekonomi, budaya dan geografis antara satu wilayah dan wilayah lainnya. Namun disisi lain, perkembangan pemekaran wilayah ini masih menimbulkan beberapa persoalan utama, yaitu penentuan batas-batas wilayah geografis dan administratif wilayah baru dan hal ini selalu memberikan dampak sosial, politik dan ekonomi serta redistribusi aset negara pada wilayah wilayah baru tersebut.

Penerapan pelayanan masyarakat secara prima diberbagai sektor pemerintah harus ditegakkan, ada dua hal yang harus di perhatikan dalam peningkatan pelayanan masyarakat : Pertama, perluasan pelayanan agar dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat di semua wilayah. Kedua, peningkatan

kualitas pelayanan publik agar dapat mencukupi kebutuhan yang meningkatkan kualitasnya sebagai dampak dari pembangunan. (Dwiyanto, 2021).

Terdapat beberapa indikator yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan publik. Menurut pendapat Lenvine (Dwiyanto, 2021) pelayanan publik di dalam negara demokrasi setidaknya harus memenuhi tiga indikator, yaitu responsive, responsibility dan accountabiliity.

1. Responsiveness atau responsivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.
2. Responsibility atau tanggungjawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
3. Accountability atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholders dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Pemerintah melakukan cara yaitu dengan melakukan pemekaran terhadap beberapa wilayah yang dianggap belum meratanya pelayanan yang diberikan pemerintah pusat dan adanya keluhan dari masyarakat yang merasa kurangnya bantuan pelayanan pemerintah. Maka berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 78 Tahun 2007 4 tentang tata cara pembentukan, penggabungan, dan penghapusan daerah bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Adapun syarat pemekaran wilayah berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 31 Tahun 2006 tentang pembentukan, penghapusan, dan penggabungan kelurahan meliputi syarat-syarat yaitu : 5

- a) Jumlah penduduk.
- b) Luas wilayah.
- c) Bagian wilayah kerja.
- d) Saranan dan prasarana pemerintahan.

Dengan meningkatnya kegiatan pembangunan menyebabkan meningkatnya kegiatan penduduk disegala bidang yang ada pada akhirnya meningkat pula tuntutan dan kebutuhan masyarakat terhadap penyediaan fasilitas dan utilitas perkotaan serta kebutuhan lainnya. Untuk lebih terciptanya tertib pemerintahan dan pembinaan wilayah yang cukup luas, maka dibentuklah kecataman baru dengan Perda Kota Pekanbaru No.04 Tahun 2003 tentang penyelenggara administrasi kependudukan yang mana ada 12 kecamatan dan jumlah kelurahan 83 kelurahan dengan disahkan Peraturan Daerah No.04 Tahun 2016 tentang pembentukan kelurahan Kota Pekanbaru.

Kota Pekanbaru memiliki 12 kecamatan sebelum pemekaran dan memiliki 3 kecamatan yang jumlah penduduknya sangat meningkat sehingga kecamatan tersebut mengalami pemekaran wilayah dan setelah dilakukan pemekaran kecamatan di Kota Pekanbaru bertambah menjadi 15 kecamatan. Setelah disahkan Perda No.10 Tahun 2019 tentang pembentukan kecamatan yang disahkan DPRD Pekanbaru pada 1 September 2019 lalu. Saat itu, Perda ini telah ditetapkan oleh Walikota Pekanbaru Firdaus dan Sekretaris Daerah M Noer pada tanggal 13 September 2019 lalu.

Dengan perda ini maka kecamatan di Kota Pekanbaru 7 bertambah mejadi 15 Kecamatan. Dalam Perda ini ada tiga Kecamatan baru yang dibentuk yaitu Tuah Madani (pemekaran dari Kecamatan Tampan), Kulim (Pemekaran dari Kecamatan Tenayan Raya), dan Rumbai Timur (Pemekaran dari Kecamatan Rumbai Pesisir). Berikut tabel nama kecamatan serta kelurahan baru pasca pemekaran.

