



**IMPLEMENTASI PROGRAM LAYANAN OKE  
MASYARAKAT KELILING (LOMAK) DI KECAMATAN  
RUMBAI KOTA PEKANBARU**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Serjana  
Admininstrasi Publik Pendidikan Starta Satu (S1) Pada Fakultas Ilmu  
Administrasi  
Universitas Lancang Kuning

**IKE APRILIANI**  
**2063201035**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
UNIVERSITAS LANCANG KUNING  
PEKANBARU**

**2024**

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

### LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Ike Apriliani

Nim : 2063201035

Tanda Tangan : 

Tanggal : 29 Juni 2024

## LEMBAR PENGESAHAN



UNIVERSITAS LANCANG KUNING  
**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**

Jalan Yos Sudarso Km 08 Rumbai Pekanbaru Hp. 0812 7598 3322  
Kode Pos 28265 Web site : <https://fia.unilak.ac.id> / email : [fia@unilak.ac.id](mailto:fia@unilak.ac.id)

### LEMBARAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Ike Apriliani

NIM : 2063201035

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Implementasi Program Layanan Oke Masyarakat Keliling di Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru

Telah berhasil dipertahankan ditahap dewan penguji dan diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Satu (S-1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Sri Roserdevi Nasution, S.Sos, M.Si (  )

Pembimbing : Pebriana Marlinda, S.Sos., MAP (  )

Penguji : Elly Nielwaty, S.Sos., MM (  )

Penguji : Irawati., S.Sos., M.Si (  )

Ditetapkan di : Pekanbaru

Tanggal : 25 Juni 2024



**UNIVERSITAS LANCANG KUNING**  
**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**  
Jalan Yos Sudarso KM 8 Rumbai, Telp. (0761) 526558 Pekanbaru

**LEMBAR DISETUJUI UNTUK DIPERTAHANKAN**

Nama : Ike Apriliani  
NIM : 2063201035  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Proposal : Implementasi Program Layanan Oke Masyarakat Keliling  
di Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru

Pembimbing I

Sri Roserdevi Nasution, S.sos., M.Si  
NIDN. 1012068901

Pembimbing II

Pebriana Marlinda, S.Sos., M.AP  
NIDN. 1028029101

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Administrasi Publik



Fara Merisya Sari, S.Sos., M.Si  
NIDN. 1012058804

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“ Implementasi Program Layanan Oke Masyarakat Keliling di Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru “** tepat pada waktunya, Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi syarat untuk mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak menerima bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Dr. Khuriyatul Husna, S.Sos, MPA, selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Lancang Kuning, atas segala dukungan dan fasilitas yang diberikan kepada penulis selama masa studi.
2. Ibu Harsini, S.Sos., M.Si, selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Lancang Kuning, yang telah memberikan arahan dan bantuan yang sangat berarti bagi penulis dalam proses Akademik
3. Ibu Dr. Li. Dra. Dian Rianita, MA selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning yang telah menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu di Fakultas Ilmu Administrasi

4. Ibu Sri Roserdevi Nasution, S.Sos., M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Lancang Kuning, yang telah menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu di Fakultas Ilmu Administrasi. Dan selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, waktu serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Fara Merian Sari, S.Sos., M.Si selaku Ketua Prodi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning
6. Bapak Sudaryanto, S.P., M.Si selaku Sekretaris Prodi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning.
7. Ibu Pebriana Marlinda, S.Sos., M.AP selaku Pembimbing II yang telah memberikan dukungan, saran dan masukan yang sangat berharga bagi penyempurnaan skripsi ini.
8. Seluruh dosen dan staf pengajar di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan selama masa studi.
9. Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru yang telah memberikan waktu , dukungan, serta data-data yang berguna bagi penulisan skripsi ini sehingga dapat mendukung penyelesaian dalam penelitian ini.
10. Kepada orang tuaku Bapak Hendri Saputra Ibu Suherni. Terimakasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih sayang yang diberikan . Semoga bapak dan ibu sehat, panjang umur dan bahagia selalu.

11.Keluarga besar yang saya cintai , terimakasih selalu memberikan hiburan, semangatnya dan selalu mengingatkan penulis untuk selalu kuat untuk mengatasi setiap cobaan hidup.

