

**ANALISA PELAYANAN KTP DAN EFEKTIVITAS PADA KANTOR
KELURAHAN MINAS JAYA KECAMATAN MINAS KABUPATEN SIAK
DITINJAU MENURUT HUKUM ISLAM**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan
Memenuhi Syarat-syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Hukum Islam (SHI)



OLEH :

INDRA MAHDI
10424025100

**PROGRAM S.1
JURUSAN JINAYAH SIYASAH
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2009**

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul : “ **Analisa Pelayanan KTP Dan Efektivitas Pada Kantor Kelurahan Minas Jaya Kecamatan Minas Kabupaten Siak DiTinjau Menurut Hukum Islam**”.

Adapun yang menjadi permasalahan dalam skripsi ini adalah :

1. Bagaimanakah efektivitas pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya Pemerintahan Kelurahan kepada masyarakat terutama pelayanan KTP ?
2. Apa saja yang menjadi kendala masyarakat dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk?

Adapun yang menjadi tujuan yang mendasar dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap Pelayanan di Kantor Kelurahan Minas Jaya.

Penelitian ini bersifat (*field research*), yang mana data diperoleh melalui wawancara, yaitu mengadakan wawancara secara langsung terhadap subjek dan objek penelitian mengenai analisa efektivitas pelayanan pada Kantor Kelurahan. Data juga diperoleh melalui daftar pertanyaan (angket) kepada responden yang dianggap mempunyai kemampuan untuk memberikan jawaban yang akurat, selanjutnya membaca literatur-literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

Berdasarkan data-data yang terkumpul bahwa analisa efektivitas pelayanan di Kantor Kelurahan yang selama ini dialami masyarakat belum sesuai dengan apa yang diharapkan,.Padahal masyarakat sangat ingin mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan, terutama apabila menyangkut urusan pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Ini terlihat dengan kurang mudahnya dalam mengurus kepentingan, mendapatkan pelayanan yang wajar, mendapatkan perlakuan yang sama, mendapatkan perlakuan jujur dan terus terang. Sebagai pengayom dan pelayan masyarakat, Aparatur Kelurahan sudah berusaha semaksimal mungkin untuk melayani masyarakat dengan baik, ini ditunjukkan dengan menerima setiap usulan dan kritik yang membangun dari masyarakat

Karena telah ditetapkannya dalam Perda Kabupaten Siak, bahwasanya salah satu Tugas,Fungsi dan Organisasi Pemerintah Kelurahan adalah melayani masyarakat, sehingga haruslah bisa terwujud pelayanan yang baik, yang seharusnya didapatkan masyarakat.

Sedangkan bila ditinjau dari hukum islam, Aparatur Kelurahan sebagai pemimpin organisasinya, bisa berpedoman dengan sifat-sifat Rasulullah SAW sebagai Uswatun Hasanah yaitu Siddik atau jujur, tabligh atau menyampaikan, amanah atau dapat dipercaya serta fatonah atau cerdas, Apabila Aparatur Kelurahan bisa mencontoh sifat Nabi ini, masyarakat akan sangat senang karena memiliki pemimpin yang benar-benar mengayomi dan melayani masyarakatnya dengan baik dan hasilnya masyarakat dapat dengan mudah apabila berurusan dengan pelayanan di Kantor Kelurahan.

DAFTAR ISI

Judul

Halaman pengajuan skripsi	i
Kata pengantar.....	ii
Motto	iv
Daftar isi	vi
Daftar tabel.....	vii
Abstrak.....	ix

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Batasan masalah	10
C. Rumusan masalah.....	10
D. Tujuan dan kegunaan penelitian.....	11
E. Metode Penelitian.....	11
F. Sistematika Penulisan.....	14

BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Keadaan Geografis	16
B. Keadaan Penduduk	16
C. Struktur Kelurahan	20
C. Struktur Organisasi Kelurahan	24
E. Keadaan Pegawai Kantor Kelurahan Minas Jaya	26
F. Sarana dan Prasarana	27

BAB III TINJAUAN UMUM TENTANG EFEKTIVITAS

A. Pengertian Efektivitas 33

B. Pengertian Pelayanan 33

C. Standar Pelayanan 37

D. Macam-macam Pelayanan..... 41

E. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan 43

F. Prosedur Pembuatan KTP di Kelurahan Minas Jaya 44

**BAB IV PELAYANAN KTP DAN EFEKTIVITASNYA PADA KANTOR
KELURAHAN MINAS JAYA DITINJAU MENURUT HUKUM
ISLAM.**

A. Pelayanan KTP Pada Masyarakat dan Efektivitasnya Pada
Kantor Kelurahan Minas Jaya..... 46

B. Masalah / Kendala Yang di Hadapi Masyarakat Dalam Hal
Pelayanan Pembuatan KTP.....54

C. Tinjauan Hukum Islam Terhadap Efektivitas Pelayanan.....70

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan 81

B. Saran 82

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kita menyadari bahwa setiap warga negara selalu berhubungan dengan aktifitas birokrasi pemerintahan. Tidak henti-hentinya orang harus berurusan dengan birokrasi, sejak berada dalam kandungan sampai meninggal dunia. Dalam setiap sendi kehidupan kalau seseorang tinggal di sebuah tempat dan melakukan interaksi social dengan orang lain serta merasakan hidup bernegara, maka keberadaan birokrasi pemerintahan suatu hal yang tidak bisa di tawar lagi dan ia akan selalu menentukan aktivitas mereka.¹

Akan tetapi pertanyaan etis kembali muncul sehubungan dengan kurangnya perhatian para birokrat kepada kebutuhan warga Negara terhadap pelayanan. Untuk memperoleh pelayanan sederhana saja, pengguna jasa sering dihadapkan pada kesulitan-kesulitan yang terkadang-kadang mengada-ngada. Para pegawai tidak lagi merasa terpanggil untuk meningkatkan efisiensi dan memperbaiki prosedur kerja tetapi justru sering menolak adanya perubahan kearah yang lebih baik. Terkadang persepsi masyarakat bahwa berhubungan dengan aparatur pemerintahan berarti berhadapan dengan berbagai prosedur yang berbelit-belit, dan memakan waktu yang lama.²

¹ Wahyudi Kumorotomo, *Etika Administrasi Negara*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada 1999), CetV, hal. 128

² *Ibid*

Analisa adalah suatu cara atau proses pengamatan mengenai suatu kegiatan.³

Yang dimaksud dengan pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.⁴

Aparatur pemerintahan yang melayani kepentingan umum masih belum menyadari fungsinya sebagai pelayan masyarakat. Ketentuannya bahwa birokrasi punya kewajiban untuk melayani masyarakat tetapi kenyataan yang ada menjadi terbalik sehingga bukan lagi birokrasi yang melayani masyarakat tetapi justru masyarakat yang melayani.

Sikap para birokrat yang tidak bersedia melayani masyarakat secara adil dan merata itu tampak di hampir semua instansi pemerintahan. Pendapat bahwa “Bekerja dengan rajin atau tidak, tetap mendapat gaji yang sama tiap bulan” turut mempertebal alasan keengganan para pegawai untuk bekerja dengan sebaik-baiknya.

Sesuai dengan penelitian penulis yaitu Pemerintahan Kelurahan, maka setiap lembaga pemerintahan inipun tidak terlepas dari bidang pelayanan umum sebagai bidang yang sangat penting karena langsung bersentuhan dengan kepentingan masyarakat selalu dijadikan tolak ukur baik atau tidaknya pelayanan pemerintah pada masyarakat.

Yang dimaksud dengan Kelurahan menurut UU.No.32 Tahun 2004 pasal 1 tentang Pemerintahan Daerah bahwa kelurahan dibentuk di wilayah kecamatan

³ Kamus Besar Bahasa Indonesia, *Tentang arti analisa*, (Jakarta: Balai Pustaka 2005), h. 45

⁴ .Boediono, M.Si, *Pelayanan Prima Perpajakan*, (Jakarta: Rineka Cipta), Cet II, hal. 60

dengan berpedoman pada Peraturan Daerah dan Peraturan Pemerintah, dalam pelaksanaan tugasnya mendapat pelimpahan tugas dari Bupati/Walikota.⁵

Dengan demikian kelurahan sebagai organisasi terendah di bawah Camat mempunyai tugas memberikan pelayanan pada masyarakat yang mendahulukan kewajiban dari pada hak, kemudian Peraturan Pemerintah No.73 tahun 2005 pasal 5 tentang tugas dan fungsi kelurahan itu adalah pelayanan masyarakat.⁶

Di Bidang pelayanan umum atau pelayanan masyarakat pada Kantor Kelurahan Minas Jaya, Menurut Peraturan Daerah Kabupaten Siak No.8 Tahun 2002 tentang Pemberian Macam-Macam Surat Keterangan yaitu: Surat Keterangan Kependudukan, Surat Pindah/meninggalkan Kelurahan, Surat Izin Tempat Tinggal, Kartu Identitas Sementara(KIS), Kartu Tanda Penduduk(KTP), Kartu Kelahiran, Kartu Keluarga, Surat Keterangan Kelahiran, Surat Keterangan Perkawinan dan Perceraian.⁷

Dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, maka sebagai masyarakat atau warga Negara yang baik tidak akan terlepas dari proses administrasi pemerintahan. Masyarakat tetap akan bersentuhan dengan pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan. Karena setiap warga negara baik warga negara asli maupun warga negara asing yang hidup pada suatu wilayah, wajib melaporkan perubahan yang terjadi pada dirinya maupun anggota keluarganya serta wajib mendaftarkan diri kepada

⁵ Kecamatan,Desa dan Kelurahan, (Bandung Fokusmedia 2008), h. 124

⁶ *Ibid.*

⁷ Peraturan Daerah Kabupaten Siak No. 8 2008 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk (Penerbit Bagian Hukum Sekretaris Daerah Kabupaten Siak) 2002

pemerintah daerah setempat. Kemudian untuk mengesahkan kewarganegaraan maka warga negara harus memiliki Kartu Tanda Penduduk(KTP) yang dibuat oleh pemerintah setempat.

Dengan memiliki KTP berarti dia telah diakui kewarganegaraannya dan mendapat hak yang sama seperti warga negara lainnya. Setiap warga negara tentu saja perlu identitas.

Identitas secara normatif sebenarnya mempunyai dua sisi kepentingan, Pertama : Kepentingan pemilik sebagai tanda kependudukan dan kewarganegaraan. Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan identitas berisi data dasar pemiliknya berupa nama lengkap, tempat dan tanggal lahir, status perkawinan, alamat tempat tinggal, dan data-data primer lainnya. KTP menjadi dokumen primer untuk acuan dokumen – dokumen penting lainnya, seperti mengurus pasport, melamar pekerjaan, membuka rekening Bank, membuat Badan Usaha dan masih banyak lainnya.

Kedua : Dari sisi kepentingan pemerintah. Dengan adanya data penduduk yang tercatat, Pemerintah dapat mengetahui dinamika kependudukan suatu wilayah maupun nasional. Sebenarnya dengan manajemen yang baik, sensus penduduk tidak perlu dilakukan lagi karena cukup berbasis hasil pencatatan data penduduk pada KTP. Disitu sudah tercakup semua data yang dibutuhkan, termasuk perkawinan, kelahiran, dan kematian.

KTP selain hal yang dibutuhkan disetiap lapisan masyarakat juga menjadi polemik (Masalah) , khususnya dari aspek kepengurusan, disatu sisi pemerintah

menekankan kepemilikan KTP, perilaku aparatur pemerintah cenderung menghambat, mempersulit, membutuhkan waktu yang lama, dan memerlukan biaya yang besar dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), karena adanya pemungutan yang tidak jelas dan membedakan jasa pelayanan.

Menurut Perda Kabupaten Siak No 20 Tahun 2002 setiap warga negara yang mengurus KTP dikenakan biaya formulir sebesar Rp2000 (dua ribu rupiah) dan membayar retribusi KTP sebesar Rp 5000, (lima ribu rupiah) bagi WNI atau Rp 15.000 (lima belas ribu rupiah) bagi WNA, namun kenyataannya biaya pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) hingga mencapai Rp15.000-20.000.⁸

Sedangkan untuk lamanya proses pembuatan KTP hingga selesai, pihak Kelurahan meminta waktu selama 3 hari. Namun kenyataannya sering kita jumpai waktu yang dibutuhkan tidak sesuai yaitu memakan waktu mencapai 7 hari.

Berdasarkan Perda Kabupaten Siak No 08 Tahun 2002 Setiap warga negara harus memenuhi persyaratan mengurus KTP, diantaranya :

1. Setiap penduduk yang telah berusia 17 tahun atau sudah/pernah kawin wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk.
2. Setiap penduduk hanya memiliki 1(satu) Kartu Tanda Penduduk.
3. Kartu Tanda Penduduk berlaku 3(tiga) tahun.
4. Khusus penduduk Warga Negara Indonesia yang telah berusia 60 tahun

⁸ Peraturan Daerah Kabupaten Siak No. 20 Tahun 2002 Tentang Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda penduduk Dan Akta Pencatatan Sipil

diberikan Kartu Tanda Penduduk yang berlaku seumur hidup.⁹

Adapun tata cara pengurusan KTP menurut perda diatas sebagai berikut :

1. Kartu Keluarga.
2. Permohonan dari desa .
3. Pas foto 2x3, 3 Lembar.
4. Melampirkan foto ijazah bagi yang belum kawin.
5. Melampirkan foto copy surat nikah bagi yang sudah nikah.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-PAN) Nomor 81/1993 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum menjelaskan, harus diatur dalam suatu tata laksana yang mendukung unsur - unsur antara lain:

1. Kesederhanaan, yaitu prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan dan kepastian, yaitu mencakup prosedur/tata cara, persyaratan pelayanan teknis maupun administratif, unit kerja, tarif biaya dan jadwal penyelesaian.
3. Keamanan, kepastian hukum bagi masyarakat.
4. Keterbukaan, yang terdapat kesederhanaan dan kejelasan informasi pada masyarakat.
5. Efisiensi, sasaran pelayanan.