Kelurahan Pematang Kapau Kecamatan Kulim dianggap sudah tidak efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan yaitu seperti pelayanan publik dan pelayanan administratif, sehingga pemekaran wilayah dianggap salah satu kebijakan yang dapat menyelesaikan masalah tersebut dan juga kelurahan tersebut merupakan kelurahan yang paling banyak penduduknya dengan kelurahan yang ada pada Kecamatan Kulim. Kelurahan Pematang Kapau Kecamatan Kulim Kota Pekanbaru ini dibentuk dari wilayah Kelurahan Kulim dalam pemekaran kelurahan Tangkerang Timur dan Kelurahan Sialangsakti di Kota Pekanbaru.

Rumusan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka perumusan yang akan dibahas didalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana pelayanan publik pada Kelurahan Pematangkapau Kecamatan Kulim Kota Pekanbaru Tahun 2023-2024?
2. Apa saja faktor-faktor penghambat pelayanan publik pada Kelurahan Pematangkapau Kecamatan Kulim Tahun 2023-2024 ?

Tujuan Dan Manfaat Penelitian

Tujuan Penelitian

- a. Mengetahui pelayanan publik pada Kelurahan Pematangkapau tahun 2023-2024.
- b. Mengetahui faktor-faktor penghambat dalam pelayanan publik pada Kelurahan Pematangkapau tahun 2023-2024.

Manfaat Penelitian

- a. Manfaat Praktis, penelitian ini dapat memberikan manfaat terhadap pengembangan ilmu pemerintahan, pada khususnya dalam kajian pemekaran wilayah dan kualitas pelayanan publik pada kelurahan.
- b. Manfaat teoritis, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai proses pembelajaran untuk lebih mendalami tentang aspek pemekaran wilayah dan kualitas pelayanan publik.

1. TINJAUAN TEORI

A. Konsep Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Wasistiono dalam Hardiansyah adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta atas nama 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. (Hardiyansyah, 2018).

2. Penyelenggara Pelayanan Publik

Penyelenggara pelayanan publik adalah pihak atau lembaga yang bertanggung jawab dalam melaksanakan kegiatan pelayanan publik kepada masyarakat. Mereka memiliki tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan yang mereka berikan.

3. Pelayanan Publik

Evaluasi merupakan proses penentuan nilai suatu hal atau objek berdasarkan referensi tertentu untuk mencapai tujuan tertentu. Evaluasi sendiri mempunyai beberapa indikator yaitu : (Indiahono & TOBIRIN, 2021)

- a. Efisien merupakan cara untuk mencapai suatu tujuan yang optimal serta sesuai keinginan, dengan meminimalkan sumber daya yang dikeluarkan.
- b. Efektif adalah Pemanfaat sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan 24 jumlah barang atau jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan.
- c. Akuntabilitas adalah bentuk pertanggungjawaban seseorang atau sebuah organisasi kepada pihak-pihak yang berhak mendapatkan keterangan tentang kegiatan bisnis atau kinerja dalam menjalankan

tugas demi mencapai suatu tujuan tertentu.

- d. Transparansi adalah kejujuran dan keterbukaan sehingga tersusun akuntabilitas yang pada umumnya dianggap sebagai dua pilar utama tata kelola perusahaan yang baik, perihal inilah implikasi dari transparansi adalah bahwa semua tindakan organisasi harus cukup teliti untuk mendapatkan pengawasan publik.