12.Nasya Helfia Warman terimakasih untuk perhatian, bantuan dan ketersediaan waktunya untuk menemani serta tulus dan ikhlas dalam memberikan support dan semangat kepada penulis.

13.Terimakasih kepada sahabat terbaik saya, Dina Mulyani, Dian Pebiola, Fitri Rahmadhani, Elsa Mutiara Ramadani untuk waktu, motivasi dan semangatnya.

14.Dan yang terakhir, terimakasih untuk diri sendiri, karena sudah bertahan sejauh ini dan mampu berusaha keras dan berjuang,

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini di masa yang akan datang.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan dan menjadi sumbangan ilmu pengetahuan yang berharga.

Pekanbaru, 18 Juli 2024

Penulis

Ike Apriliani

## ABSTRAK

Nama : Ike Apriliani  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul : Implementasi Program Layanan Oke Masyarakat  
Keliling di Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru

Penelitian ini membahas tentang implementasi program Layanan Oke Masyarakat Keliling di Kecamatan Rumbai. Layanan Oke Masyarakat Keliling (LOMAK) merupakan layanan administrasi terpadu kecamatan yang dikerahkan untuk melayani administrasi di tengah pemukiman masyarakat. Program LOMAK ini tertuang dalam Surat Keputusan Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru Nomor: Kpts/21.1/KR/VII/2019 tentang Layanan Oke Masyarakat Keliling (LOMAK). dimana dalam kebijakan tersebut kecamatan rumbai akan memberikan pelayanan administrasi yang mudah dijangkau oleh masyarakat dalam bentuk program Layanan Oke Masyarakat Keliling (LOMAK). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pertama : Implementasi program layanan oke masyarakat keliling sudah berjalan dengan optimal. kedua faktor pendorong keberhasilan program layanan oke masyarakat keliling adalah kebijakan dan dukungan dari setiap stekholder. Faktor penghambatnya adalah kurangnya pengetahuan dan kesadaran masyarakat.

***Kata Kunci : Implementasi, Program, Pelayanan Publik***

## ***ABSCTRACT***

*Nama : Ike Apriliani*

*Study Program : Public Administration*

*Title : Implementation of the Mobile Community Service Program in the Rumbai District of Pekanbaru City*

*This research discusses the implementation of the mobile Community Service program in the Rumbai District. LOMAK is an integrated administrative service deployed within residential areas to facilitate community administrative needs. This program is detailed in the Decree of Rumbai District Number: Kpts/21.1/KR/VII/2019 concerning Mobile Community Service (LOMAK). According to this policy, Rumbai District aims to provide easily accessible administrative services through the Mobile Community Service (LOMAK) program. The research utilized a qualitative research method with a descriptive approach. The findings indicate that : First, the implementation of the Mobile Community Service program has been optimal. Second, the success factors for the program include policy and support from various stakeholders. The main barrier identified is the lack of knowledge and awareness among the community.*

*Keywords: Implementation, Programs, Public Service*

## DAFTAR ISI

|                                                  |             |
|--------------------------------------------------|-------------|
| <b>ILEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>      | <b>i</b>    |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>                    | <b>ii</b>   |
| <b>LEMBAR DISETUJUI UNTUK DIPERTAHANKAN.....</b> | <b>iii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                       | <b>iv</b>   |
| <b>ABSTRAK.....</b>                              | <b>vii</b>  |
| <b><i>ABSCTRACT</i>.....</b>                     | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                           | <b>ix</b>   |
| <b>BAB I.....</b>                                | <b>1</b>    |
| <b>PENDAHULUAN.....</b>                          | <b>1</b>    |
| 1.1    Latar Belakang.....                       | 1           |
| 1.2    Rumusan Masalah.....                      | 9           |
| 1.3    Tujuan Penelitian.....                    | 10          |
| 1.4    Manfaat Penelitian.....                   | 11          |
| <b>BAB II.....</b>                               | <b>11</b>   |
| <b>TINJAUN PUSTAKA.....</b>                      | <b>11</b>   |
| 2.1    Konsep Teoritis.....                      | 11          |
| 2.1.1    Kebijakan Publik.....                   | 11          |
| 2.1.2    Implementasi Kebijakan.....             | 12          |
| 2.2    Peneltian Terdahulu.....                  | 15          |
| 2.3    Fokus Penelitian.....                     | 18          |
| 2.4    Kerangka Pemikiran.....                   | 19          |
| <b>BAB III.....</b>                              | <b>21</b>   |
| <b>METODE PENELITIAN.....</b>                    | <b>21</b>   |
| 3.1    Lokasi Penelitian.....                    | 21          |
| 3.2    Jenis Penelitian.....                     | 21          |
| 3.3    Informan Penelitian.....                  | 21          |
| 3.4    Jenis dan Sumber Data.....                | 22          |