⁹ Peraturan Daerah Kabupten Siak No 08 Tahun 2002 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk (Penerbit Bagian Hukum Sekretaris Daerah Kabupaten Siak)2002

6. Ekonomis, kewajaran, kemampuan masyarakat secara umum.
7. Keadilan, pelaksanaan pelayanan dalam waktu yang ditentukan.¹⁰

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pedoman pelayanan masyarakat pada tingkat Kelurahan yang telah diatur dalam Perda Kabupaten Siak, yaitu tentang Tugas, Fungsi dan Susunan Organisasi Pemerintah Kelurahan, adalah sebagai berikut:

1. Lurah mempunyai fungsi:

- a. Pelaksanaan pelimpahan sebagian kewenangan pemerintahan dari Bupati.
- b. Pelaksanaan kegiatan pemerintahan kelurahan.
- c. Pemberdayaan masyarakat.
- d. Pelayanan masyarakat.
- e. Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.
- f. Pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.

2. Sekretaris Kelurahan mempunyai fungsi:

- a. Menyusun rencana program kerja.
- b. Membagi tugas kepada bawahan sesuai tugasnya.
- c. Memberi petunjuk kepada bawahan agar pelaksanaan tugas dapat berjalan lancar.
- d. Menilai hasil kerja bawahan dengan cara mengevaluasi hasil pelaksanaan tugas.
- e. Menilai prestasi kerja bawahan untuk pembinaan karir.
- f. Melaksanakan dan mengelola manajemen kesekretariatan Kelurahan untuk kelancaran tugas.
- g. Melaksanakan Administrasi kepegawaian, keuangan dan administrasi untuk

¹⁰ Harbani Pasolong, *Teori Administrasi Publik*, (Bandung: Alfabeta. 2008), h.135

menunjang tugas pokok dan fungsi.

h. Memberikan layanan teknis administrasi kepada lurah, seksi-seksi dan seluruh staf untuk kelancaran tugas.

i. Menginventarisasi, mengelola dan mengevaluasi data baik pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan serta informasi untuk pembinaan penyelenggaraan tugas umum, penyelenggaraan pemerintahan Kelurahan.

j. Memberikan saran alternatif kepada Lurah untuk kelancaran pelaksanaan tugas.

k. Membuat laporan sebagai bahan petanggung jawaban dan evaluasi pelaksanaan tugas.

l. Mengkoordinasikan tugas-tugas seksi agar dalam pelaksanaannya dapat berjalan lancar.

m. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan.

3. Seksi Tata Pemerintahan.

Mencakup pemberdayaan masyarakat, ketentraman dan ketertiban serta kesejahteraan masyarakat yaitu Memberikan pelayanan kepada masyarakat dibidang Pemerintahan, ketentraman dan ketertiban.¹¹

Sebagai pemberi pelayanan umum, maka Pemerintahan Kelurahan Minas Jaya Kecamatan Minas harus memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat dan berpedoman kepada ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan. Hal ini sesuai dengan yang dimaksudkan. Bahwa pemberian pelayanan (melayani)

¹¹ Peraturan Daerah Kabupaten Siak Nomor 32 Tahun 2008 Tentang Fungsi dan Susunan Organisasi Pemerintah Kelurahan h 10

keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Dari hasil pra-penelitian penulis ternyata pelaksanaan tugas pelayanan umum yang dilakukan oleh birokrat pada kantor Kelurahan Minas Jaya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih belum berjalan sebagaimana mestinya. Masih ada realita yang berkembang dalam masyarakat yang kecewa akibat pelayanan yang kurang baik dari Pemerintahan Kelurahan, baik dalam hal ketetapan waktu maupun sulitnya prosedur yang harus dilalui. Pelayanan yang baik dan secara umum didambakan oleh masyarakat ialah :

- 1 Mendapatkan kemudahan dalam pengurusan kepentingan.
- 2 Mendapatkan pelayanan yang wajar.
- 3 Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih.
- 4 Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.¹²

Hal inilah yang penulis temui dan terjadi di masyarakat, khususnya di Kelurahan Minas Jaya, yang akan dianalisa dalam penelitian ini. Dan ada juga beberapa pendapat masyarakat yang penulis temui yang mengatakan tentang masalah pelayanan di Kelurahan yaitu:

1. Tidak selalu adanya pegawai yang menangani urusan-urusan yang diperlukan di tempat kerja, sehingga masyarakat harus menunggu.

¹² H.A.S. Moenir, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2000) Cet. IV, hal.41

2. Selalu ditunda-tunda urusan sehingga menyebabkan masyarakat datang berkali-kali ke Kantor Lurah.
3. Adanya kecenderungan menggunakan pelayanan dengan melihat kedudukan masyarakat.

Bertitik tolak dari fenomena diatas, maka penulis tertarik untuk menelitinya dengan judul: **“Analisa Pelayanan KTP Dan Efektivitas Pada Kantor Kelurahan Minas Jaya Ditinjau Menurut Hukum Islam”**.

B. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari topik yang dibahas maka penulis membatasi penelitian ini berkisar Tentang Efektivitas birokrat bidang pelayanan khususnya pelayanan KTP sebagai salah satu fungsi Pemerintahan Kelurahan yang langsung bersentuhan dengan kepentingan masyarakat.

C. Rumusan Masalah

Dari rumusan latar belakang tersebut penulis menemukan permasalahan yang akan diteliti yaitu:

1. Bagaimanakah efektivitas pelayanan yang diberikan oleh aparatatur Pemerintah Kelurahan kepada masyarakat terutama pelayanan KTP ?
2. Apa saja yang menjadi kendala/masalah masyarakat dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk?
3. Bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap Pelayanan di Kantor Kelurahan Minas Jaya?

D. Tujuan Penelitian.

Penelitian yang dilakukan ini bertujuan agar:

1. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Pemerintah Kelurahan kepada masyarakat terutama pelayanan KTP
2. Untuk mengetahui kendala/ masalah apa saja yang dihadapi dalam pelayanan pembuatan KTP.
3. Untuk mengetahui Tinjauan Hukum Islam terhadap pelayanan di Kantor Kelurahan Minas Jaya

E. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk:

1. Introspeksi dan koreksi terhadap Pihak Kelurahan Minas Jaya.
2. Memberikan kontribusi pemikiran kepada pembaca, Civitas Akademika UIN SUSKA RIAU dan Masyarakat Minas.
3. Menerapkan dan mengembangkan disiplin ilmu yang penulis dapatkan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum, Jurusan Jinayah Siyasah (Hukum Pidana dan Politik Islam).

F. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini bersifat lapangan (*Field Research*) yaitu berlokasi di Kantor Kelurahan Minas Jaya, yang menitik beratkan kepada tugas birokrat dalam memberikan pelayanan umum salah satu fungsi Pemerintahan Kelurahan yang

langsung bersentuhan dengan kepentingan masyarakat. Dan Karena mengingat dan menimbang dalam melakukan penelitian tersebut, yang paling prinsipil adalah masalah pendanaan.

2. Subjek dan Objek Penelitian

- a. Adapun yang menjadi subjek penelitian ini adalah Kepala Kelurahan pada umumnya dan para pegawai administrasi Kelurahan dan masyarakat.
- b. Adapun yang menjadi objek penelitian adalah efektifitas pelayanan Aparatur Kelurahan dalam memberikan pelayanan umum, di bidang pelayanan KTP.

3. Populasi dan Sampel

Adapun yang menjadi populasi dari penelitian ini adalah Kepala Kelurahan beserta pegawainya yang berjumlah 7 orang di tambah 30 orang masyarakat. Adapun dalam penelitian ini menggunakan *Insidental Sampling* yaitu siapa saja yang secara kebetulan ditemui penulis, dijadikan sample, jika orang tersebut cocok sebagai sumber data. Karena mengingat dan menimbang dalam melakukan penelitian tersebut, yang paling prinsipil adalah masalah pendanaan dan waktu.

4. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini meliputi dua kategori, yaitu:

- a. Sumber data primer, yaitu data yang diambil langsung melalui responden atau dari Pegawai Kelurahan yang ada kaitannya dengan penelitian ini.

- b. Sumber data sekunder,yaitu data yang diperoleh melalui literatur-literatur dan arsip-arsip yang berkaitan dengan penelitian yang penulis lakukan,yang dianggap ada relevansinya dengan pembahasan dalam penelitian ini.

5. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini,peneliti menggunakan teknik sebagai berikut:

- a. Observasi

Yaitu peneliti mengadakan pengamatan secara langsung ke lokasi responden dari Pegawai Kelurahan dan memperhatikan serta mengumpulkan informasi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan penelitian.

- b. Wawancara

Yaitu peneliti melakukan wawancara dengan mengajukan beberapa pertanyaan secara langsung kepada responden yang terdiri dari Lurah, beserta pegawainya dan Tokoh masyarakat yang menjadi bagian dalam penelitian ini.

- c. Angket.

Yaitu menyampaikan pertanyaan secara tertulis kepada responden.

6. Metode Analisis Data

Data di analisis melalui metode: analisis data kualitatif, adalah dengan mengklasifikasikan data kedalam kategori-kategori berdasarkan persamaan dari jenis data tersebut. Kemudian di uraikan antara data yang satu dengan yang lain lalu dihubungkan untuk di tarik kesimpulan atau gambaran yang utuh tentang masalah yang di teliti.

7. Metode Penulisan

Dalam pembahasan ini penulis menggunakan metode-metode sebagai berikut:

- 1 Deduktif, yaitu menguraikan data yang bersifat umum dianalisis untuk mendapatkan kesimpulan bersifat khusus.
- 2 Induktif, yaitu menguraikan data yang bersifat khusus dianalisis untuk mendapatkan kesimpulan bersifat umum
- 3 Deskriptif, yaitu penelitian yang menggambarkan atau melukiskan kaedah subjek dan objek penelitian berdasarkan faka-fakta yang ada.

G. Sistematika Penulisan

Agar penelitian ini dapat dipahami dan mengarah kepada pembahasan maka penulisan peneliutian ini disusun dengan system yang diatur sedemikian rupa dalam suatu sistematika penulisan sebagaimana berikut ini:

BAB I Pendahuluan,yang terdiri atas: Latar Belakang Masalah, Batasan Masalah, Permasalahan, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, Metode Penelitian dan Sistematika Penulisan

- BAB II Gambaran umum tentang lokasi penelitian yang terdiri atas:Keadaan Geografis, Keadaan Penduduk, Etnis, Agama, Pendidikan, Mata Pencaharian, Struktur Kelurahan, Struktur Organisasi Kelurahan Keadaan Pegawai, Sarana dan Prasarana Kelurahan Minas Jaya.
- BAB III Tinjauan umum tentang Efektivitas pelayanan yang meliputi : Pengertian Efektivitas, Pengertian Pelayanan, Standar Pelayanan, Pengertian macam-macam pelayanan, Proses pelayanan pembuatan KTP.
- BAB IV Pelayanan KTP Dan Efektivitas Pada Kantor Kelurahan Minas Jaya Ditinjau Menurut Hukum Islam, membahas tentang Pelayanan KTP Pada Masyarakat dan Efektivitasnya Pada Kantor Kelurahan Minas Jaya, Masalah (kendala) yang dihadapi masyarakat dalam hal pelayanan pembuatan KTP, Serta Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pelayanan.
- BAB V Penutup terdiri atas; Kesimpulan dan Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB II
GAMBARAN UMUM KELURAHAN MINAS JAYA KECAMATAN MINAS
KABUPATEN SIAK

A. Keadaan Geografis

Kelurahan Minas Jaya merupakan satu-satunya Kelurahan yang terdapat di Kecamatan Minas Kabupaten Siak. Letak Kelurahan ini di wilayah perkotaan yang terletak di pusat Kecamatan, yang mempunyai luas 96 Km dan wilayah ini terletak di jalan. Yos sudarso.

Kelurahan Minas Jaya mempunyai jarak tempuh menuju Ibukota Kabupaten 100 Km dan Ibukota Propinsi 35 Km.

Adapun batas-batas wilayah Kelurahan Minas Jaya adalah sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan desa Minas Barat
- b. Sebelah Timur berbatasan dengan desa Minas Timur
- c. Sebelah Barat berbatasan dengan desa Rantau Bertuah
- d. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kota Pekanbaru

B. Keadaan Penduduk

Penduduk merupakan potensi sumber daya yang sangat menentukan di dalam pembangunan. Kehidupan sosial budaya dari masyarakat Kelurahan Minas Jaya sama seperti masyarakat di daerah lain di daerah Riau. Daerah ini juga dihuni oleh berbagai suku, yaitu: suku Melayu, suku Minang, suku Batak, suku Sakai serta suku Jawa.

Sebagian besar penduduk Kelurahan Minas Jaya memeluk Agama Islam.

Meskipun terjadi keanekaragaman suku, akan tetapi kebinekaan tidak menjadi penghalang dalam berbagai kegiatan kemasyarakatan, ini berkat adanya saling pengertian, rasa persatuan dan saling menghargai yang kuat, kesemuanya ini terbukti tidak adanya perkelahian antar suku maupun konflik-konflik lainnya. Sebagai contoh apabila adanya Hari Ulang Tahun Kemerdekaan Republik Indonesia dan perayaan hari besar lainnya, mereka bersama-sama ikut meramaikan dan mensukseskan kegiatan yang ada di Kelurahan, serta ikut memberikan sumbangan secara suka rela, baik itu sumbangan moril maupun dalam bentuk materil.