B. Evaluasi Pelayanan Publik

Kriteria evaluasi diuraikan sebagai berikut : (Dunn, 2017)

- a. Efektivitas (effectiveness)
Efektivitas berkenaan dengan apakah suatu alternatif mencapai hasil (akibat) yang diharapkan atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan. Efektivitas secara dekat berhubungan dengan rasionalitas teknis, selalu diukur dari unit produk atau layanan atau nilai moneterinya.
- b. Efisiensi (efficiency) Efisiensi berkenaan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efektivitas tertentu. Efisiensi biasanya ditentukan melalui perhitungan biaya per unit produk atau layanan. Kebijakan yang mencapai efektivitas tertinggi dinamakan efisiensi.
- c. Kecukupan (adequacy)
Kecukupan yaitu seberapa jauh suatu tingkat efektivitas memuaskan kebutuhan, nilai, atau kesempatan yang menumbuhkan adanya masalah. Kecukupan masih berhubungan dengan efektivitas yang mengukur 26 seberapa jauh alternatif yang ada dapat

memuaskan kebutuhan, nilai, atau kesempatan dalam menyelesaikan masalah yang ada.

- d. Pemerataan (equality) Kebijakan yang berorientasi pada pemerataan adalah kebijakan yang usahanya didistribusikan secara adil. Suatu program tertentu mungkin dapat efektif dan mencukupi apabila biaya manfaat merata.
- e. Responsivitas (responsiveness) Keberhasilan kebijakan dapat diukur melalui tanggapan masyarakat atas pelaksanaannya setelah terlebih dahulu memprediksi pengaruh apa yang akan terjadi jika suatu kebijakan dilaksanakan. Tanggapan masyarakat setelah dampak kebijakan sudah mulai dapat dirasakan dalam bentuk yang positif berupa dukungan ataupun wujud yang negatif berupa penolakan.
- f. Ketetapan (decision) Kriteria yang dipakai untuk menseleksi sejumlah alternatif untuk dijadikan rekomendasi dengan menilai apakah hasil dari alternatif yang direkomendasi tersebut merupakan pilihan tujuan yang layak. Kriteria ini menyangkut substansi tujuan bukan cara atau instrumen untuk merealisasikan tujuan

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian dekriptif. Tempat yang dipilih sebagai lokasi penelitian sesuai dengan judul yakni di Kelurahan Pematangkapau. Teknik pengumpulan data berupa wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data berupa reduksi data,

penyejian data, dan penarikan kesimpulan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Pelayanan Publik Pada Kelurahan Pematangkapau

Peraturan Wali Kota Pekanbaru No.273 Tahun 2017 tentang Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Kota Pekanbaru terdapat salah satu tugas tentang kelurahan yang mana pada pasal 11 yaitu kelurahan mempunyai tugas memimpin, mengkoordinasi, dan mengendalikan penyelenggaraan sistem pelayanan administrasi terpadu di kelurahan serta melakukan pengelolaan pelayanan secara transparan dan akuntabel.

Tabel 4.1 Jenis dan Bentuk Pelayanan Surat Pengantar atau Keterangan di Kelurahan Pematangkapau

Jenis Pelayanan	Bentuk Pelayanan
Surat Pengantar atau Keterangan	Surat izin Mendirikan Bangunan
	Surat izin Tempat Usaha
	Surat Domisili Yayasan
	Surat Keterangan Tanah
	Surat Keterangan Ganti Rugi
	Jual beli dan Keterangan Hibah
	Surat Keterangan Pindah
	Surat Keterangan Berpenghasilandan Tidak Berpenghasilan
	Surat Keterangan Tanah
	Surat Keterangan Tidak Mampu
	Surat Pernyataan Ahli Wari dan Kuasa Waris

Sumber : Kelurahan Pematangkapau Tahun 2024

Tabel diatas merupakan bentuk bentuk pelayanan yang ada di Kantor lurah pematangkapau dengan jenis pelayanan surat pengantar atau keterangan. Pelayanan surat pengantar atau keterangan masih belum maksimal. Keluhan tersebut yaitu tentang pelayanannya yang lama dan masih adanya pekerjaan yang tidak dapat diselesaikan sebagaimana mestinya. Ada kalanya pegawai yang berkompeten tidak ditempatkan dan kinerja yang diberikan oleh pegawai Kelurahan Pematang Kapau masih ada yang salah dalam hal pengetikan dan pembuatan surat-surat yang dikeluarkan oleh pihak Kelurahan Pematang Kapau.