|                                        |                                                                                                           |           |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.5                                    | Teknik Pengumpulan Data.....                                                                              | 23        |
| 3.6                                    | Analisis Data.....                                                                                        | 24        |
| 3.7                                    | Keabsahan Data.....                                                                                       | 25        |
| <b>BAB IV</b>                          | <b>.....</b>                                                                                              | <b>26</b> |
| <b>GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN</b> | <b>.....</b>                                                                                              | <b>26</b> |
| 4.1                                    | Sejarah Kecamatan Rumbai.....                                                                             | 26        |
| 4.2                                    | Visi , Misi dan Motto Kecamatan Rumbai.....                                                               | 27        |
| 4.2.1                                  | Visi.....                                                                                                 | 27        |
| 4.2.2                                  | Misi.....                                                                                                 | 28        |
| 4.2.3                                  | Motto.....                                                                                                | 28        |
| 4.3                                    | Keadaan Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin, Golongan dan Jabatan.....                                      | 29        |
| 4.4                                    | Sarana dan Prasarana Kantor Kecamatan Rumbai.....                                                         | 30        |
| 4.5                                    | Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan Rumbai.....                                                       | 31        |
| 4.5.1                                  | Tugas Pokok.....                                                                                          | 31        |
| 4.6                                    | Struktur Organisasi Kecamatan Rumbai.....                                                                 | 40        |
| <b>BAB V</b>                           | <b>.....</b>                                                                                              | <b>42</b> |
| <b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b>            | <b>.....</b>                                                                                              | <b>42</b> |
| 5.1                                    | Implementasi Program Layanan Oke Masyarakat Keliling (LOMAK) Di<br>Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru.....   | 42        |
| 5.1.1                                  | Komunikasi.....                                                                                           | 45        |
| 5.1.2                                  | Sumber Daya.....                                                                                          | 50        |
| 5.1.3                                  | Disposisi.....                                                                                            | 55        |
| 5.1.4                                  | Struktur Birokrasi.....                                                                                   | 59        |
| 5.2                                    | Faktor penghambat yang mempengaruhi implementasi program Layanan<br>Oke Masyarakat Keliling (LOMAK).....  | 62        |
| 5.3                                    | Upaya yang dilakukan dalam mengimplementasikan program Layanan Oke<br>Masyarakat Keliling ( LOMAK )...... | 63        |
| 5.3.1                                  | Sosialisasi.....                                                                                          | 63        |
| 5.3.2                                  | Koordinasi Rutin.....                                                                                     | 67        |

|                                    |           |
|------------------------------------|-----------|
| <b>BAB VI.....</b>                 | <b>72</b> |
| <b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>   | <b>72</b> |
| 6.1    Kesimpulan.....             | 72        |
| 6.2    Saran.....                  | 73        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>         | <b>74</b> |
| <b>DOKUMENTASI PENELITIAN.....</b> | <b>76</b> |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik pada dasarnya sangat berkaitan dengan aspek kehidupan sosial yang luas dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki tugas sebagai penyedia berbagai pelayanan publik yang diperlukan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, informasi teknologi dan lainnnnya. Sebagaimana fungsi pemerintah dijalankan sejalan dengan undang-perundangan nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa, dan pelayanan adminstratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan tugas wajib dari aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat, dalam menjalankan tugasnya harus senantiasa berusaha melayani kepentingan masyarakat dengan menaati peraturan yang berlaku. Pemerintah sebagai pelayanan masyarakat mempunyai kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan profesioanal kepada masyarakat. Pelayanan publik juga cenderung tidak lepas dari suatu aturan khususnya pada Pasal 3 Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Pegawai Negeri Sipil yang pada salah satu bagiannya menyebutkan bahwa sesesorang aparatur negara wajib

memberikan pelayanan yang baik dan benar kepada masyarakat. pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah dapat disebut sebagai pelayanan publik. Sebab aparat pemerintah bertanggung jawab memberikan pelayanan yang terbaik, dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat.