Berdasarkan data dari Kantor kelurahan tahun, penduduk Kelurahan Minas Jaya berjumlah jiwa dengan jumlah Kepala Keluarga (KK) 1492 jiwa. Apabila dilihat dari jumlah penduduk diatas, maka penduduk yang terbesar adalah laki-laki

Untuk lebih jelasnya mengenai jumlah penduduk menurut jenis kelamin dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel II.I Jumlah penduduk kelurahan Minas Jaya berdasarkan jenis kelamin tahun 2009

No	Jenis Kelamin	Jumlah/ Jiwa	Persentase
1.	Laki-Laki	5881	53,47%
2.	Perempuan	5116	46,52%
Jumlah		10997	100%

Sumber data : Kantor kelurahan Minas Jaya tahun 2009

Selanjutnya jika di lihat dari Agama yang dianut oleh penduduk Kelurahan Minas Jaya terdapat macam agama yaitu Islam, katholik, protestan. Dari ke agama tersebut yang terbesar masyarakatnya memeluk agama Islam. Untuk lebih jelasnya dapat di gambarkan pada tabel berikut ini:

Tabel II.2 Jumlah Penduduk Kelurahan Minas Jaya menurut Agama yang di anut tahun 2009

No	Agama	Jumlah/Jiwa	Persentase
1	Islam	9905	90,07
2	Kristen	988	8,98
3	Katholik	99	0,90
4	Hindu	0	0%
5	Budha	5	0,04%
Jumlah		10997	100

Sumber data : Kantor kelurahan Minas Jaya tahun 2009

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa penduduk Kelurahan Minas jaya pada tahun pada umumnya menganut Agama Islam yakni sebanyak 9905 jiwa atau sekitar 90,07%, kemudian disusul oleh yang beragama protestan yakni sebanyak 988 jiwa atau sekitar 8,98%.

Kemudian bila dilihat jumlah penduduk kelurahan Minas jaya berdasarkan tingkat pendidikan, ternyata yang terbesar jumlahnya adalah tamatan Sekolah Menengah Atas. Secara rinci mengenai pendidikan dapat di lihat pada tabel berikut:

Tabel II.3 Jumlah Penduduk Kelurahan Minas Jaya Menurut Tingkat Pendidikan Tahun 2009

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah/Jiwa	Persentase
1	Sekolah Dasar	1242	11,29%
2	S M P	2235	20,32%
3	S M A	5850	53,19%
4	Akademi	275	2,50%
5	Sarjana	450	4,09%
6	Tidak Sekolah	945	8,59%
Jumlah		10997	100

Sumber data : Kantor kelurahan Minas Jaya tahun 2009

Berdasarkan Tabel di atas dapat di ketahui bahwa tingkat pendidikan Masyarakat Kelurahan Minas Jaya mayoritas tamatan Sekolah Menengah Atas(SMA) yakni sebesar 5850 orang atau sekitar 53,19%,sedangkan tamatan Sarjana hanya berkisar 450 orang atau sekitar 4,09%.

Kemudian jika dilihat usaha untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari masyarakat kelurahan Minas Jaya, mempunyai berbagai jenis pekerjaan, seperti Karyawan, Wiraswasta, Tani, Pertukangan, Pensiunan. Untuk gambaran lebih jelas mengenai jumlah penduduk menurut mata pencaharian atau pekerjaan, dapat di lihat pada tabel berikut:

Tabel II.4. Jumlah penduduk Kelurahan Minas Jaya Menurut Jenis Mata Pencarian Tahun 2009

No	JenisMata Pencaharian	Jumlah/Jiwa	Persentase
1	Karyawan	3.751	58,03%
2	Wiraswasta	2.315	35,81%
3	Tani	175	2,70%
4	Pertukangan	81	1,25%
5	Buruh Tani	52	0,80%
6	Pensiunan	63	0,97%
7	Pemulung	26	0,40%
Jumlah		6463	100%

Sumber data : Kantor kelurahan Minas Jaya tahun 2009

Berdasarkan dari tabel di atas di ketahui bahwa penduduk Kelurahan Minas Jaya menurut mata pencarian banyak menjadi Karyawan yakni sebanyak 3751 orang atau sekitar 58,03%, sedangkan sebagai pemulung yang paling sedikit 26 orang atau sekitar 0,40 %.

C. Struktur Kelurahan

Pemerintah kelurahan merupakan yang terendah dibawah Camat dan mempunyai tanggung jawab pelaksanaan Pemerintahan Kelurahan dalam melaksanakan dan mengembangkan tugas selaku Administrator, Pemerintahan, dan kemasyarakatan. Kepala Kelurahan di bantu sepenuhnya oleh perangkat Kelurahan

yang terdiri dari:

1. Kepala Kelurahan
2. Sekretaris Kelurahan
3. Urusan Pemerintahan
4. Urusan Umum
5. Staf-staf

Sejalan dengan begitu pesatnya perkembangan penduduk, maka pemerintah Kelurahan Minas Jaya sampai akhir tahun 2009 terdiri dari 12 buah Rukun Warga (RW) dan jumlah Rukun Tetangga (RT) sebanyak 46 buah. Untuk lebih jelasnya jumlah RW dan RT Kelurahan Minas Jaya dapat di gambarkan pada tabel berikut ini:

Tabel II.5. Jumlah RW dan RT di Kelurahan Minas Jaya pada akhir tahun 2009

No	Nama RW	Jumlah RT
1	RW I	RT I, II,III,IV
2	RW II	RT I,II
3	RW III	RTI,II,III
4	RW IV	RT I,II,III,IV, V
5	RW V	RT I,II,III
6	RW VI	RT I,II,III,IV
7	RW VII	RT I,II,III,IV
8	RW VIII	RT I,II,,III
9	RW IX	RT I, II,III,IV
10	RW X	RT I,II,III,IV
11	RW XI	RT I,II,III,IV, V
12	RW XII	RT I,II,III,IV, V

Sumber data : Kantor kelurahan Minas Jaya tahun 2009

Kelancaran pelaksanaan tugas di Kelurahan dibantu oleh RW dan RT, akan tetapi hanya sebatas kegiatan kemasyarakatan seperti, perintah gotong-royong.Sedangkan kelancaran proses administrasi tetap di lakukan oleh aparatur Kelurahan.

Adapun tugas-tugas operasional pemerintah Kelurahan, meliputi pembinaan

wilayah, keamanan, dan ketertiban, masalah kesejahteraan dan pembangunan.

a. Pembinaan wilayah

Yaitu pembentukan RW dan RT untuk mempermudah dalam memantau penduduk dari suku bangsa maupun warga keturunan asing.

b. Bidang keamanan dan ketertiban

a.) Pertanggung jawaban keamanan wilayah.

Bidang ini merupakan pelaksanaan dari pada wewenang kepolisian pemerintah Kelurahan atau Lurah sebagai Kepala Wilayah Kelurahan. Dalam hal ini Lurah di Bantu oleh Kepala sub seksi Kamtib yang harus bekerjasama dengan dinas dari Kepolisian.

b). Pengawasan dan pengendalian penduduk.

Pelaksanaan dari pengawasan dan pengendalian penduduk antara lain dengan mengadakan perubahan Kartu Keluarga, meneliti dan mencatat pada buku tamu bagi pendatang yang lebih dari 24 jam berada dalam lingkungan Kelurahan.

c). Ketertiban dan Kebersihan Lingkungan.

Penertiban lingkungan ini meliputi, bangunan tanpa izin di atas milik Pemerintah/orang lain atau tanah sendiri pedagang kaki lima, lalu lintas dan angkutan umum, got/saluran air, jalan-jalan lingkungan atau gang-gang, pagar halaman dan sebagainya.

d). Bidang Kesejahteraan Rakyat.

Bidang ini meliputi kegiatan program Keluarga Berencana, mengusahakan

pos-pos kesehatan pada tiap-tiap RW dan lainnya.

e). Bidang Pembangunan

Bidang ini meliputi perencanaan dan pembangunan, misalnya, pembangunan Kantor Lurah, Masjid, Jembatan, pos Kesehatan dan sarana-sarana lainnya,

f). Bidang Perekonomian

Bidang ini meliputi peningkatan taraf hidup masyarakat dengan memprakarsai usaha produksi dan kerajinan masyarakat seperti usaha koperasi, pendirian kios-kios, pasar dan lainnya.

D.Struktur Organisasi Kelurahan.

Pemerintah Kelurahan adalah perangkat pemerintah yang langsung di bawah dan bertanggung jawab kepada Pemerintah Kecamatan di atasnya dalam melaksanakan urusan pemerintahan umum, urusan pemerintahan daerah termasuk pembinaan ketentraman dan ketertiban di wilayah pemerintahannya.

Pemerintahan Kelurahan Minas Jaya dipimpin oleh Kepala Kelurahan/Lurah, dengan dibantu oleh aparat yang bertanggung jawab kepada Kelurahan/Lurah.

Adapun susunan organisasi Pemerintahan Kelurahan menurut Peraturan Daerah Kabupaten Siak No. 08 Tahun 2002 Passal 80 Tentang Tugas dan fungsi Kelurahan Daerah Kabupaten Siak terdiri dari:

a.Lurah

b.Sekretaris Lurah

- c.Seksi Pemerintahan
- d.Seksi ketentraman dan ketertiban
- e.Seksi Pembangunan
- f.Seksi kesejahteraan Rakyat
- g.Seksi Pelayanan Umum
- h.Lingkungan
- i.kelompok jabatan fungsional

Dalam melaksanakan tugasnya, perangkat Pemerintahan Kelurahan menerapkan prinsip-prinsip koordinasi, integritas. Dengan demikian Kepala Kelurahan mempunyai tugas sebagai penyelenggara dan penanggungjawab utama di bidang pemerintahan daerah, urusan pemerintahan umum termasuk pembinaan ketentraman dan ketertiban.

Adapun tugas sekretaris Kelurahan yaitu menyelenggarakan pembinaan administrasi pemerintahan Kelurahan dan memberikan pelayanan staf kepada kepala Kelurahan , dan juga mempunyai fungsi melaksanakan urusan-urusan surat menyurat, kearsipan dan laporan, melaksanakan urusan keuangan, urusan pemerintahan, urusan pembangunan dan kemasyarakatan.

Sekretaris Kelurahan juga melaksanakan tugas dan fungsi Kepala Kelurahan apabila Kepala Kelurahan tidak berada di tempat atau berhalangan. Dengan demikian semua pekerjaan yang dilaksanakan sekretaris Kelurahan ini dipertanggungjawabkan kepada Kepala Kelurahan.

Adapun mengenai tugas dan fungsi Kepala Kelurahan adalah melaksanakan urusan-urusan yang menjadi bidang tugasnya dan pelayanan staf sesuai dengan bidangnya, selanjutnya dipertanggungjawabkan kepada Kepala Kelurahan.

Sedangkan Kepala Lingkungan mempunyai tugas melaksanakan tugas kepala Kelurahan dalam wilayahnya, dan mempunyai fungsi membantu pelaksanaan tugas Kepala Kelurahan dalam wilayah kerjanya. Semua tugas Kepala Lingkungan ini juga dipertanggungjawabkan kepada Kepala Kelurahan.

E.Keadaan Pegawai Kantor Kelurahan Minas Jaya

Dalam menjalankan tugas pokok pelayanan kepada masyarakat, tentunya peranan pegawai mempengaruhi keberhasilan tugas tersebut. Pegawai yang berada dalam Kantor Kelurahan Minas Jaya adalah Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Honorer yang mempunyai tanggung jawab keberhasilan tujuan organisasi Kelurahan khususnya dan tujuan Negara umumnya.

Oleh karena itu setiap pegawai perlu diperhatikan dan diberikan pengarahan serta motivasi agar mereka bekerja sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Jumlah Pegawai Kantor Kelurahan Minas Jaya sebanyak 7 orang, yang setiap pegawai mempunyai perbedaan satu sama lain, baik dalam hal kepangkatan, maupun pengetahuan yang dimilikinya.

Pendidikan formal yang dimiliki sangat menentukan pada kemampuan berfikir pegawai tersebut. Semakin tinggi pendidikan seorang pegawai, diharapkan semakin mampu pegawai tersebut dalam berfikir dan semakin menigkat pola fikirnya

dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Lebih jelasnya dapat dilihat jumlah pegawai Kelurahan Minas Jaya berdasarkan pendidikan formal pada tabel berikut:

Tabel II.6. Jumlah Pegawai Kelurahan Minas Jaya dilihat dari tingkat Pendidikan formal Tahun 2009

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	SLTA	3	42,85%
2	SLTP	1	14,28%
3	Diploma	2	28,57%
4	Perguruan Tinggi	1	14,28%
Jumlah		7	100%

Sumber data : Kantor kelurahan Minas Jaya tahun 2009

Berdasarkan tabel diatas dapat dikatakan bahwa pegawai Kantor Kelurahan Minas Jaya sudah berpendidikan cukup memadai karena tidak ada lagi pegawai yang tamatan SD dan SMP. Namun sebagian besar pegawai Kantor Kelurahan Minas Jaya mempunyai pendidikan SLTA sebanyak 3 orang atau 42,85%. Sedangkan yang sudah perguruan tinggi hanya 1 orang atau 14,28%. Sehingga dengan latar belakang tersebut di harapkan Pegawai dapat menjalankan tugas pokoknya dengan penuh tanggung jawab.