Dalam konteks Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Upaya untuk mengetahui efektivitas pelayanan publik yang lebih baik merupakan suatu keharusan yang harus segera dilakukan untuk menciptakan pelayanan lebih efisien, efektif dan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Adapun hal-hal yang menjadi indikator dalam penelitian ini yaitu: efektifitas (effectiveness),efisiensi,kecukupan, kesamaan (equaity), responsivitas (responsiveness), dan ketepatan (appropriateness).

4.1.1 Efektivitas (effectivenes)

Efektifitas dapat dilihat dari ketetapan waktu pelayanan yang diberikan kelurahan kepada masyarakat

Ketetapan waktu mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan dimasyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah di tentukan. Hasil penelitian dari wawancara yang dilakukan penulis menunjukkan bahwa ketetapan waktu pelayanan yang ada pada Kelurahan Pematangkapau tidak menentu dan hal ini membuat masyarakat yang mengajukan pembuatan surat menjadi kebingungan untuk mengatur waktu pengambilan bentuk fisik surat tersebut. Sementara ketetapan waktu kerja di kelurahan mengikuti standar umum, ada kebutuhan untuk meningkatkan aksesibilitas pelayanan di luar jam kerja reguler dan untuk meningkatkan kolaborasi antara kelurahan dan warga dalam memastikan pelayanan yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

4.1.2 Efisiensi (efficiency)

Efisiensi pelayanan adalah perbandingan terbaik antara input dan output pelayanan. Secara ideal, pelayanan akan efisiensi apabila birokrasi pelayanan dapat menyediakan input pelayanan seperti biaya dan waktu pelayanan yang menringankan masyarakat pengguna jasa. Demikian pada sisi output pelayanan, birokrasi secara ideal harus dapat memberikan produk pelayanan yang berkualitas, terutama dari aspek biaya dan waktu pelayanan. Efisiensi pada sisi input digunakan untuk melihat sejauh mana kemudahan akses publik terhadap sistem pelayanan yang ditawarkan. Akses publik terhadap pelayan dipandang efisien apabila publik memiliki jaminan atau kepastian menyangkut biaya pelayanan. Kepastian biaya pelayanan yang harus dikeluarkan oleh publik merupakan indikator penting untuk melihat intensitas korupsi

dalam sistem layanan birokrasi. (Dwiyanto 2008:76).

Keterbukaan biaya layanan dalam mengurus keperluan di kelurahan tidak semua mengeluarkan biaya untuk mengurusnya, tergantung jenis pelayanannya, KTP, KK dan surat-surat lainnya itu gratis kecuali IMB dan izin. Diketahui biaya yang dikenakan untuk jenis pelayanan yang dibutuhkan masyarakat, seperti surat izin mendirikan bangunan yang dikenakan biaya Rp. 50.000 dan untuk bentuk layanan lainnya yaitu tidak dipungut biaya. Dapat disimpulkan pada efisiensi bahwa kepastian biaya dalam proses pelayanan kelurahan pematang kapau dengan adanya jaminan dari pegawai pelayanan, maka pengguna tidak perlu mengeluarkan uang untuk mengurus keperluannya.

4.1.3 Kecukupan (adequacy)

Kecukupan, berkenaan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektivitas memuaskan kebutuhan, nilai, atau kesempatan yang menumbuhkan adanya masalah. Kecukupan masih berhubungan dengan efektivitas yang mengukur seberapa jauh alternatif yang ada dapat memuaskan kebutuhan, nilai, atau kesempatan dalam menyelesaikan masalah yang ada.

Salah satu alternatif yang dapat memuaskan kebutuhan yaitu dengan menggunakan alat bantu pelayanan. Alat bantu di dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan yang ada. Alat bantu yang biasa digunakan oleh pegawai Kelurahan Pematangkapau dalam melancarkan proses layanan adalah computer dan printer. Dengan adanya alat bantu sangat mendukung proses pelayanan sehingga dapat dilakukan dengan cepat.