Namun bisa dilihat pada saat ini pelayanan publik yang utama yaitu layanan administrasi kependudukan sebagian besar masih dipandang sebelah mata di kalangan masyarakat. Hal ini disebabkan karena masyarakat sudah terlalu sering dikecewakan karena pelayanan yang mereka berikan jauh dari apa yang mereka harapkan. bisa dilihat masih banyak ditemui berbagai keluhan dari masyarakat, yaitu mulai dari prosedur yang masih berbelit-belit, proses yang lama, biaya yang mahal, antrian yang panjang, petugas yang tidak profesional, dan masih banyak yang lainnya. Dengan ada banyaknya permasalahan yang terjadi dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan, diperlukan suatu perubahan yang dilakukan dalam memberikan bantuan kepada masyarakat, misalnya berupa barang, jasa, atau yang bersifat administrasi.

Permasalahan diatas menunjukkan perlu adanya perhatian pada penyelenggaraan publik, untuk mengatasi permasalahan tersebut salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan adalah menciptakan sebuah program pelayanan publik yang efisien dan efektif. Untuk meningkatkan kualitas bantuan publik yang lebih efisien dan efektif, program tersebut dapat dilaksanakan di lembaga pemerintah manapun, termasuk lembaga pemerintah daerah. salah satunya di Kecamatan Rumbi yang sudah melakukan suatu

pembaharuan yang diberi nama LOMAK, yaitu singkatan dari Layanan oke masyarakat keliling.

Layanan Oke masyarakat Keliling (LOMAK) adalah bagian dari Pelayanan Adminitasi Terpadu Kecamatan yang diarahkan untuk melayani adminitasi ditengah lingkungan masyarakat. Program LOMAK ini dimuat dalam Keputusan Camat Rumbai Kota Pekanbaru Nomor;Kpts/21.1/Kr/VII/2019 dan disetujui oleh Walikota Pekanbaru Nomor : 800/KR/01 Tanggal 26 Juli 2019 dimana dalam kebijakan tersebut kecamatan rumbai akan memberikan pelayanan administrasi yang mudah dijangkau oleh masyarakat dalam bentuk program Layanan Oke Masyarakat Keliling (LOMAK). Program ini mulai dilaksanakan pada tahun 2020 hingga sampai sekarang. Latar belakang adanya layanan oke masyarakat keliling ini karena terdapat permasalahan-permasalahan yang terjadi dikecamatan rumbai terkait pelayanannya seperti jarak kantor camat yang cukup jauh dari lingkungan masyarakat terutama masyarakat kelurahan Sri meranti, Umban sari, dan Palas. Hal inilah yang akhirnya menjadi alasan hadirnya Layanan oke masyarakat keliling dikecamatan Rumbai

Layanan Oke Masyarakat Keliling (LOMAK) Menghimpunkan berbagai macam-macam jenis pelayanan publik. Dalam hal ini pemerintah khususnya Kecamatan Rumbai membuat kerja sama dan MOU dengan instansi terkait agar Layanan Oke Masyarakat Keliling (LOMAK) ini dapat berjalan dengan baik. Adapun bentuk layanan yang diberikan dalam kegiatan Layanan oke masyarakat keliling (LOMAK) adalah sebagai berikut