F.Sarana dan Prasarana

1. Sarana Ibadah

Di Kelurahan Minas Jaya, dalam membina umat beragama untuk meningkatkan ketakwaan kepada Tuhan Yang Maha Esa sesuai dengan keyakinan masing-masing, para penganut agama di Minas Jaya guna menjalankan agama masing-masing telah didukung sejumlah sarana, antara lain Masjid, musholla. Jika dilihat sarana ibadah saat ini di Kelurahan Minas Jaya bias dikatakan sudah memadai untuk menampung masyarakat atau jamaah yang ingin melaksanakan kegiatan keagamaan. Untuk lebih jelasnya mengenai jumlah sarana yang ada di Kelurahan minas Jaya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel II.7. Jumlah sarana ibadah di Kelurahan Minas jaya Tahun 2009

No	Sarana Ibadah	Jumlah	Persentase
1	Masjid	4	12,90%
2	Mushalla	23	74,19%
3	Gereja	4	12,90%
4	Wihara	-	-
5	Pura	-	-
Jumlah		31	100%

Sumber data : Kantor kelurahan Minas Jaya tahun 2009

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa sarana ibadah yang tersedia di Kelurahan Minas Jaya sebanyak 31 buah, namun sarana ibadah yang paling banyak, adalah sarana ibadah bagi umat islam, yakni sebanyak 4 buah masjid atau sekitar 12,90% dan Musholla sebanyak 23 buah atau sekitar 74,19%, Dan yang paling sedikit

adalah sarana ibadah umat Kristen, yaitu 4 buah atau sekitar 12,90%

2. Sarana pendidikan.

Dalam usaha memajukan pendidikan di kelurahan Minas jaya, maka sarana pendukung di bidang pendidikan harus ada di Kelurahan Minas Jaya, antara lain terdiri dari PAUD, Taman Kanak-kanak, Sekolah Dasar, Pesantren,SLTP,SMA. Sebagai gambaran jumlah sarana pendidikan yang ada di kelurahan Minas jaya dapat dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel II.8. Jumlah sarana pendidikan di Kelurahan Minas Jaya Tahun 2009

No	Sarana Pendidikan	Jumlah	persentase
1	PAUD	2	20%
2	TK	3	30%
3	SD	1	10%
4	SLTP	1	10%
5	SLTA	1	10%
6	SMK	1	10%
7	PESANTREN	1	10%
Jumlah		10	100%

Sumber data : Kantor kelurahan Minas Jaya tahun 2009

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa sarana pendidikan yang ada di Kelurahan Minas Jaya sudah cukup memadai, namun demikian tidak ada salahnya untuk diadakan penambahan sarana agar mutu pendidikan masyarakat Kelurahan Minas

jaya semakin meningkat.

3. Sarana Kesehatan.

Dalam rangka mempertinggi tingkat kesehatan penduduk di Kelurahan Minas Jaya, maka pembangunan di bidang kesehatan, perbaikan gizi keluarga miskin makin ditingkatkan.

Untuk mempertinggi gizi masyarakat, sudah di tempuh upaya melalui pencegahan dan penyembuhan serta pendekatan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Adapun bentuk-bentuk pelayanan di Kelurahan Minas Jaya seperti telah adanya balai pelayanan masyarakat.

Disamping itu, program Keluarga Berencana (KB) untuk masyarakat di Kelurahan Minas Jaya di sertakan cukup memuaskan dan boleh di katakan cukup berhasil, hal ini berkat adanya kegiatan yang di lakukan oleh tim pengawas dari dinas kesehatan serta kesadaran masyarakat untuk menyukseskan program KB cukup tinggi.

Untuk lebih jelasnya mengenai sarana kesehatan yang ada pada Kelurahan Minas jaya dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel II.9. Jumlah sarana kesehatan di Kelurahan Minas Jaya tahun 2009

No	Sarana Kesehatan	Jumlah	Persentase
1	Puskesmas	1	7,14%
2	Klinik	1	7,14%
3	Praktek Dokter	4	28,57%
4	Balai Pengobatan	2	14,28%
5	Toko Obat	6	42,85%
Jumlah		14	100%

Sumber data : Kantor kelurahan Minas Jaya tahun 2009

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa sarana kesehatan yang ada di Kelurahan Minas Jaya dirasakan sudah memadai dan diharapkan adanya peningkatan prasarana kesehatan guna mempertinggi tingkat kesehatan di Kelurahan Minas jaya.

4. Perhubungan

Sarana dan prasarana perhubungan adalah faktor pendukung dari upaya peningkatan perekonomian dan juga sebagai pendukung dalam pelaksanaan aktifitas masyarakat. Untuk itu, perhatian akan hal ini merupakan factor yang sangat penting untuk mendapatkan perhatian pemerintah maupun masyarakat.. Pada umumnya di Kelurahan Minas Jaya sarana perhubungan antar tempat penduduk sudah banyak yang di aspal, hanya sebagian kecil saja yang belum di aspal.Untuk lebih jelasnya sarana perhubungan yang ada di Kelurahan Minas jaya sebagai berikut:

Tabel II.10. Jumlah sarana perhubungan di Kelurahan Minas Jaya tahun 2009

No	Sarana Perhubungan	Jumlah
1	Aspal	15 Km
2	Semenisasi	5 Km
3	Tanah	7 Km
Jumlah		27 Km

Sumber data : Kantor kelurahan Minas Jaya tahun 2009

Berdasarkan tabel di atas, untuk sarana perhubungan yang ada di Kelurahan Minas Jaya sudah cukup memadai dan di harapkan adanya percepatan pengaspalan jalan-jalan tanah, sehingga lalu lintas dan segala aktivitas yang ada di Kelurahan Minas jaya semakin baik dan lancar.

BAB III

TINJAUAN UMUM TENTANG EFEKTIVITAS

A. Pengertian Efektivitas

Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan yang merupakan suatu kerja dalam sebuah organisasi yang bertujuan agar pelaksanaan kerja memiliki arahan yang tepat dalam pencapaian dengan hasil menjadi optimal.¹ Efektivitas juga berarti Agar pelaksanaan administrasi lebih mencapai hasil yang direncanakan, mencapai sasaran tujuan yang ingin dicapai dan lebih berdaya hasil²

Dari pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan kegiatan yang dilakukan oleh sebuah organisasi agar pelaksanaan itu dapat di capai dengan hasil yang baik.

B. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang /kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya³.

Pelayanan merupakan kata kunci yang selalu memberi motivasi dan kesadaran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mendahulukan kewajiban dari pada hak. Pengabdian dan pelayanan yang diberikan oleh birokrat itu melahirkan kesediaan berkorban untuk Negara dan masyarakat. Hal ini perlu dipegang secara teguh

¹ Harbani Pasolong, *Teori Administrasi Publik*, (Bandung: Alfabeta. 2008), h. 4

² Tjokroamidjoyo, *Bintoro manajemen Pembangunan*, (Jakarta: Haji Masagung, 1987), hal. 3

³ H A S . Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta : PT Bumi Aksara 2000), Cet IV, h. 26

dalam melaksanakan tugasnya serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara materil dan sprituil serta kemudian memperlancar penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan.Sedangkan pelayanan yang diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia

Timbulnya pelayanan dari orang lain kepada seseorang, yang orang lain tidak ada kepentingan langsung atas sesuatu yang dilakukannya, merupakan suatu hal yang perlu dikaji tersendiri bagi kemanusiaan. Jika direnungkan lebih dalam akan terlihat bahwa pelayanan timbul karena ada faktor penyebab yang bersifat ideal mendasar dan yang bersifat material⁴

Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain, yang ditujukan guna memenuhi kepentingan orang banyak disebut pelayanan umum. Namun tidak berarti bahwa pelayanan umum itu bersifat kolektif, sebab melayani kepentingan perorangan pun asal kepentingan itu termasuk dalam rangka pemenuhan hak dan kebutuhan bersama yang telah diatur, termasuk dalam pengertian pelayanan umum.⁵

Dalam Kamus Bahasa Indonesia mengartikan bahwa birokrasi disamakan dengan pemerintahan rakyat yang dominan dikuasai oleh kaum pegawai negeri.⁶Juga diartikan sebagai perihal atau cara melayani dan membantu menyiapkan (mengurus) apa yang dibutuhkan orang lain⁷ Dengan demikian, birokrasi lebih cenderung memberikan pelayanan yang efisien dan efektif pada masyarakat yang

⁴ A.S.Moenir, *Kepemimpinan Kerja, Peranan, Teknik dan Keberhasilannya*, (Jakarta: PT Bina Aksara. 1988), hal. 55

⁵ H A S . Moenir, , *op.cit.*, hal 12

⁶Boediono, *Pelayanan Prima Perpajakan*, (Jakarta: Rineka Cipta), Cet II, h. 21

⁷ Kamus Besar Bahasa Indonesia, *Tentang arti pelayanan*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), h.

mebutuhkannya.

Kelambanan pelayanan itu hanya disebabkan oleh kurang baiknya cara pelayanan di tingkat bawah. Ternyata masih banyak faktor yang mempengaruhi begitu buruknya tata kerja dalam birokrasi. Sudah menjadi rahasia umum bahwa di kantor-kantor pemerintahan kita akan melihat banyak pegawai yang datang ke kantor hanya untuk mengisi absen, mengikuti apel, sementara pekerjaan-pekerjaan yang diselesaikan sungguh tidak sepadan dengan waktu yang telah dihabiskan⁸.

Sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan, maka perwujudan pelayanan efektivitas yang didambakan oleh masyarakat ialah:

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang-kadang di buat-buat.
2. Memperoleh pelayanan yang secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu.
3. Mendapat perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama tertib dan tidak pandang bulu.
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu yang tidak menentu.⁹

Keempat hal itulah yang menjadi dambaan setiap orang berurusan dengan badan/instansi yang bertugas melayani masyarakat. Apabila hal itu dapat dipenuhi masyarakat akan puas, dan dampak kepuasan masyarakat dapat dilihat:

⁸ Izam, (Ketua Pemuda Minas), *Wawancara*, 11 Oktober 2009

⁹ H A S . Moenir, , *op.cit.*, hal. 41

- a). Masyarakat sangat menghargai kepada korps pegawai yang bertugas dibidang pelayanan umum. Mereka tidak memandang remeh dan mencemooh korps itu tudak pula berlaku sembarangan.
- b). Masyarakat terdorong mematuhi aturan dengan penuh kesadaran tanpa prasangka buruk, sehingga lambat laun akan terbentuk sistem pengendalian yang akan sangat efektif dalam ketertiban dalam pemerintahan dan bernegara.
- c). Ada rasa bangga pada masyarakat atas karya korps dalam bidang pelayanan umum, meskipun dilain pihak ada yang merasa ruang geraknya dipersempit karena tidak lagi mempermudah mereka. Rasa bangga itu akan membawa dampak positif terhadap usaha mempertahankan citra korps pegawai yang tangguh, tanggap, dan disiplin.
- d). Kelambatan-kelambatan yang biasa ditemui, dapat dihindarkan dan ditiadakan. Sebaliknya akan dapat ditumbuhkan percepatan kegiatan dimasyarakat di semua kegiatan baik ekonomi, sosial, maupun budaya.
- e). Karena adanya kelancaran di bidang pelayanan umum , gairah usaha dan inisiatif masyarakat akan meningkat, yang akan meningkatkan pula usaha dan pengembangan ipoleksosbud masyarakat kearah tercapainya masyarakat adi dan makmur berdasarkan pancasila¹⁰.

Sesuai dengan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan umum yang prima haruslah dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat:

¹⁰ *Ibid.*

- a.Sederhana
- b.Terbuka
- c.Lancar
- d.Tepat
- e.Lengkap
- f.Wajar
- g.Terjangkau¹¹

Gaya melaksanakan pelayanan kepada masyarakat ada ruas terhadap pelayanan yang diberikan adalah salah satu dari tujuan pelayanan masyarakat. Kepuasan masyarakat adalah tanggapan positif oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan secara langsung maupun tidak langsung.

Gambaran masyarakat seperti yang telah dijelaskan di atas tidak mungkin dijangkau, kalau hal ini dikaitkan dengan keadaan yang sedang dihadapi sekarang. Oleh karena itu di bidang pelayanan umum masih perlu pembenahan sungguh-sungguh dalam berbagai sektor yang menjadi pendukung terhadap pelayanan birokrasi yang baik

C. Standar Pelayanan.

Standar atau ukuran dasar khusus adalah untuk mengetahui mutu pelayanan. Oleh karena itu, sementara orang ada yang menyebutnya dengan mutu pelayanan. Sasaran ukurannya adalah untuk mengetahui apakah pelayanannya sudah prima atau belum prima. Standar pelayanan bagi birokrasi pada umumnya ditentukan dalam undang-undang dan bisa dilakukan dengan mengumpulkan pendapat para ahli

¹¹ *Ibid.*

untuk dianalisis menghasilkan standar pelayanan. Dalam menentukan standar pelayanan, lebih baik melalui penelitian, termasuk penelitian lapangan, atau mendengarkan pendapat pelanggan.¹²

Menentukan standar pelayanan dapat juga dilakukan dengan riset atau melakukan kerja sama dengan lembaga lain untuk melakukan riset, baik tentang kebutuhan dasar pelanggan maupun kemampuan birokrasi dalam pelayanan pelanggan dengan memperhatikan sarana dan prasarana yang mendukungnya, sehingga standar pelayanan yang ditetapkan dapat dilaksanakan oleh birokrasi. Hasil penetapan standar pelayanan tersebut menjadi komitmen setiap pimpinan birokrasi.

Sedangkan untuk mengukur standar efektivitas pelayanan yang tepat bagi pemberi pelayanan kepada masyarakat, terutama birokrat, telah ditetapkannya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-PAN) Nomor 81/1993 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum yang dapat dijadikan dasar untuk mengukur kinerja pelayanan publik instansi pemerintah. Ketujuh dimensi pelayanan publik tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, yaitu prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan dan kepastian, yaitu mencakup prosedur/tata cara, persyaratan pelayanan teknis maupun administratif, unit kerja, tarif biaya dan jadwal penyelesaian.