Mengenai penggunaan alat bantu di Kelurahan Pematangkapau belum memadai dan dapat menghambat proses pelayanan. Sehingga dari segi alat penunjang kantor lurah pematangkapau belum tercukupi untuk melakukan pelayanan yang efisien dan efektif.

4.1.4 Pemerataan (equality)

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 pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sebagai salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah kepada stakeholder, sudah tentu suatu pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah harus mencakup seluruh stakeholder yang membutuhkannya. Artinya jangan ada tebang pilih dalam pelaksanaannya dan yang paling penting lagi adalah bagaimana stakeholder dapat merasakan kepuasan dari layanan yang diberikan kepada mereka. Berdasarkan data dan hasil dokumentasi dapat diketahui bahwa pegawai di kantor lurah Pematangkapau memiliki jumlah pegawai keseluruhan 4 orang.

Pegawai yang ada di Kelurahan Pematangkapau terdiri dari 4 orang, yang memiliki jabatan lurah ada 1 orang dengan keterangan sudah cukup pegawai yang harus ada, sekretaris lurah ada 1 dengan keterangan sudah cukup pegawai yang harus ada, kasi pemberdayaan masyarakat dan kesejahteraan sosial ada 1 orang dengan keterangan sudah cukup, kasi pemerintahan dan kasi pembangunan ketentraman dan ketertuban umum tidak memiliki pegawai yang mana hal tersebut dapat menyebabkan tidak efisien dan efektif nya pelayanan yang

ada di kantor lurah Pematangkapau. Staf di kantor lurah Pematangkapau hanya ada 1 orang yang mana semua pelayanan surat menyurat fokus kepada staff tersebut membuat pelayanan surat di Kelurahan Pematangkapau belum maksimal.

Oleh karena itu perlu dilakukan berbagai strategi ataupun cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga pada akhirnya tujuan dari pelaksanaan pelayanan publik itu dapat tercapai dan memberikan tingkat kepuasan kepada stakeholder yang menerinya.

a. Keadilan

Pengguna layanan dalam proses pelayanan merupakan prioritas dalam pelayanan. Apapun keperluan pengguna layanan terkait pelayanan di Kelurahan Pematangkapau harus pendapat utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pengguna layanan. Tentang keadilan dalam masyarakat pengguna layanan Kelurahan Pematangkapau peneliti menyimpulkan pegawai pelayanan sudah mendahulukan masyarakat akan tetapi dikarenakan pegawai pelayanan yang kurang membuat pelayanan sedikit lambar sehingga masyarakat harus menunggu untuk mendapatkan gilirannya.

b. Kenyamanan

Kenyamanan tempat dalam sebut proses pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan. Kenyamanan pengguna layanan meliputi area lain selain seperti tempat parkir, ruang tunggu, kebersihan tempat, tersedianya informasi dan lainnya.

4.1.5 Responsivitas (responsiveness)

Responsivitas berkaitan dengan kemampuan birokrasi dalam mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda prioritas. Responsivitas juga dapat diartikan sebagai sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Untuk mengukur indikator responsivitas dalam upaya pelayanan publik di Kelurahan Pematangkapau dapat dilihat sebagai berikut.

a. Merespon setiap pelanggan

Pegawai layanan wajib merespon pengguna layanan yang datang. Pengguna layanan akan merasa dihargai oleh pegawai layanan ketika mendapat respon yang 62 sangat baik. Merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan publik di kantor lurah pematangkapau.

Pegawai kantor lurah sudah merespon pengguna layanan dengan sangat baik dan sesuai dengan SOP yang sudah berlaku. Merespon dengan tanggap dan dibuktikan dengan melayani masyarakat pengguna layanan hingga selesai.

b. Penerima Kritik dan Saran

Kritik akan terjadi jika pegawai layanan tidak melakukan proses pelayanan dengan baik. Kelurahan Pematangkapau sebagai penyedia layanan menyediakan sarana untuk menyampaikan keluhan jika ada pengguna layanan yang mempunyai keluhan terkait proses pelayanan.