**Tabel 1.1**  
**Bentuk Layanan Administrasi Keliling (LOMAK) Tahun 2020-2023**

| No | 2020                                                  | 2022                                                               | 2023                                                                        |
|----|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Pelayanan Administrasi Terpadu (Kecamatan Rumbai)     | Pelayanan Administrasi Terpadu (Kecamatan Rumbai)                  | Pelayanan Administrasi Terpadu (Kecamatan Rumbai)                           |
| 2  | Pelayanan Kesehatan ( Puskesmas Rumbai)               | Pelayanan Kesehatan ( Puskesmas Rumbai)                            | Pelayanan Kesehatan ( Puskesmas Rumbai)                                     |
| 3  | Pelayanan Kependudukan ( Disdukcapil)                 | Pelayanan Kependudukan ( Disdukcapil)                              | Pelayanan Kependudukan ( Disdukcapil)                                       |
| 4  | Pelayanan Pajak Daerah ( UPT Wil 2 Bapenda)           | Pelayanan Pajak Daerah ( UPT Wil 2 Bapenda)                        | Pelayanan Pajak Daerah ( UPT Wil 2 Bapenda)                                 |
| 5  | Pelayanan Kepolisian ( Polsek Rumbai)                 | Pelayanan Kepolisian ( Polsek Rumbai)                              | Pelayanan Kepolisian ( Polsek Rumbai)                                       |
| 6  | Pelayanan BPJS Kesehatan (BPJS Cabang Kota Pekanbaru) | Pelayanan BPJS Kesehatan (BPJS Cabang Kota Pekanbaru)              | Pelayanan BPJS Kesehatan (BPJS Cabang Kota Pekanbaru)                       |
| 7  | Pelayanan Bank Riau Kepri                             | Pelayanan Bank Riau Kepri                                          | Pelayanan Bank Riau Kepri                                                   |
| 8  | Pelayanan SIM Keliling ( Polresta Pekanbaru)          | Pelayanan SIM Keliling ( Polresta Pekanbaru)                       | Pelayanan SIM Keliling ( Polresta Pekanbaru)                                |
| 9  | Pelayanan Samsat Keliling (Bapenda Provinsi Riau)     | Pelayanan Samsat Keliling (Bapenda Provinsi Riau)                  | Pelayanan Samsat Keliling (Bapenda Provinsi Riau)                           |
| 10 |                                                       | Pelayanan Perpustakaan Keliling (Dinas Perpustakaan dan Kearsipan) | Pelayanan Perpustakaan Keliling (Dinas Perpustakaan dan Kearsipan)          |
| 11 |                                                       |                                                                    | Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan                                              |
| 12 |                                                       |                                                                    | Pelayanan Pengurusan Akta Cerai (Pengadilan Agama)                          |
| 13 |                                                       |                                                                    | Pelayanan aktivasi efin (KPP Pratama Pekanbaru)                             |
| 14 |                                                       |                                                                    | Pelayanan Menjual Berbagai Sembako ( GEMAWIRA)                              |
| 15 |                                                       |                                                                    | Pelayanan Pengadaian Syariah (Pengadaian Rumbai)                            |
| 16 |                                                       |                                                                    | Pelayanan Bank Jatah                                                        |
| 17 |                                                       |                                                                    | Pelayanan Sosialisasi Pemilu                                                |
| 18 |                                                       |                                                                    | Pelayanan Rumah Kemasan (Disperindag)                                       |
| 19 |                                                       |                                                                    | Pelayanan Konultasi dan Pengaduan Kekerasan ( Dinas Pemberdayaan Perempuan) |
| 20 |                                                       |                                                                    | Pelayanan Dinas Koperasi (Dinas Koperasi Dan UMKM Kota Pekanbaru)           |

*Sumber Data : Kecamatan Rumbai 2024*

Dari tabel diatas terdapat bentuk pelayanan administrasi keliling (LOMAK) setiap tahunnya, program ini mulai terlaksana pada tahun 2020 hingga sampai sekarang, sistem ini menghadirkan pengurusan administrasi yang lebih mudah dijangkau oleh masyarakat. dan setiap tahunnya terjadi peningkatan jumlah layanan yang tersedia dalam penyelenggaraan Program Layanan Oke Masyarakat Keliling (LOMAK). kemudian pada tahun 2021 program ini tidak dilaksanakan karenan adanya pandemi covid-19, Program ini menghadirkan pengurusan administrasi yang lebih mudah dijangkau oleh masyarakat, yang pada awalnya harus datang ke kantor kecamatan atau ke instansi lainnya untuk pengurusan administrasi, tetapi dengan adanya layanan ini masyarakat tidak perlu datang ke kantor kecamatan untuk mendapatkan pelayanan masyarakat cukup datang ke Desa/Kelurahan sesuai dengan jadwal yang pasti tanpa biaya, pelayanan yang mudah. Layanan keliling ini sangat membantu memudahkan pelayanan baik dari pihak instansi maupun masyarakat khusus nya masyarakat kecamatan rumbai. Setiap bulannya masyarakat kecamatan rumbai menerima Layanan oke masyarakat keliling. program ini dilaksanakan pada hari Rabu kedua setiap bulannya. Sebelum pelaksanaan Layanan keliling dilaksanakan, pihak kecamatan rumbai kota pekanbaru melakukan sosialisasi setiap bulannya, beberapa hari sebelum program dilaksanakan dan memberikan surat undangan dimasing-masing kelurahan dan instansi terkait bahwa akan diadakan kegiatan LOMAK tersebut oleh kecamatan, kemudian pihak kelurahan dan instansi merespon surat tersebut dengan mengumpulkan pegawai untuk memenuhi akan