¹² *Ibid.*

3. Keamanan, kepastian hukum bagi masyarakat.
4. Keterbukaan, yang terdapat kesederhanaan dan kejelasan informasi pada masyarakat.
5. Efisiensi, sasaran pelayanan.
6. Ekonomis, kewajaran, kemampuan masyarakat secara umum.
7. Keadilan, pelaksanaan pelayanan dalam waktu yang ditentukan.¹³

Namun menyesuaikan lokasi penelitian yang berada di tingkat Kabupaten dan dalam wilayah Kelurahan, penulis menggunakan pedoman pelayanan masyarakat pada tingkat Kelurahan yang telah diatur dalam Perda Kabupaten Siak, yaitu tentang Tugas, Fungsi dan Susunan Organisasi Pemerintah Kelurahan, adalah sebagai berikut:

1. Lurah mempunyai fungsi:

- a. Pelaksanaan pelimpahan sebagian kewenangan pemerintahan dari Bupati.
- b. Pelaksanan kegiatan pemerintahan kelurahan.
- c. Pemberdayaan masyarakat.
- d. Pelayanan masyarakat.
- e. Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.
- f. Pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.

2. Sekretaris Kelurahan mempunyai fungsi:

- a. Menyusun rencana program kerja.
- b. Membagi tugas kepada bawahan sesuai tugasnya.
- c. Memberi petunjuk kepada bawahan agar pelaksanaan tugas dapat berjalan lancar.

¹³ Harbani Pasolong , *op.cit.*, hal. 135

- d. Menilai hasil kerja bawahan dengan cara mengevaluasi hasil pelaksanaan tugas.
- e. Menilai prestasi kerja bawahan untuk pembinaan karir.
- f. Melaksanakan dan mengelola manajemen kesekretariatan Kelurahan untuk kelancaran tugas.
- g. Melaksanakan Administrasi kepegawaian, keuangan dan administrasi untuk menunjang tugas pokok dan fungsi.
- h. Memberikan layanan teknis administrasi kepada lurah, seksi-seksi dan seluruh staf untuk kelancaran tugas.
- i. Menginventarisasi, mengelola dan mengevaluasi data baik pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan serta informasi untuk pembinaan penyelenggaraan tugas umum, penyelenggaraan pemerintahan Kelurahan.
- j. Memberikan saran alternatif kepada Lurah untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
- k. Membuat laporan sebagai bahan petanggung jawaban dan evaluasi pelaksanaan tugas.
- l. Mengkoordinasikan tugas-tugas seksi agar dalam pelaksanaannya dapat berjalan lancar.
- m. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan.

3. Seksi Tata Pemerintahan.

Mencakup pemberdayaan masyarakat, ketentraman dan ketertiban serta kesejahteraan masyarakat yaitu Memberikan pelayanan kepada masyarakat dibidang Pemerintahan, ketentraman dan ketertiban.¹⁴

¹⁴ Peraturan Daerah Kabupaten Siak Nomor 32 Tahun 2008 Tentang Fungsi dan Susunan

Meskipun telah ditetapkan standar pelayanan, namun tidak tertutup kemungkinan bisa ditambahkan dengan keluhan atau masukan dari masyarakat yang mengalami masalah dalam hal pelayanan, sehingga bisa menjadi masukan bagi Aparatur, apa saja yang harus dijalankan untuk mencapai kesempurnaan dalam hal pelayanan.

D.Macam-macam Pelayanan

Pelayanan adalah segala bentuk pemberian layanan keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan. Didalam ini pelayanan dapat digolongkan menjadi 3 bagian yaitu: Pelayanan Murah,

Pelayanan Cepat

Pelayanan Ramah.¹⁵

1.Pelayanan Murah

Pelayanan murah dapat diartikan tidak adanya permintaan imbalan diluar yang seharusnya dengan alasan apapun dan kejujuran, keakuratan dalam memberikan informasi.

Hampir setiap instansi di seluruh Indonesia kita mengalami hal yang demikian, mulai dari tingkat paling atas sampai tingkat paling bawah. Hal ini mengindikasikan kebobrokan mental dan perilaku aparat kita, dan celakanya masyarakat Indonesia tolelir terhadap hal yang demikian, karena sudah lumrah dari zaman dahulu rakyat harus memberi upeti sebagai bentuk penghargaan kepada pengusaha, padahal ini sangat

Organisasi Pemerintah Kelurahan h 10

¹⁵ Thoha Miftah, *Birokrasi dan Politik di Indonesia*, (Jakarta: Rajawali Pers , 2003), hal. 36

bertentangan sekali dalam pelayanan prima. Adapun hal-hal yang terdapat dalam pelayanan murah ini adalah:

- a. Permintaan Imbalan
- b. Kejujuran memberikan informasi tentang KTP

2. Pelayanan Cepat

Pelayanan cepat dapat diartikan sebagai pelayanan waktu yang lama ditentukan dalam penyelesaian KTP yang diurus dalam masyarakat dan kemudahan dihubungi dan berkomunikasi dalam pengurusan, serta tanggap terhadap keluhan.

Adapun yang termasuk dalam hal-hal pelayanan cepat adalah:

- a. Lamanya waktu.
- b. Kemudahan dihubungi dan berkomunikasi.
- c. Tanggap terhadap keluhan

3. Pelayanan Ramah

Pelayanan ramah dapat diartikan sebagai pelayanan yang sopan, bersahabat terhadap masyarakat yang termasuk didalamnya tentang pengurusan KTP.

Adapun sikap ramah yang ditunjukkan abdi Negara dalam memberikan pelayanan mempunyai andil yang sangat besar dalam menentukan kualitas pelayanan. Karena tugas utamanya adalah kesan pertama yang harus diberikan adalah sikap ramah terhadap tamunya atau masyarakat dalam pengurusan KTP.

Adapun hal-hal yang terdapat dalam pelayanan ramah adalah:

- a. Ramah tamah
- b. bersahabat

c.Sopan

d.Tidak membedakan pelayanan

E.Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan

Pelayanan merupakan kegiatan-kegiatan yang tidak jelas namun menyediakan kepuasan kepada konsumen atau pemakai industri, ia tidak terikat pada penjualan suatu produk atau penjualan lainnya.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan:

1.Faktor kesadaran petugas yang berkecimpung dalam pelayanan. Kesadaran disini berfungsi sebagai acuan dasar yang melandasi pada perbuatan atau tindakan –tindakan selanjutnya. Kesadaran kerja itu bukan saja kesadaran dalam pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawab yang menyangkut penyelesaian pekerjaan dan pemberian hasil laporan yang tepat, dalam usaha meningkatkan hasil kerja, juga turut dalam usaha pemeliharaan sarana dan prasarana.

2.Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, yaitu merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Faktor ini menyangkut segala ketentuan-ketentuan baik yang tertulis maupun tidak tertulis yang berlaku dalam organisasi mengenai waktu kerja, cara kerja, pemberian sanksi terhadap pelanggaran serta ketentuan-ketentuan lain yang telah ditetapkan.

3.Faktor pendapatan yang meliputi gaji yang dapat menggairahkan semangat kerja yang tinggi, uang lembur atau uang jasa perangsang yang terwujud kebendaan seperti bonus, hari libur atas biaya organisasi dan sejenisnya.

4.Faktor kemampuan/keterampilan kerja dapat ditingkatkan dengan pemberian

petunjuk-petunjuk atau bimbingan kerja, penyuluhan kerja, mengadakan pendidikan dan latihan khusus pada pegawai.

5. Faktor sarana dan prasarana yang meliputi peralatan perlengkapan atau alat bantu kerja, juga tersedianya fasilitas pelayanan yang meliputi gedung dan segala kelengkapannya, fasilitas komunikasi dan kemudahan-kemudahan lainnya¹⁶

Seperti yang telah diuraikan diatas, sangat banyak sekali faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan, termasuk pelayanan KTP, tetapi disini penulis membatasi hanya beberapa saja sesuai dengan indikator penelitian yang dilakukan penulis.

E. Prosedur Pembuatan KTP di Kelurahan Minas Jaya

Pemohon KTP datang ke Kantor Lurah dengan membawa persyaratan –persyaratan antara lain :

1. Kartu Keluarga (KK) Kabupaten Siak asli ditambah satu lembar foto copy
2. Foto ukuran 2x3 3 lembar
3. Foto copy akte lahir / keterangan lahir/ijazah/surat nikah 2 lembar
4. Melampirkan surat pindah yang ditanda tangani camat daerah asal (minimal sudah 6 bulan ditempat datang)
5. KTP lama sebagai lampiran
6. Surat pernyataan yang bersangkutan bagi pendatang
7. Pemohon menyerahkan KP-1 dan berkas persyaratan KTP beserta KK asli dan foto copy 1 lembar serta foto copy akte kelahiran bagi WNI keturunan kepada pegawai yang ditunjuk untuk diperiksa

¹⁶ H.A.S. Moenir, *op.cit.*, h.89

8. Setelah lengkap persyaratannya, maka pegawai yang ditunjuk menetik blangko KTP yang bersangkutan dan menandatangani serta membubuhkan cap jempol pada blangko KTP tersebut
9. Selanjutnya KTP tersebut diperiksa kembali dan diajukan kepada Camat untuk ditandatangani
10. Pemohon membayar uang blangko dan administrasi sebesar Rp.15.000,-
11. KTP siap dan diberikan ke pemohon untuk dilaminating¹⁷

¹⁷ Kantor Kelurahan Minas Jaya

BAB IV
PELAYANAN KTP DAN EFEKTIVITASNYA PADA KANTOR
KELURAHAN MINAS JAYA DITINJAU MENURUT HUKUM ISLAM.

1. Pelayanan KTP Pada Masyarakat dan Efektivitasnya Pada Kantor Kelurahan Minas Jaya

Dalam Kamus Bahasa Indonesia mengartikan bahwa birokrasi disamakan dengan pemerintahan rakyat yang dominan dikuasai oleh kaum pegawai negeri. Juga diartikan sebagai perihal atau cara melayani dan membantu menyiapkan (mengurus) apa yang dibutuhkan orang lain¹ Dengan demikian, birokrasi lebih cenderung memberikan pelayanan yang efisien dan efektif pada masyarakat yang membutuhkannya.

Selama ini, masyarakat belum merasakan pelayanan yang efektif, yang seharusnya diberikan oleh Aparatur ketika mereka berurusan dengan birokrasi, khususnya jika berurusan tentang surat-surat penting atau pelayanan KTP²

Untuk pencapaian pelayanan yang baik diperlukan beberapa tahapan, diantaranya adalah kemudahan dalam pengurusan kepentingan, mendapatkan pelayanan yang wajar, mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama dan perlakuan yang wajar dan jujur.³

¹Kamus Besar Bahasa Indonesia Tentang arti pelayanan

² Agus, Ketua RT, *Wawancara*, 10 Agustus 2009

³ H A S . Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta : PT Bumi Aksara 2000), Cet IV, hal. 41

a. Kemudahan Dalam Pengurusan kepentingan

Kemudahan dalam pengurusan kepentingan adalah suatu proses pelayanan yang diberikan oleh para pegawai terhadap masyarakat guna mempermudah segala kepentingan dari masyarakat tersebut, sehingga segala urusan yang dilakukan di Kantor tersebut dapat terselesaikan.

Adapun kemudahan dalam mengurus kepentingan ini memiliki ciri-ciri sebagai berikut: pelayanan yang diberikan dengan cepat dan efektif, pelayanan dengan prosedur yang cepat dan mudah dimengerti, dan tanggap terhadap keluhan dan keinginan masyarakat. Dimana dalam melaksanakan kemudahan dalam mengurus kepentingan pada Kantor Kelurahan Minas Jaya dapat dilihat dari tabel tanggapan responden berikut ini :

Tabel IV.1. tanggapan masyarakat tentang kemudahan dalam mengurus kepentingan pada Kantor Kelurahan Minas Jaya.

No	Kategori jawaban responden	Frekwensi	Persentase
1	Mudah	10	33,33%
2	Cukup mudah	5	16,66%
3	Kurang mudah	15	50,00%
	Jumlah	30	100

Sumber : Data Olahan Tahun 2009

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa ada sebanyak 10 orang atau 33,33% masyarakat yang menjawab mudah, ini berarti menurut masyarakat aparaturnya mampu

melaksanakan ketiga ciri-ciri kemudahan dalam mengurus kepentingan. Dan ada sebanyak 5 orang atau 16,66% yang menjawab cukup mudah, ini berarti menurut masyarakat aparatur Kelurahan mampu melaksanakan dua ciri-ciri kemudahan dalam mengurus kepentingan. Sedangkan ada sebanyak 15 orang atau sekitar 50,00% masyarakat yang menjawab kurang mudah, ini berarti menurut masyarakat para aparatur tidak mampu melaksanakan ciri-ciri dari kemudahan dalam mengurus kepentingan pada Kantor Kelurahan Minas Jaya.

Kemudahan yang seharusnya didapatkan masyarakat melalui pelayanan , tidak didapatkan, sehingga pelayanan yang efektif, prosedur yang cepat serta tanggap terhadap keluhan tidak tercipta dengan baik, hal ini berdampak dengan adanya ketidakpuasan masyarakat terhadap kemudahan pelayanan yang seharusnya menjadi hak mereka.⁴

b. Mendapatkan pelayanan yang wajar

Mendapatkan pelayanan yang wajar merupakan hak dari masyarakat dan juga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebaik-baiknya tanpa ada hambatan dan perkataan yang kurang baik dari pihak aparatur Kelurahan.

Adapun mendapatkan pelayanan yang wajar mempunyai ciri-ciri sebagai berikut: pelayanan yang diberikan tanpa gerutu, sindiran dan tidak adanya permintaan sesuatu imbalan baik dengan alasan untuk kesejahteraan dan para aparatur dengan tidak memberatkan/membebankan masyarakat dengan sesuatu di luar ketentuan yang berlaku.