Pegawai lurah pematangkapau sudah merespon semua keluhan yang ada dan menanggapi saran yang diberikan oleh pengguna layanan. Pegawai lurah pematangkapau sudah berusaha memberikan sarana untuk membantu kinerja pegawai menjadi lebih baik.

4.1.6 Ketetapan (appropriateness)

Ketetapan berkenaan dengan kriteria yang berhubungan dengan rasionalitas substantive, karena pertanyaan tentang ketetapan kebijakan berkenaan dengan satuan kriteria individu tetapi dua atau lebih kriteria secara bersama-sama. Ketetapan merujuk pada nilai atau harga dari tujuan-tujuan program dan kepada kuatnya asumsi yang melandasi tujuan tersebut.

Prosedur pembuatan surat sebenarnya mudah selama persyaratan serta berkas yang dibutuhkan sudah lengkap. Dalam penyelesaian pekerjaan sendiri lama atau cepatnya berkas itu selesai sangat bergantung pada pemohon sendiri. Hal utama yang sering menimbulkan keterlambatan adalah kekurangan sarana dan prasarana serta kelengkapan berkas yang dibawa oleh pemohon sendiri sehingga membutuhkan waktu lebih dalam proses penyelesaian.

4.2 Faktor Penghambat Pelayanan Publik di Kelurahan Pematangkapau Kecamatan Kulin Kota Pekanbaru Tahun 2022

4.2.1 Faktor Penghambat Internal

Mengenai faktor-faktor penghambat pelayanan publik di Kelurahan Pematangkapau Kecamatan Kulin Kota Pekanbaru adalah tidak adanya kendaraan dinas, kurangnya pegawai pelayanan yang menguasai alat

bantu proses pelayanan, dan ketidaktersediaan peralatan dan teknologi yang memadai, seperti komputer, printer, dan perangkat lunak yang diperlukan untuk mendukung pelayanan yang dapat menyebabkan kualitas pelayanan menurun.

4.2.2 Faktor Penghambat Eksternal

Faktor eksternal yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Lurah Pematangkapau yaitu belum adanya prosedur yang jelas serta tidak adanya alur prosedur yang terpampang dibagian ruang pelayanan. Sehingga membuat bingung pengguna layanan tentang alur atau syarat-syarat untuk keperluan yang mereka cari di kantor lurah. Adanya faktor tersebut membuat kualitas pelayanan publik menurun, dengan begitu sebagai penyedia pelayanan harus dapat mengatasi faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut.

4. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Setelah melakukan pembahasan dan penganalisaan tentang pelayanan publik di Kelurahan Pematangkapau Kecamatan Kulim Kota Pekanbaru Tahun 2023-2024, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Evaluasi pelayanan publik di Kelurahan Pematangkapau Kecamatan Kulim dapat dilihat dari 6 dimensi dibawah ini yaitu :
 - a. Efektivitas yang mempunyai indikator ketetapan waktu pelayanan. Dapat disimpulkan bahwa ketetapan waktu pelayanan di kantor lurah pematangkapau tidak menentu dan hal ini membuat masyarakat yang mengajukan pembuatan

surat menjadi kebingungan untuk mengatur waktu pengambilan bentuk fisik surat tersebut.

- b. Efisiensi yang mempunyai indikator keterbukaan biaya layanan dan inovasi. Dapat disimpulkan bahwa kepastian biaya dalam proses pelayanan kelurahan pematang kapau dengan adanya jaminan dari pegawai pelayanan, maka pengguna tidak perlu mengeluarkan uang untuk mengurus keperluannya.
- c. Kecukupan yaitu mengenai alat pendukung yang ada di Kelurahan Pematangkapau. penggunaan alat bantu di Kelurahan Pematangkapau belum memadai dan dapat menghambat proses pelayanan. Sehingga dari segi alat penunjang kantor lurah pematangkapau belum tercukupi untuk melakukan pelayanan yang efisien dan efektif.
- d. Pemerataan yang mempunyai indikator keadilan dan kenyamanan tempat. Indikator keadilan dapat disimpulkan bahwa kantor lurah sudah pegawai pelayanan sudah mendahulukan masyarakat akan tetapi dikarenakan pegawai pelayanan yang kurang membuat pelayanan sedikit lambat sehingga masyarakat harus menunggu untuk mendapatkan gilirannya. Sedangkan di indikator kenyamanan tempat tempat sudah baik dikarenakan kantor lurah pematangkapau sudah menyediakan ruang tunggu yang baik.
- e. Responsivitas yang mempunyai indikator kesiagaan dan