undangan tersebut, dimana dalam undangan tersebut diagendakan adanya kegiatan Lomak dan pemberian petugas dijelaskan mengenai kegiatan tersebut kemudian pihak kelurahan menyebarkan informasi kepada masyarakat diKelurahan/Desa bahwa akan diadakannya Layanan oke masyarakat keliling (LOMAK) dari kecamatan Rumbai untuk pengurusan dokumen kependudukan dan lain-lainnya dengan waktu yang sudah diagendakan dengan tempat yaitu di kelurahan sebagai tempat yang ideal. dan penyebaran informasi tentang program Lonak ini diakses di media sosial seperti instagram, whatsapp, dll.

Kecamatan Rumbai memiliki visi yaitu “Terwujudnya pelayanan prima” adapun langkah yang dilakukan dalam mencapai visi tersebut salah satunya, dengan pembentukan program LOMAK. Dalam program ini, kecamatan rumbai akan menjadwalkan program layanan keliling selama sebulan sekali, hal ini bisa dimanfaatkan oleh masyarakat untuk pengurusan administrasinya. pelaksanaan program ini diharapkan terus berlanjut dan berkembang, baik dari segi jumlah maupun jenisnya. pemerintah menggunakan kecamatan sebagai ujung tombak penyelenggaraan pelayanan administrasi, dengan tujuan menjadikan layanan lebih mudah diakses oleh masyarakat umum sehingga proses layanan dapat berjalan efektif dan efisien. Tetapi didalam penyelenggaraan Program LOMAK mengalami beberapa permasalahan. Seperti berkurangnya kegiatan setiap tahunnya. Untuk melihat lebih rinci mengenai bentuk kegiatan Layanan oke masyarakat keliling tersebut dapat dilihat dari pada tabel berikut ini:

**Tabel 1.4**  
**Bentuk kegiatan dan Jumlah pelaksanaan Layanan oke masyarakat keliling pada wilayah operasional Kecamatan Rumbai tahun 2020-2023**

| NO | TAHUN | KEGIATAN                                                                                                           | JUMLAH PELAKSANAAN |
|----|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| 1. | 2020  | -Sosialisasi Program LOMAK kepada stekholder dan instansi penyedia layanan<br>-Pelayanan Keliling (Turun Lapangan) | 3 kali             |
| 2. | 2021  | -                                                                                                                  | -                  |
| 3. | 2022  | -Sosialisasi Program LOMAK kepada stekholder dan instansi penyedia layanan<br>-Pelayanan Keliling (Turun Lapangan) | 1 kali             |
| 4. | 2023  | -Sosialisasi Program LOMAK kepada stekholder dan instansi penyedia layanan<br>-Pelayanan Keliling (Turun Lapangan) | 4 kali             |

*Sumber Data:Kecamatan Rumbai,2024*

Berdasarkan tabel diatas,dapat kita ketahui bahwa bentuk kegiatan dari Layanan oke masyarakat keliling (LOMAK) yaitu sosialisasi dan palayanan keliling.secara keseluruhan jumlah pelaksanaannya yaitu ditahun 2020 sebanyak 3 kali,kemudian pada tahun 2021 program tersebut tidak dilaksanakan karena adanya pandemi Covid-19 yang menghruskan program berhenti sejenak agar tidak menimbulkan kerumunan ditengah masyarakat. ditahun 2022 sebanyak 1 kali, dan ditahun 2023 sebanyak 4 kali, dengan total jumlah kegiatan secara keseluruhan terlaksana 8 kali. namun dapat dilihat bahwa pelaksanaan program Layanan oke masyarakat keliling belum berjalan dengan optimal sesuai dengan Keputusan

Camat Rumbai Nomor:Kpts/21.1/KR/VII/2019 yang seharusnya dilakukan sebulan sekali tetapi ini hanya terlaksana baru 8 kali.