⁴Dony, warga RT II, *Wawancara*, 15 Agustus 2009

Dimana dalam mendapatkan pelayanan yang wajar pada Kantor Kelurahan Minas Jaya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV.2 tanggapan masyarakat tentang mendapatkan pelayanan yang wajar pada Kantor Kelurahan Minas Jaya, dapat dilihat pada tabel berikut:

No	Kategori jawaban responden	Frekwensi	Persentase
1	Wajar	10	33,3%
2	Cukup wajar	7	23,3%
3	Kurang wajar	13	43,3%
	Jumlah	30	100

Sumber : Data Olahan Tahun 2009

Dari tabel IV.2 dapat dilihat bahwa mendapatkan pelayanan yang wajar ada sebanyak 10 orang atau sekitar 33,3% yang menjawab wajar, ini berarti menurut masyarakat ada aparaturnya Kelurahan yang melaksanakan satu bahkan tidak satupun ciri-ciri dari mendapatkan pelayanan yang wajar pada Kantor Kelurahan. Kemudian mendapatkan pelayanan yang wajar ada sebanyak 10 atau sekitar 33,3% yang menjawab wajar, ini berarti menurut masyarakat ada aparaturnya Kelurahan yang mampu melaksanakan ketiga ciri-ciri dari mendapatkan pelayanan yang wajar kepada masyarakat. Sedangkan ada sebanyak 7 orang atau sekitar 23,3% masyarakat yang menjawab cukup wajar ini menurut penilaian masyarakat para aparaturnya Kelurahan hanya bisa melaksanakan tugasnya dengan dua ciri-ciri dari mendapatkan pelayanan yang wajar kepada masyarakat pada Kantor Kelurahan Minas Jaya.

Masyarakat yang selalu ingin dilayani dengan baik, tanpa ada sindiran,gerutu serta tanpa imbalan yang tidak seharusnya mereka berikan, hal ini yang belum bisa diberikan oleh Aparatur Kelurahan, sehingga masyarakat masih harus dihadapkan pada hal-hal diluar kendali mereka.⁵

C. Mendapatkan Perlakuan yang sama.

Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan adalah merupakan proses pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat dengan tidak membedakan dari mana asal,pangkat dan golongan dan status seseorang dalam masyarakat.

Adapun mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan mempunyai ciri-ciri sebagai berikut: Perlakuan yang tertib, tidak pandang bulu,serta mengutamakan budaya antri dan tidak akan dilayani bagi yang melanggar aturan,contohnya budaya antri. Dimana dalam mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama pada Kantor Kelurahan Minas Jaya dapat dilihat pada tabel berikut:

⁵Trisno, warga RT II, *Wawancara*, 15 Agustus 2009

Tabel IV.3 tanggapan masyarakat tentang mendapatkan perlakuan yang sama pada Kantor Kelurahan Minas Jaya dapat dilihat sebagai berikut:

No	Kategori jawaban responden	Frekwensi	Persentase
1	Sama	10	33,3%
2	Cukup sama	6	20,0%
3	Kurang sama	14	46,6%
	Jumlah	30	100

Sumber : Data Olahan Tahun 2009

Berdasarkan tabel IV.3 diatas dapat dilihat bahwa mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan ada 10 orang atau sekitar 33,3% yang menjawab sama, ini bermakna para aparatur telah melaksanakan ketiga dari ciri-ciri dalam mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan. Kemudian sebanyak 6 orang atau sekitar 20,0% yang menjawab cukup sama, ini berarti dalam melaksanakan tugasnya para aparatur Kelurahan hanya melaksanakan dua ciri-ciri dalam mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan. Kemudian ada 14 orang atau sekitar 46,6% yang menjawab kurang sama yang bermakna menurut masyarakat para pegawai yang hanya mampu melaksanakan satu atau bahkan tidak satupun ciri-ciri dari mendapatkan pelayanan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan pada Kantor Kelurahan Minas Jaya.

Terkadang masih ada ditemui Aparatur yang membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan, karena adanya perbedaan status dalam masyarakat, sehingga

berdampak terhadap pelayanan yang harusnya diberikan, pelayanan yang tidak tertib, pandang bulu, serta mendahulukan kepentingan orang yang berpengaruh/berkedudukan dalam masyarakat.⁶

D. Perlakuan yang jujur dan terus terang.

Perlakuan yang jujur dan terus terang adalah merupakan suatu sikap dari pegawai dalam melayani masyarakat dengan tanpa memberikan ketentuan-ketentuan yang nantinya akan memberikan kekecewaan kepada masyarakat.

Adapun perlakuan yang jujur dan terus terang mempunyai ciri-ciri sebagai berikut :
Jika terjadi penundaan atau hambatan penyelesaian kepentingan hendaknya diberitahukan secara jujur dan terus terang, tidak membuat-buat alasan apabila terjadi hambatan atau penyelesaian terhadap suatu kepentingan. Dimana dalam perlakuan yang jujur dan terus terang pada Kantor Kelurahan Minas Jaya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV.4 Tanggapan masyarakat Tentang Perlakuan yang jujur dan terus terang pada Kantor Kelurahan Minas Jaya dapat dilihat pada tabel berikut:

No	Kategori jawaban responden	Frekwensi	Persentase
1	Jujur	9	30,0%
2	Cukup jujur	10	33,3%
3	Kurang jujur	11	36,6%
	Jumlah	30	100

Sumber : Data Olahan Tahun 2009

⁶Wawan, warga RT III, *Wawancara*, 16 Agustus 2009

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang dalam pelayanan ada sebanyak 10 orang atau sekitar 33,3%, masyarakat menjawab cukup jujur, ini berarti menurut ketua RT dalam melaksanakan pekerjaannya pegawai melaksanakan dua ciri-ciri dari mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang dalam pelayanan. Kemudian ada 9 orang atau sekitar 30,0% yang menjawab jujur, yang bermakna menurut masyarakat para aparatur mampu melaksanakan ketiga ciri-ciri dari mendapatkan perlakuan yang sama jujur dan terus terang dalam pelayanan. Dan yang menjawab kurang jujur ada 11 orang atau sekitar 36,6% yang bermakna menurut masyarakat para pegawai yang hanya mampu melaksanakan satu atau bahkan tidak satupun ciri-ciri dari mendapatkan pelayanan yang jujur dan terus terang dalam pelayanan terhadap kepentingan pada Kantor Kelurahan Minas Jaya.

Alasan yang sering diberikan Aparatur adalah tidak pernah transparan atau tidak jelas memberikan informasi yang seharusnya didapatkan masyarakat, kejujuran yang seharusnya mereka terapkan, tetapi tidak pernah diterapkan, sehingga terjadi penundaan pelayanan yang seharusnya tidak terjadi, akibatnya masyarakat yang ingin penyelesaian dalam suatu pelayanan tidak terealisasi dengan baik.⁷

⁷ Sidik, warga RT IV, *Wawancara*, 17 Agustus 2009

2.Masalah / Kendala Yang di Hadapi Masyarakat Dalam Hal Pelayanan Pembuatan KTP

Dari hasil yang penulis dapatkan selama penelitian, Beberapa masalah yang terjadi di masyarakat, dalam hal pelayanan KTP adalah sebagai berikut:

1.Tata Cara Pelayanan Pembuatan KTP

Selama ini, hal yang dirasakan masyarakat dalam hal pembuatannya, dinilai masih cukup baiknya Aparatur dalam memberikan layanan, baik dalam mengurusnya maupun ketika pengambilannya, ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel IV.5 Tanggapan Responden Tentang Cara Pembuatan KTP pada Tingkat Kelurahan

No	Alternatif Jawaban	Frekwensi	Persentase
1	Baik	11	36,6%
2	Cukup Baik	12	40,0%
3	Tidak baik	7	23,3%
Jumlah		30	100

Sumber : Data Olahan Tahun 2009

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa 11 atau 36,6% responden menyatakan baik , 12 atau 40,0% responden menyatakan cukup baik dan 7 atau 23,3% responden menyatakan tidak baik. Dapat disimpulkan bahwa cara pembuatan KTP pada tingkat Kelurahan dikategorikan cukup baik, ini dapat dilihat dari 12 atau 40,0% responden menyatakan cukup baik. Pemerintah yang beretika adalah Pemerintah yang

responsive dan professional dalam menjalankan tugas pemerintahan khususnya dalam memecahkan masalah yang dihadapi masyarakatnya.

Pembuatan KTP di tingkat Kelurahan, seharusnya bisa lebih baik, andai saja Aparatur memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.⁸

2. Waktu Yang di Perlukan Dalam Pelayanan KTP.

Masyarakat terkadang enggan bila berurusan bila memakan waktu yang lama, hal ini, karena kesibukan yang harus dihadapi setiap hari, dan aktifitas sebagai karyawan yang harus digelutinya, sehingga mereka enggan jika waktu pembuatan KTP berlarut-larut. Hal inilah yang salah satunya dihadapi masyarakat Kelurahan Minas Jaya, Mereka harus bolak-balik ke Kantor Lurah, dikarenakan lamanya waktu yang diperlukan dalam pembuatan KTP. Untuk lebih jelasnya, dapat kita lihat tabel dibawah ini:

Tanggapan Responden Tentang waktu yang diperlukan dalam proses Pembuatan KTP.

⁸Tarno, Masyarakat, *Wawancara*, 19 Agustus 2009

Tabel IV.6 Tanggapan Responden Tentang waktu yang diperlukan dalam proses Pembuatan KTP

No	Alternatif Jawaban	Frekwensi	Persentase
1	Cepat	8	26,6%
2	Sedang	10	33,3%
3	Lambat	12	40,0%
Jumlah		30	100

Sumber : Data Olahan Tahun 2009

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa 10 atau 33,3% responden menyatakan sedang , 8 atau 26,6% responden menyatakan cepat dan 12 atau 40,0% responden menyatakan lambat. Dapat disimpulkan bahwa waktu yang diperlukan dalam proses pembuatan KTP pada tingkat Kelurahan dikategorikan sedang, ini dapat dilihat dari 17 atau 56,6% responden menyatakan sedang.

Adanya kesibukan masing-masing masyarakat dalam menjalani aktifitasnya, sehingga untuk mengurus KTP yang membutuhkan waktu yang lama, menambah keengganan masyarakat untuk berurusan dengan birokrasi, hal ini sebagai bukti belum mampunya birokrat dalam memberikan pelayanan yang diinginkan masyarakat.⁹

3. Minat Masyarakat Terhadap Kepemilikan KTP

Kesadaran masyarakat tentang pentingnya kepemilikan KTP, belum terealisasi dengan baik, ini terjadi, karena kurangnya ketegasan dari Aparatur

⁹Ibu Salima, Masyarakat, *Wawancara*, 19 Agustus 2009

Pemerintah, ini hendaknya ditegaskan oleh pemerintah, karena KTP sebagai bukti diri bahwa penduduk tersebut adalah warga yang bertempat tinggal pada daerah tersebut. Untuk mengetahui seberapa besar minat masyarakat yang memiliki KTP dapat dilihat pada table berikut:

Tanggapan Responden Tentang Minat Masyarakat Untuk Memiliki Kartu Tanda Penduduk(KTP)

Tabel IV.7 Tanggapan Responden Tentang Minat Masyarakat Untuk Memiliki Kartu Tanda Penduduk KTP

No	Alternatif Jawaban	Frekwensi	Persentase
1	Tinggi	9	30,0%
2	Sedang	15	50,0%
3	Rendah	6	20,0%
Jumlah		30	100

Sumber : Data Olahan Tahun 2009

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa 9 atau 30,0% responden menyatakan tinggi, 15 atau 50,0% responden menyatakan sedang dan 6 atau 20,0% yang menyatakan rendah. Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa minat masyarakat untuk memiliki Kartu Tanda Penduduk(KTP) masih sedang. Hal ini dibuktikan dengan jawaban responden birokrasi sebesar 50% menyatakan sedang, tetapi juga tidak bisa dikatakan minat masyarakat rendah untuk memiliki Kartu Tanda Penduduk(KTP) karena 30% responden menyatakan minat masyarakat tinggi.

Setelah mengadakan penelusuran kepada responden mengenai kepemilikan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dapat disimpulkan bahwa minat masyarakat tentang pentingnya kepemilikan KTP masih kurang.

Seharusnya ada ketegasan dari Pemerintah Kelurahan, dalam penerapan aturan tentang kepemilikan KTP. Sehingga masyarakat bisa tahu, arti pentingnya KTP sebagai identitas diri, sehingga mau untuk mengurusnya dan memilikinya.¹⁰

4. Pelayanan Yang di Berikan Aparatur Kelurahan.

Pelayanan hendaknya secara adil dan merata, sehingga masyarakat akan dapat memperoleh kualitas pelayanan yang maksimal.¹¹ Dalam hal ini masyarakat yang hendak berurusan dengan Aparatur kelurahan, mendapatkan pelayanan yang baik dan merata. Sehingga apabila pelayanan yang diberikan sudah maksimal kepada masyarakat, akan memperlancar kinerja yang selama ini disusun rapi oleh birokrat. Untuk mengetahui, tingkat pelayanan yang diberikan oleh Aparatur Kelurahan kepada masyarakat, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tanggapan Responden Tentang pelayanan Aparatur di Kantor Kelurahan.

¹⁰Ibu Emi, Masyarakat, *Wawancara*, 12 Agustus 2009

¹¹Wahyudi Kumorotomo, *Etika Administrasi Negara*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1999), Cet IV, h.135

Tabel IV.8 Tanggapan Responden Tentang pelayanan Aparatur di Kantor Kelurahan

No	Alternatif Jawaban	Frekwensi	Persentase
1	Pelayanan Baik	8	26,6%
2	Pelayanan Cukup Baik	9	30,0%
3	Pelayanan Tidak Baik	7	23,3%
4	Tidak Menjawab	5	16,6%
Jumlah		30	100

Sumber : Data Olahan Tahun 2009

Dari tabel di atas adalah sebanyak 9 responden atau sebesar 30,0% menyatakan pelayanan yang diberikan Aparatur kelurahan cukup baik, dan 7 Responden atau sebesar 23,3% menyatakan pelayanan yang diberikan Aparatur Pemerintah kurang baik, 5 responden atau sebesar 16,6% menyatakan pelayanan tidak baik, sedangkan 5 Responden atau sebesar 16,6% tidak menjawab, ini dikarenakan 5 Responden ini tidak memiliki KTP, jadi mereka tidak tahu persis pelayanan yang diberikan Aparatur itu sendiri. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan cukup baik, karena dapat dilihat dari jawaban Responden sebanyak 9 Responden atau 30,0%, tetapi juga tidak bisa dikatakan pelayanan yang diberikan Aparatur ini benar-benar baik, ini dapat dilihat dengan adanya 7 atau 23,3% menyatakan tidak baik.