- penerimaan kritik dan saran. Dapat disimpulkan bahwa pegawai kantor lurah pematangkapau sudah merespon kritik dan saran yang diberikan pengguna layanan dengan baik. Kantor lurah pematangkapau juga sudah menyediakan kota saran jika ada pengguna layanan yang ingin menyampaikan kritik dan sarannya.
- f. Ketetapan yaitu mengenai kualitas pelayanan yang ada di kantor lurah pematangkapau. Kualitas pelayanan kantor lurah pematangkapau sudah baik dikarenakan seluruh pegawai berpedoman pada SOP yang ada sehingga membuat pelayanan menjadi efektif dan efisien.
2. Faktor penghambat pelayanan publik di Kelurahan Pematangkapau Kecamatan kulim adalah kurangnya sumber daya pegawai dan masih kurangnya sarana dan prasarana yang ada di kantor lurah pematangkapau.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Untuk Meningkatkan kesadaran pegawai dalam menjalankan tugas pokok mereka terutama dalam pelayanan publik, disarankan agar pimpinan kelurahan untuk berinovasi dengan memberikan penghargaan bagi pegawai yang berprestasi serta memberikan hukuman bagi pegawai yang malas, yakni dengan mencontoh perusahaan swasta dalam meningkatkan kesadaran pegawai mereka.
2. Kelurahan Pematangkapau dalam menghindari prasangka buruk

tentang keterbukaan biaya layanan, maka terapkanlah budaya transparansi tentang waktu dan biaya penyelesaian pembuatan surat-surat pengantar sebagaimana yang ditetapkan PERDA.

3. Di tengah era globalisasi dan perkembangan teknologi informasi sekarang ini perlu adanya ketersediaan sarana yang lengkap dan internet yang cepat. Oleh sebab itu disarankan penambahan peralatan teknologi yang berkualitas baik dengan mengusulkan anggaran ke pemerintahan kecamatan.
4. Kenyamanan tempat di Kelurahan Pematangkapau harus menjadi perhatian lagi mungkin bisa ditambah kursi mengatasi antrian jika sedang membludak.
5. Pegawai di Kelurahan Pematangkapau sebaiknya saling mengingatkan apa itu arti pentingnya keramahan terhadap pengguna layanan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan memberikan respon yang baik terhadap pegawai pelayanan.
6. Meningkatkan kualitas pelayanan di Kelurahan Pematangkapau, perlu adanya penambahan standar operasional untuk mengatur pelayanan kepada masyarakat, perlu adanya pembuatan website agar dengan mudah terhubung dengan masyarakat yang akan meminta pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdussamad, Dr. Zuchri. (2021). Metode Penelitian Kualitatif. Makassar: Syakir Media Press, 1-224.
- Adlin, A. (2013). Metode Penelitian Sosial.

- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). Metodologi penelitian kualitatif. CV Jejak (JejakPublisher).
- Dunn, W. N. (2017). Pengantar analisis kebijakan publik.
- Dwiyanto, A. (2021a). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. Ugm Press.
- Dwiyanto, A. (2021b). Reformasi birokrasi publik di Indonesia. Ugm Press.
- Hardiyansyah, H. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Gava Media.
- Indiahono, D., & TOBIRIN, T. (2021). Kebijakan dan Pelayanan Publik: Berbasis Keadilan Sosial di Era Disrupsi dan Big Data. SIP Publishing.
- Mahi, I. A. K., Trigunarso, S. I., & SKM, M. K. (2017). Perencanaan Pembangunan Daerah Teori dan Aplikasi. Kencana.
- Muzawwir, A. (2021). Analisis Kebijakan Pemekaran Wilayah Kabupaten Batu Bara dalam Perspektif Peraturan Pemerintah No. 129 Tahun 2000. AL-Fathonah, 1(1), 285–320.
- Prabowo, Dr. Hadi. (2022). Birokrasi Dan Pelayanan Publik. Bandung: Bimedia Pustaka Utama, 1-213.
- Suyanto, B. (2015). Metode penelitian sosial: Berbagai alternatif pendekatan. Prenada Media.
- Jurnal**
- Cahyono, B., & Barat, P. (2013). Pringsewu Barat Dengan Konsep E-Government. 09, 440–446. (<http://ojs.stmikpringsewu.ac.id/index.php/kmsi/article/view/162>)
- Lantara, Lilia Aris Tahara. (2016). Pengaruh Pemekaran Wilayah Kecamatan Terhadap Pembangunan Dan Pelayanan Publik Di Kecamatan Tana Lili Kabupaten Luwu Utara. Skripsi. Makassar: Universitas Hasanudin
- Muhtar, E. (2018). Kepemimpinan Lurah Dalam Menjalankan Tugas Pokok dan Fungsi di Kelurahan Kadidi Kecamatan Pancarijang Kabupaten Sidenreng Rappang. PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan, 6(2), 32–38. <https://jurnal.umsrappang.ac.id/praja/article/view/425%0Ahttps://jurnal.umsrappang.ac.id/praja/article/download/425/291>
- Muqoyyidin, A. W. (2016). Pemekaran Wilayah dan Otonomi Daerah Pasca Reformasi di Indonesia: Konsep, Fakta Empiris dan Rekomendasi ke Depan. Jurnal Konstitusi, 10(2), 287. <https://doi.org/10.31078/jk1025>
- Muzawwir, A. (2021). Analisis Kebijakan Pemekaran Wilayah Kabupaten Batu Bara dalam Perspektif Peraturan Pemerintah No. 129 Tahun 2000. AL-Fathonah, 1(1), 285–320. Rijali, A. (2019). Analisis Data Kualitatif. Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah, 17(33), 81. <https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>
- Robial, D. F. (2017). Peran Pemerintah Kelurahan Dalam Mewujudkan Kepemerintahan Yang Baik. Manajemen Ekonomi, 1–15. <https://www.neliti.com/id/publications/1137/peran-pemerintah-kelurahan-dalammewujudkan-kepemerintahan-yang-baik-studi-di-ke>

Sapri.(2014).Dampak Pemekaran Kecamatan Dalam Pembangunan Sarana Dan Prasarana Di Kecamatan Beutong Aceh Banggala Kabupaten Nagan Raya.Skripsi.Mealaboh:Universitas Teuku Umar

Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kecamatan Kota Pekanbaru.

Surharyanti, Agung.(2017).Persepsi Masyarakat Kelurahan Kalibata Jorlang Hataran Mengenai Usulan Pemekaran Kabupaten Simalungun.Jurnal Pendidikan IlmuIlmu Sosial.9(2):177-185.

Syaukani. (2019). Efektifitas Pemekaran Daerah Di Kelurahan Semanggi dan Kelurahan Kadipiro. 1–14.

Mochtar, Denyfiti., et.al. (2021). Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Polres Rejang Lebong Terhadap Pengaduan Masyarakat). Student Journal of Business and Management, 4 (2), 218-239.

Undang Undang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 31 Tahun 2006 Tentang Pembentukan, Penghapusan, dan Penggabungan Kelurahan

Peraturan Pemerintahan Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik
Peraturan Pemerintah No. 129 Tahun 2000 Tentang Persyaratan Pembentukan dan Kriteria Pemekaran, Penghapusan, dan Penggabungan Daerah.

Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 10 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Wali Kota Pekanbaru Nomor 237 Tahun 2017 Tentang Sistem