Program Layanan Oke Masyarakat Keliling ini memiliki tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan administrasinya dengan cara petugas dari program Layanan Oke Masyarakat Keliling mendatangi langsung Kelurahan-kelurahan yang ada di Kecamatan Rumbai .Dengan pelayann yang diberikan tersebut Kecamatan Rumbai berharap masyarakat juga dapat berperan aktif untuk ikut serta membantu proses berjalannya program Layanan Oke Masyarakat Keliling. Adapun target dari program Lomak ini adalah sebanyak-banyaknya dan diharpkan masyarakat dapat sadar akan pentingnya pencatatatn adaministrasi

Dalam memberikan pelayanan pastinya tidak terlepas dari permasalahan berdasarkan hasil pra riset yang dilakukan oleh peneliti tentang implementasi program layanan oke masyarakat keliling (LOMAK) terdapat permasalahan-permasalahan yang terjadi dari beberapa diantaranya:

1. Pelaksanaan LOMAK seharusnya dilakukan setiap bulan sesuai dengan Keputusan Camat Rumbai Nomor:Kpts/21.1/KR/VII/2019, namun dalam pelaksanaannya dalam kurun waktu 2020-2023 hanya baru terlaksana beberapa kali.
2. Masih rendahnya kesadaran masyarakat dan pemahaman masyarakat dalam mengurus administrasinya

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam,peneliti tertarik mengambil judul: “Implementasi Program Layanan Oke Masyarakat Keliling(LOMAK) di Kecamatan Rumbai”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Perumusan masalah dalam suatu penelitian menjadi salah satu bagian penting agar dapat memberikan batasan permasalahan yang akan diteliti agar dapat memperoleh jawaban yang sesuai dengan yang diharapkan.

Berdasarkan Latar belakang diatas,maka dapat dirumuskan masalah seperti berikut:

1. Bagaimana Implementasi Program Layanan Oke Masyarakat Keliling(LOMAK) di Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru?
2. Apa faktor penghambat dalam implementasi Program Layanan Oke Masyarakat Keliling (LOMAK) di Kecamatan Rumbai kota Pekanbaru?
3. Apa saja upaya yang dilakukan Kecamatan Rumbai dalam mengimplementasikan program Layanan Oke Masyarakat Keliling?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan arah dalam pelaksanaan penelitian dan untuk mengetahui apa yang ingin dicapai oleh penulis dalam melakukan penelitian.Dalam penelitian ini, tujuan yang ingin dicapai penulis adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pelaksanaan kegiatan Layanan oke masyarakat keliling di Kecamatan Rumbai
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor penghambat yang mempengaruhi implememntasi Program Layanan oke masyarakat keliling (LOMAK) di Kecamatan Rumbai
3. Untuk mengkaji upaya yang dilakukan Kecamatan Rumbai dalam implementasi Program Layanan oke masyarakat keliling di Kecamatan Rumbai

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1. Secara Toritis**

Untuk mengembangkan ilmu administrasi publik mengenai Implementasi Program Layanan Oke Masyarakat Keliling yang bertujuan memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat

##### **2. Secara Praktik**

1. Bagi Kecamatan Rumbai, untuk menambah sumber infformasi untuk kecamatan dan meningkatkan pengetahuan tentang Implemtasi Program LOMAK

2. Bagi Peneliti, yaitu untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan yang sudah diperoleh selama perkuliahan

3. Bagi Masyarakat, penelitian ini diharpkan dapat menjadi sumber informasi terkait program Layanan Oke Masyarakat Keliling.

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

Dari hasil dan pembahasan yang sudah penulis paparkan terkait Implementasi Program Layanan Oke Masyarakat Keliling di Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Implementasi Program Layanan Oke Masyarakat Keliling di Kecamatan Rumbai dalam upaya meningkatkan pelayanan publik sejauh ini sudah optimal dalam pelaksanaannya. Hal ini sesuai dengan empat indikator keberhasilan implementasi kebijakan menurut Edward III, dari empat indikator namun terdapat kekurangan pada indikator sumber daya. Dalam implementasi program layanan oke masyarakat keliling ( LOMAK) masih terdapat kendala dalam hal anggaran yang minim. Sehingga hal tersebut mengakibatkan tidak efektifnya pelaksanaan program lomak tersebut yang aturan nya sesuai dengan kebijakan sebulan sekali kini hanya dua bulan tau tiga bulan sekali.
2. Adapun faktor penghambat implementasi program layanan oke masyarakat keliling di Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru
  - Kurangnya Sosialisasi
  - Maiah adanya OPD yang tidak hadir dalam pelaksanaan LOMAK