Selama ini, Aparatur sudah berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, meskipun masih ada kekurangan didalamnya, namun semua itu tidak terlepas dari keterbatasan kemampuan yang dimiliki Aparatur kelurahan.¹² Pelayanan yang kami rasakan selama ini di Kelurahan sudah lumayan baik, meskipun terkadang masih ada kekurangannya, namun kemajuan dan professional kinerja Aparatur sudah mulai terlihat, semoga ini tetap berlanjut dan semakin meningkat kedepannya.¹³

5. Adanya Masyarakat Yang Belum Memiliki KTP.

Setiap warga negara baik warga negara asli maupun warga negara asing yang hidup pada suatu wilayah, wajib melaporkan perubahan yang terjadi pada dirinya maupun anggota keluarganya serta wajib mendaftarkan diri kepada pemerintah daerah setempat. Kemudian untuk mengesahkan kewarganegaraan maka warga negara harus memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dibuat oleh pemerintah setempat.¹⁴

KTP selain hal yang dibutuhkan disetiap lapisan masyarakat juga menjadi Masalah, khususnya dari aspek kepengurusan, disatu sisi pemerintah menekankan kepemilikan KTP, perilaku aparatur pemerintah cenderung menghambat, mempersulit, membutuhkan waktu yang lama, dan memerlukan biaya

¹²Rina, Bagian Administrasi Kelurahan, *Wawancara*, 14 Agustus 2009

¹³Rushendry, Ketua RW XI, *Wawancara*, 14 Agustus 2009

¹⁴Peraturan Daerah Kabupten Siak No 08 Tahun 2002 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk (Penerbit Bagian Hukum Sekretaris Daerah Kabupaten Siak)2002

yang besar dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), karena adanya pemungutan yang tidak jelas dan membedakan jasa pelayanan.

Untuk lebih jelasnya mengenai alasan belum memiliki KTP, dapat kita lihat pada tabel dibawah ini:

Tabel IV.9 Tanggapan Responden Tentang Alasan Belum Memiliki Kartu Tanda Penduduk KTP

No	Alternatif Jawaban	Frekwensi	Persentase
1	Kurang Minat Masyarakat Itu sendiri dengan menyatakan tidak pentingnya kepemilikan KTP	15	50,0%
2	Pembuatan KTP yang agak sulit dan menggunakan uang lebih	8	26,6%
3	Proses pembuatan KTP yang sangat lambat	7	23,3%
Jumlah		30	100

Sumber : Data Olahan Tahun 2009

Dari tabel di atas adalah sebanyak 15 responden atau sebesar 50,0% menyatakan Kartu Tanda Penduduk (KTP) tidak begitu dibutuhkan buat mereka, dan 8 Responden atau sebesar 26,6% memberikan alasan pembuatan KTP yang agak sulit dan menggunakan uang lebih agar urusan dipermudah, kemudian sebanyak 7 responden atau sebesar 23,3% memberikan alasan proses pembuatan KTP itu agak lambat dan memakan waktu hingga 1 bulan, padahal lamanya waktu penyelesaian

pembuatan KTP ini hanya 2-3 hari saja. Kenyataan yang ada, bahwa perilaku birokrasi aparatur, sedikit mempersulit dan lambat, tidak terlepas juga pihak aparatur menginginkan uang lebih, agar cepatnya proses pembuatan KTP itu sendiri, sehingga minat masyarakat menjadi kurang dalam pembuatan KTP.¹⁵

6.Pelayanan Yang Diberikan Dalam Pembuatan KTP.

Jika mengacu pada aturan yang mengharuskan masyarakat untuk memiliki KTP, namun jika tidak disertai dengan pelayanan yang baik dari Aparatur Kelurahan, maka hal ini tidak akan terwujud, karena masyarakat enggan berurusan dengan birokrasi yang kurang menanggapi keinginan masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan yang baik.

Hal ini dapat kita lihat pada tabel dibawah ini:

Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Yang Diberikan Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk KTP

Tabel IV.10 Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Yang Diberikan Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk KTP

No	Alternatif Jawaban	Frekwensi	Persentase
1	Kami selalu ditanggapi dengan baik	10	33,3%
2	Kurang menanggapi kehadiran masyarakat	12	40,0%
3	Tidak menanggapi kehadiran masyarakat.	8	26,6%
Jumlah		30	100

Sumber : Data Olahan Tahun 2009

¹⁵Samosir, Ketua RW X, *Wawancara*, 16 Agustus 2009

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa 10 atau 33,3% responden menyatakan selalu ditanggapi dengan baik , 12 atau 40,0% responden menyatakan aparaturnya kurang menanggapi kehadiran masyarakat dan 8 atau 26,6% responden menyatakan aparaturnya tidak menanggapi kehadiran masyarakat. Ini didapat dari 30 responden, terdapat 20 responden menyatakan pelayanan kurang/tidak baik. Pelayanan hanya akan terjadi apabila melibatkan kedua pihak, yaitu pihak yang melayani dan pihak yang dilayani, hubungan kedua pihak ini harus baik untuk menghasilkan kerja sama yang saling menguntungkan, saling membutuhkan dan saling memahami.

Kami sudah berusaha semampu kami dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, sehingga apa yang diinginkan masyarakat agar mendapatkan pelayanan yang baik dari kami, namun kami menyadari masih ada ketidaknyamanan yang dialami masyarakat atas pelayanan yang kami berikan¹⁶.

7. Kualitas Sumber Daya Manusia Aparatur Kelurahan.

Agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat terealisasi dengan baik, maka dibutuhkan kemampuan individu dari Aparatur itu sendiri, agar azas profesional yang seharusnya dimiliki dalam kinerjanya dapat terwujud. Tanggapan Responden Tentang Kualitas Sumber Daya Manusia Aparatur yang berada di Kelurahan.

¹⁶Rina, Bagian Administrasi Kelurahan , *Wawancara*, 18 Agustus 2009

Tabel IV.11 Tanggapan Responden Tentang Kualitas Sumber Daya Manusia Aparatur yang berada di Kelurahan

No	Alternatif Jawaban	Frekwensi	Persentase
1	Bagus	11	36,6%
2	Cukup Bagus	12	40,0%
3	Tidak bagus	7	23,3%
Jumlah		30	100

Sumber : Data Olahan Tahun 2009

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa 11 atau 36,6% responden menyatakan bagus, 12 atau 40,0% responden menyatakan cukup bagus dan 7 atau 23,3% responden menyatakan tidak bagus. Jadi dapat disimpulkan bahwa Kualitas Sumber Daya Manusia Aparatur Kelurahan belum begitu baik. Untuk itu Pendidikan dan Pelatihan diperlukan setiap saat baik bagi pegawai baru maupun pegawai lama yang berada dan bekerja pada Kantor tersebut ini agar terciptanya kualitas sumber daya manusia yang baik. Pada dan selain itu juga pendidikan dan pelatihan yang diberikan menjadi pendorong pegawai yang bekerja lebih giat dan bersemangat¹⁷, hal ini disebabkan karena pegawai yang telah mengetahui dengan baik tugas dan tanggung jawabnya akan berusaha mencapai tingkat moral yang tinggi.

8.Kedisiplinan Aparatur Kelurahan.

Salah satu penunjang kinerja birokrasi adalah kedisiplinan dalam bekerja, hal ini sangat penting agar terciptanya kondisi yang seimbang dari beberapa kriteria

¹⁷Desmianto, Ketua RT II, *Wawancara*, 22 Agustus 2009

pelayanan yang baik, sehingga masyarakat bisa menyelesaikan urusannya bila mereka membutuhkan pelayanan dari Aparatur itu sendiri. Hal ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tanggapan Responden tentang kedisiplinan Aparatur Pemerintah Kelurahan

Tabel IV.12 Tanggapan Responden Tentang kedisiplinan Aparatur di Kelurahan

No	Alternatif Jawaban	Frekwensi	Persentase
1	Sangat Disiplin	11	36,6%
2	Kurang Disiplin	13	43,3%
3	Tidak disiplin	6	20,0%
Jumlah		30	100

Sumber : Data Olahan Tahun 2009

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa, 11 atau 36,6% responden menyatakan Sangat Disiplin, 13 atau 43,3% menyatakan Kurang Disiplin dan 6 atau 20,0% menyatakan Tidak Disiplin. Dari data responden dapat disimpulkan bahwa tanggapan masyarakat mengenai kedisiplinan Aparatur Kelurahan masih kurang disiplin, ini dapat dilihat besarnya responden yaitu sebesar 13 atau 43,3% menyatakan Aparatur Kelurahan kurang disiplin cukup tinggi. Banyaknya pegawai yang berkeliaran pada jam-jam kerja dan duduk-duduk santai diwarung kopi ini mencerminkan etika yang tidak baik. Padahal alangkah lebih baik kalau melakukan

kegiatan-kegiatan yang positif yang berada dilingkungan kantor khususnya yang berhubungan dengan pelayanan.¹⁸

9.Hasil Kerja Aparatur Kelurahan.

Tanggapan Responden tentang hasil kerja Aparatur di Kelurahan

Tabel IV.13Tanggapan Responden tentang hasil kerja Aparatur di Kelurahan

No	Alternatif Jawaban	Frekwensi	Persentase
1	Memuaskan	13	43,3%
2	Kurang Memuaskan	11	36,6%
3	Tidak Memuaskan	6	20,0%
Jumlah		30	100

Sumber : Data Olahan Tahun 2009

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa 13 atau 43,3% responden menyatakan memuaskan dan 11 atau 36,6% responden kurang memuaskan dan 6 atau 20,0% responden menyatakan tidak memuaskan. Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa tanggapan masyarakat mengenai hasil kerja aparatur kelurahan memuaskan ini dapat dilihat sebanyak 13 atau 43,3% menyatakan kepuasannya terhadap hasil kerja pemerintah kelurahan tetapi bisa juga dikatakan tidak terlalu memuaskan karena 11 atau 36,6% responden menyatakan tidak puas. Aparatur yang berhasil guna adalah aparatur yang mampu menghasilkan karya nyata, berarti aparatur pemerintahan diharapkan tidak hanya mampu berfikir secara nasional dan menghasilkan konsep-konsep yang matang akan tetapi juga pada tingkat operasional sehingga mampu

¹⁸ Immarlis, Tokoh Masyarakat, *Wawancara*, 22 Agustus 2009

berkarya sedemikian rupa kongkrit dan nyata serta yang dapat dilihat dan dinikmati oleh masyarakat luas. Apa yang sudah kami lakukan agar masyarakat yang berurusan dengan kami, bisa merasakan kinerja kami yang baik, namun itu semua sudah maksimal kami berikan, sehingga keluhan dan masukan dari masyarakat tetap kami terima sebagai masukan, agar kedepannya kami bisa lebih baik lagi.¹⁹

10. Kemampuan Aparatur Kelurahan.

Kemampuan seorang Aparatur dalam bekerja, akan mempengaruhi kelangsungan birokrasi, karena bertalian dengan hasil pekerjaan. Kemampuan adalah kesanggupan melakukan sesuatu dan melakukan tolak ukur utama dalam hal menilai kinerja seorang aparat Hal ini dapat kita bisa lihat pada tabel di bawah ini:

Tanggapan Responden Tentang Kemampuan Aparatur Pemerintahan yang ada di Kelurahan.

Tabel IV.14Tanggapan Responden tentang Kemampuan Aparatur Pemerintah Kelurahan

No	Alternatif Jawaban	Frekwensi	Persentase
1	Sudah Profesional	12	40,0%
2	Kurang Profesional	14	46,6%
3	Tidak Profesional	4	13,3%
Jumlah		30	100

Sumber : Data Olahan Tahun 2009

¹⁹ Desi, Bagian Sosial Kelurahan, *Wawancara*, 25 Agustus 2009

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa 12 atau 40,0% responden menyatakan sudah profesional, 14 atau 46,6% responden menyatakan kurang profesional dan 4 atau 13,3% responden menyatakan tidak profesional. Mengenai keprofesionalan Aparatur Kelurahan dapat disimpulkan bahwa masih kurangnya profesional Aparatur kelurahan bekerja sesuai dengan jawaban responden.

Kemampuan seorang aparat akan mempengaruhi kelangsungan birokrasi karena kemampuan akan bertalian dengan hasil pekerjaan, karena masyarakat hanya tahu, bahwa aparat telah mampu bekerja dengan baik, sesuai dengan kemampuan dan pendidikan yang dimilikinya, sehingga harus menghasilkan kinerja yang baik.²⁰ kemampuan adalah kesanggupan melakukan sesuatu dan melakukan tolak ukur utama dalam hal menilai kinerja seorang aparat.

Untuk meningkatkan kemampuan kami dalam bekerja, sering kami mendapatkan pelatihan-pelatihan / seminar peningkatan kinerja, sehingga dengan demikian , bisa meningkatkan kemampuan kami dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat²¹. Sebagai kepala Kelurahan, saya selalu menekankan kepada bawahan saya, agar selalu meningkatkan motivasi dalam bekerja, serta kemampuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga masyarakat dapat terpuaskan oleh layanan yan kami berikan.²²

Berdasarkan analisa yang telah dilakukan tersebut, maka dapatlah disimpulkan bahwa Efektifitas Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Minas Jaya

²⁰Hutagaol, Ketua RT V, *Wawancara*, 25 Agustus 2009

²¹Desi, Bagian Sosial Kelurahan, *Wawancara*, 25 Agustus 2009

²² Said Irwan, Lurah Minas Jaya

Kecamatan Minas Kabupaten Siak, terutama dalam hal pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah “Baik”, meskipun masih ada hal-hal yang perlu disempurnakan, serta selalu menerima usulan dan kritikan yang membangun, terutama dari masyarakat, demi tercapainya suatu pelayanan yang baik.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan analisa yang telah penulis lakukan mengenai Efektifitas Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Minas Jaya kecamatan Minas Kabupaten Siak, maka penulis mengambil kesimpulan yaitu, sebagai berikut:

- A. Berdasarkan indikator efektivitas pelayanan publik yakni masih ada sinyalemen yang berkembang dalam masyarakat yang kecewa akibat pelayanan yang kurang baik dari Pemerintahan Kelurahan, baik dalam hal ketepatan waktu maupun sulitnya prosedur yang harus dilalui pada Kantor Kelurahan Minas Jaya dan hal ini telah terlihat dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Adapun kurang baiknya pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Minas Jaya disebabkan oleh tidak selalu adanya pegawai yang menangani urusan-urusan yang diperlukan di tempat kerja, sehingga masyarakat harus menunggu. selalu ditunda-tunda urusan sehingga menyebabkan masyarakat datang berkali-kali ke Kantor Lurah. Adanya kecenderungan menggunakan pelayanan dengan melihat kedudukan masyarakat. KTP adalah Kartu Tanda Penduduk digunakan sebagai tanda pengenal bagi yang menetap pada suatu wilayah.

B. Kendala yang Dihadapi Masyarakat

Adapun permasalahan yang dihadapi masyarakat dalam pembuatan KTP yaitu,

- Adanya tenaga administrasi yang kurang profesional dalam bekerja.
- Kurangnya sosialisasi mengenai arti pentingnya kepemilikan Kartu Tanda Penduduk dan tata cara pengurusannya.
- Lemahnya sanksi yang diterapkan dilapangan sehingga mengakibatkan rendahnya minat atau kesadaran masyarakat mengurus KTP.

C. Melalui tinjauan Hukum Islam, disimpulkan bahwa, sebagai seorang pemimpin, Aparatur Kelurahan belum memberikan bimbingan yang konkrit terhadap bawahannya dalam hal memberikan pelayanan yang efektif, yaitu berupa kemudahan dalam mengurus sebuah kepentingan, memberikan hak kepada masyarakat yang berupa pelayanan yang wajar dan tanpa gerutu, sindiran serta alasan apapun, memberikan perlakuan yang sama tanpa membedakan masyarakatnya, serta perlakuan yang jujur dan terus terang dengan tanpa memberikan ketentuan yang akan mengecewakan penerima layanan, dan belum dapat mencontoh Rasulullah SAW, yang mempunyai sifat-sifat terpuji sebagai seorang pemimpin, yaitu siddiq, amanah, tabligh, dan fathonah, sehingga Aparatur dapat menjalankan tugasnya mengayomi dan melayani masyarakat.

2. Saran

Adapun saran yang diberikan dalam penelitian ini demi terciptanya suatu proses yang baik dalam hal pelayanan KTP.

Adapun saran-saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah:

1. Oleh karena pelayanan umum merupakan masalah yang sangat penting, maka penulis sarankan agar Pemerintah Kelurahan dapat melaksanakan tugas ini dengan sebaik-baiknya, Dalam hal ini aparat harus memberi pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk dengan murah, cepat dan ramah, sehingga terciptalah keakuratan dan komunikasi yang baik antara aparat dan masyarakat. maka hendaknya diberikan pelatihan mengenai tata cara memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat.
2. Sedangkan bagi masyarakat yang ingin mengurus kepentingan di Kantor Kelurahan perlu melengkapi persyaratan yang telah di tetapkan oleh Pemerintah Kelurahan, sehingga Aparatur Kelurahan dalam melaksanakan tugasnya dapat melaksanakan dengan sebaik-baiknya.

DAFTAR PUSTAKA

- Azam Abdurrahman *Keagungan Nabi Muhammad SAW*. Jakarta CV Pedoman ilmu
Jaya 1997
- Boediono, Drs. M.Si *Pelayanan Prima Perpajakan*, Rineka Cipta, Jakarta, 2003.
- Bintoro Tjokroamidjoyo *manajemen Pembangunan Jakarta Haji Masagung* 1987
- Departemen Agama R I, *Al-Quran dan Terjemahnya* Jilid 5 Jakarta 2006
- Hawwa Said, *Arrasul SAW* Jakarta gema Insani 2003
- Kumorotomo Wahyudi, *Etika Administrasi Negara*. Raja Grafindo Persada, Jakarta,
2003.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia Jakarta Balai Pustaka 2005
- Kecamatan, Desa dan Kelurahan, Bandung Fokusmedia 2008
- Moenir, H A S, Drs *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara,
Jakarta, 2006.
- Nasution Yunan *Islam Dan Problema-problema Kemasyarakatan* Jakarta PT. Bulan
Bintang 1988
- Thoha, Miftah, *Perilaku Organisasi*, Rajawali Pers, Jakarta, 2003.
- Thoha, Miftah, *Birokrasi dan Politik Indonesia*, Rajawali Pers, Jakarta 2003.
- Undang-Undang No 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah Penerbit
Fokusmedia 2005.
- Pasolong Harbani *Teori Administrasi Publik* Bandung Alfabeta 2008

Peraturan Daerah Kabupaten Siak No. 20 Tahun 2002 Tentang Retribusi
Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda penduduk Dan Akta Pencatatan Sipil

Peraturan Daerah Kabupaten Siak Nomor 32 Tahun 2008 Tentang Fungsi Dan
Susunan Organisasi Pemerintah Kelurahan.

Pulungan, J. Suyuthi, *Fiqh Siyasah: Ajaran, Sejarah dan Pemikiran*, Jakarta: PT.
Raja grafindo persada 2002)

Peraturan Daerah Kabupaten Siak No 08 Tahun 2002 Tentang Penyelenggaraan
Pendaftaran Penduduk Penerbit Bagian Hukum Sekretaris Daerah Kabupaten
Siak..

Sugiono, Prof. Dr. *Metodologi Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung, 2007

Al-Qardhawy Yusuf, Dr, *Terjemahan: Fiqih Daulah dalam Perspektif Al-Quran dan
Sunnah*, Jakarta: Pustaka Al-kautsar, 1997

DAFTAR TABEL

TABEL II. 1	: Jumlah penduduk kelurahan Minas Jaya berdasarkan jenis kelamin.....	17
TABEL II. 2	: Jumlah Penduduk Kelurahan Minas Jaya menurut Agama yang di anut.....	18
TABEL II. 3	: Jumlah Penduduk Kelurahan Minas Jaya Menurut Tingkat Pendidikan.....	19
TABEL II. 4	: Jumlah penduduk Kelurahan Minas Jaya Menurut Jenis Mata Pencarian.....	20
TABEL II. 5	: Jumlah RW dan RT di Kelurahan Minas Jaya.....	21
TABEL II. 6	: Jumlah Pegawai Kelurahan Minas Jaya dilihat dari tingkat Pendidikan formal.....	27
TABEL II. 7	: Jumlah sarana ibadah di Kelurahan Minas jaya.....	28
TABEL II 8	: Jumlah sarana pendidikan di Kelurahan Minas Jaya	29
TABEL II 9	: Jumlah sarana kesehatan di Kelurahan Minas Jaya	30
TABEL II 10	: Jumlah sarana perhubungan di Kelurahan Minas Jaya	31
TABEL IV. 1	: Tanggapan Masyarakat tentang kemudahan dalam mengurus kepentingan	47
TABEL IV. 2	: Tanggapan Masyarakat tentang mendapatkan pelayanan yang wajar.....	49
TABEL IV. 3	: Tanggapan Masyarakat Tentang mendapatkan perlakuan yang sama.....	50

TABEL IV. 4	: Tanggapan Masyarakat Tentang Perlakuan yang jujur dan terus terang.....	52
TABEL IV. 5	: Tanggapan Responden Tentang Cara Pembuatan KTP pada Tingkat Kelurahan.....	54
TABEL IV. 6	: Tanggapan Responden Tentang waktu yang diperlukan dalam proses Pembuatan KTP	55
TABEL IV. 7	: Tanggapan Responden Tentang Minat Masyarakat Untuk Memiliki Kartu Tanda Penduduk KTP.....	57
TABEL IV. 8	: Tanggapan Responden Tentang pelayanan Aparatur di Kantor Kelurahan.....	58
TABEL IV. 9	: Tanggapan Responden Tentang Alasan Belum Memiliki Kartu Tanda Penduduk KTP.....	61
TABEL IV. 10	: Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Yang Diberikan Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk	62
TABEL IV 11	: Tanggapan Responden Tentang Kualitas Sumber Daya Manusia Aparatur yang berada di Kelurahan	63
TABEL IV 12	: Tanggapan Responden Tentang kedisiplinan Aparatur di Kelurahan.....	65
TABELIV13	: Tanggapan Responden tentang hasil kerja Aparatur Kelurahan.....	66
TABEL IV 14	: Tanggapan Responden tentang Kemampuan Aparatur Pemerintah Kelurahan	67

DAFTAR PERTANYAAN PENELITIAN TENTANG EFEKTIFITAS
PELAYANAN PADA KANTOR KELURAHAN MINAS JAYA KECAMATAN
MINAS KABUPATEN SIAK

Identitas Peneliti

Nama : Indra Mahdi
NIM : 10424025100
Jurusan : Jinayah Siyasah
Fakultas : Syariah dan Ilmu Hukum

A. Ketentuan Angket

1. Angket penelitian ini di maksudkan semata-mata untuk penulisan skripsi dan tidak akan merugikan siapapun. Oleh karena itu di harapkan kepada Bapak/Ibu untuk dapat kiranya memberikan informasi yang jujur dan actual serta apa adanya.
2. Identitas Bapak/Ibu sebagai responden di jamin kerahasiaannya sesuai dengan etika penulisan karya ilmiah.
3. Atas kerja sama dan bantuan yang telah Bapak/Ibu berikan, peneliti ucapkan terima kasih.

B. Identitas Responden.

- a. Jenis Kelamin
- b. Umur
- c. Pendidikan
- d. Pekerjaan

C. Petunjuk Pengisian

- a. Bacalah pertanyaan-pertanyaan dibawah ini dengan benar
- b. Berilah tanda silang (X) pada setiap jawaban yang terpilih
- c. Jawablah pertanyaan dengan sejujur-jujurnya.

D. Identitas Responden

- a. Nomor Identitas :
- b. Jenis Kelamin : a.) Laki-laki
b). Perempuan
- c. Umur :
 - a). 17-34
 - b). 35-41
 - c). 42-48
 - d). 48 keatas
- d. Pendidikan Terakhir:
 - a). Sarjana
 - b). Diploma
 - c). SMA
 - d). SLTP
 - e). SD

Pertanyaan Yang Berhubungan Dengan Variabel Penelitian

1. Bagaimana pendapat Bapak/ibu/Saudara/I tentang kemudahan dalam mengurus kepentingan di Kantor Kelurahan?
 - a. Mudah
 - b. Cukup Mudah
 - c. Kurang Mudah
2. Apakah pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kelurahan sudah wajar dan tanpa gerutu?
 - a. Wajar
 - b. Cukup Wajar
 - c. Kurang Wajar
3. Apakah masyarakat sudah mendapatkan perlakuan yang sama dalam mengurus kepentingan di Kantor Kelurahan?
 - a. Sama
 - b. Cukup Sama
 - c. Kurang sama
4. Apakah perlakuan yang diberikan oleh Aparatur Kelurahan sudah secara jujur dan terus terang?
 - a. Jujur
 - b. Cukup Jujur
 - c. Kurang Jujur
5. Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudara/I tentang cara pembuatan KTP di kelurahan?
 - a. Baik

b.Cukup Baik.

c.Tidak Baik

6.Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudara/I tentang waktu yang diperlukan dalam proses pembuatan KTP ?

a.Cepat.

b.Sedang.

c.Lambat.

7.Menurut Bapak/Ibu/Saudara/I bagaimana minat masyarakat dalam memiliki KTP?

a.Tinggi

b.Rendah

8.Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudara/I tentang pelayanan yang diberikan Aparatur kepada masyarakat di Kantor Kelurahan?

a.Pelayanan Baik

b.Pelayanan Cukup Baik

c.Pelayanan Tidak Baik

9. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/saudara/I tentang Alasan masyarakat Belum Memiliki Kartu Tanda Penduduk KTP

a.Kurang Sosialisasi.

b.Pembuatan yang sulit.

c.Proses yang lambat.

10.Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/I tentang pelayanan yang diberikan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Kelurahan?

a.Kami selalu ditanggapi dengan baik.

b.Kurang menanggapi kehadiran masyarakat.

c.Tidak menanggapi kehadiran masyarakat

11.Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/saudara/I tentang kualitas sumber daya manusia pegawai yang ada di Kantor Kelurahan?

a.Baik.

b.Cukup.

c.Kurang.

12.Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/I tentang kedisiplinan aparatur Pemerintah di Kantor Kelurahan?

a.Sangat disiplin.

b.Kurang disiplin.

c.Tidak disiplin.

13.Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/I tentang hasil kerja aparatur Pemerintah di Kantor Kelurahan?

a.Memuaskan.

b.Kurang memuaskan.

c.Tidak memuaskan.

14.Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudara/I kemampuan Aparatur yang ada di Kelurahan?

a. Sudah Profesional

b.Kurang Profesional

c.Tidak Profesional