## 6.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan dari pembahasan diatas maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut :

- a. Dalam hal penganggaran, diharapkan ada sistem yang matang untuk program ini, sehingga tidak terjadi keterlambatan turunnya anggaran, sebab anggaran sangat berpengaruh besar kepada kelancaran jalannya implementasi Program Layanan Oke Masyarakat Keliling tersebut.
- b. Pemerintah Kecamatan Rumbai memberikan informasi se jelas-jelasnya kepada masyarakat tentang layanan oke masyarakat keliling ( LOMAK) agar masyarakat mengetahui apakah dokumen administrasi itu penting. Serta pemberitahuan pemahaman bagaimana pelaksanaa lomak itu sendiri

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo, Ph.D. 2020. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Alfabet
- Alfiansyahrin, Muhammad.(ed). 2018. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia* Yayasan Pustaka Obor Indonesia
- Ayuni, B. P (2002) *Inovasi Pelayanan Publik Melalui Layanan oke masyarakat keliling (LOMAK) di Kecamatan Rumbai Barat Kota Pekanbaru*. Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 8(2),1-2
- Dwiyanto, Agus 2018. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press
- Irma, Y. A., & Zulkarnaini, Z. (2022). Efektifitas Pelayanan Publik Pada Layanan Oke Masyarakat Keliling di Kecamatan Rumbai Barat Kota Peknabaru. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* , 8(22),530-539.
- Indiahono, Dwiyanto (2017). *Kebijakan Publik Berbasis Dyanamic Policy Anlysis*. Yogyakarta: Gava Media.
- Indah Midiarti, Lely, 2016. *Manajemen Pelayanan Publik: Menuju Tata Kelola Yang Baik*. UB Press
- Joko Pramono (2020). *Implementasi Dan Evaluasi Kebijakan Publik*. Unsri Pres
- Mustanir, Ahmad 2002. *Pelayanan Publik*.Pasuruan: CV Penerbit Qiara Media.
- Nopi,.L (2016). *Implementasi Program Pelayanan Keliling di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar Tahun 2015* (Doctoral dissertation, Universitas Andalas).
- Nugraha, F. B., & Fanida, E. H. (2021). Inovasi Pelayanan “Si Cantik” (Cepat,Antar,Dokumen,Gratis,Ke Rumah) Di Kecamatan Krian Kabupaten Sidoarjo *Publika*,269-284
- Prasetijowati, T., Kurniawan,. B.A., & Agustina, D. E. (2023). Implementasi Program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis) Di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politil,dan Humaniora*, 7(2),592-602.

- Pratama,D.Y.,& Rahaju, T. (2002). Implementasi Inovasi Layanan Mobil Keliling (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tranggelek). Publika, 621-636.
- Rafyansyah, Sukman Purba. Bambang Irawan,dkk. (2022). Kebijakan Publik. Padang Sumatera Barat : PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Ramadhani, A. dan Ramadhani, M.A., 2017. *Konsep Umum Pelaksanaan Kebijakan Publik. Jurnal Publik*, 11 (1), pp.1-12
- Saputra, D. P., & Widyarta, A. (2021). Efektifitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 7(2), 194-211.
- Setyowati, S., & Meirinawati, M. (2021). Inovasi Program SAHAJA (Satu Hari Jadi) Keliling Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri. *Publika*, 9(3),267-282
- Sinambela, Lijan Poltak . 2006. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta : PT.Bumi Aksara
- Sondang P. Siagian. 1996. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta
- Sugiyono (2019) Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif , dan R&D . Bandung : Alfabet
- Supriyanto, Agus,dkk. 2017. Mencipta Inovasi (Inovasi Untuk Pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan
- Wahab, Solichim Abdul. 2012. *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Winarmo, Budi 2005. *Teori dan Proses Publik*. Yogyakarta. Media Pressindo
- Undang-Undang No 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah
- Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik