

Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Surat Keterangan Usaha Di Kantor Kelurahan Perawang

Salwah Kamelia Nuzul¹, Khairul Rahman²

^{1,2} Universitas Islam Riau

Email: salwahkamelia@gmail.com

Kata kunci

Kualitas Pelayanan Publik, Pelayanan Publik, Surat Keterangan Usaha

Abstrak

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik pada pelayanan surat keterangan usaha di kantor Kelurahan Perawang. Teori dalam penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan publik dari Zeithaml dengan lima indikator yaitu Bukti Langsung (Tangibel), Keandalan (Reliability), Ketanggapan (Responsiveness), Jaminan (Assurance), dan Empati (Empathy). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif, serta teknik dalam pengumpulan datanya melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dengan analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan dari analisis lima indikator yang peneliti lakukan dapat ditemukan hasil dari penelitian ini yaitu bahwa pelayanan surat keterangan usaha di kantor Kelurahan Perawang belum memberikan pelayanan yang berkualitas.

Keywords

Quality of Public Services, Public Services, Business Certificate

Abstract

This study aims to determine how the quality of public services on business certificate services at the Perawang Village office. The theory in this study uses Zeithaml's theory of public service quality with five indicators, namely Tangible Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The method used in this research is descriptive qualitative method, and the technique in collecting data is through observation, interviews, and documentation. With data analysis using data reduction, data presentation and conclusion drawing. Based on the analysis of the five indicators that researchers conducted, the results of this study can be found, namely that the business certificate service at the Perawang Village office has not provided quality service.

Pendahuluan

Setiap individu manusia secara harfiah membutuhkan pelayanan dan kebutuhan bersosialisasi dan bermasyarakat yang terkait erat. Pemerintah sekarang merencanakan layanan publik sebagai salah satunya. Perwakilan pemerintah yang merencanakan layanan selalu dituntut untuk memiliki standar yang tinggi oleh masyarakat. Pada era globalisasi yang sedang terjadi saat ini telah membuat masyarakat menjadi lebih kritis, peka, dan terlibat dalam semua aspek hak dan tanggung jawab mereka sebagai warga negara. (Cendana & Oktariyanda, 2022). Pemerintah harus berperan dalam memastikan bahwa pelayanan publik berkualitas tinggi karena ini adalah cara untuk mencapai peningkatan layanan sebaik mungkin. (Silfiah & Nabila, 2021).

Pemerintah merupakan aparatur negara yang menyediakan pelayanan publik bagi seluruh masyarakat, pemerintah juga memiliki tanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan publik ini kepada seluruh masyarakat tanpa terkecuali. Aparatur negara atau pemerintah berkewajiban untuk membuat inovasi serta melakukan perubahan dalam pelayanan publik agar dapat meningkatkan pelayanan publik. Pelayanan yang berkualitas dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang dimana pelayanan ini dapat memberikan rasa puas terhadap masyarakat sebagai penerima layanan. Selain itu, masyarakat juga berperan dalam menentukan jenis serta bentuk layanan yang mereka butuhkan. Oleh karena itu, jika aparatur pemerintah memberikan layanan dengan sebagaimana mestinya, kepuasan masyarakat di seluruh layanan akan tercapai kemudian pegawai memberikan layanan seperti apa yang diharapkan. Namun dengan demikian, kenyataannya adalah bahwa aparat pemerintah terus memberikan pelayanan di bawah standar kepada masyarakat karena mereka percaya bahwa kualitas pelayanan publik telah memburuk sejak era otonomi daerah, yang menyebabkan banyak masalah yang mengakibatkan kerugian bagi masyarakat sebagai penerima layanan. (Nurjannah, 2020)

Dengan adanya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, penyelenggaraan pemerintahan baik di tingkat pusat maupun daerah sangat dipengaruhi oleh tanggung jawab dan kewajiban pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Semakin tinggi harapan yang dibutuhkan masyarakat, maka akan semakin besar pula beban dan kewajiban pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. (Ismarita & Afrianda, 2024)

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012, implementasi Undang-Undang No. 25 tentang Pelayanan Publik pada tahun 2009, Bab 1 (1) Pasal (1) digunakan oleh standar layanan sebagai tolok ukur untuk penyediaan layanan publik, dan berfungsi sebagai referensi untuk penyedia layanan dan dasar untuk penilaian kualitas layanan. Ini diukur dan diukur oleh masyarakat.

Kelurahan diwajibkan oleh Peraturan Pemerintah No. 73 Tahun 2005 yang mengatur tentang Kelurahan untuk memberikan arahan kepada seluruh warga masyarakat dalam rangka memenuhi tanggung jawab otonomi daerah sebagaimana digariskan dalam undang-undang dan dalam melaksanakan kewajibannya. Pelayanan publik diperlukan dalam organisasi di bidang kemasyarakatan, pembangunan, dan pemerintahan (Halisa & Syahrani, 2022).

Pelaksanaan yang cepat, penggunaan sumber daya manusia yang efisien, pelaksanaan yang efektif dari waktu yang telah ditentukan, energi yang transparan tanpa pemborosan, keterbukaan terhadap publik, dan transparansi merupakan beberapa faktor yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah akuntabel dan akurat dalam melaksanakan pelayanan publik yang ditujukan untuk kepentingan masyarakat menawarkan pelayanan kepada masyarakat (Fitriani & Jaya, 2023). Semua layanan harus memenuhi standar layanan yang ditentukan dan berkualitas tinggi. Layanan publik yang berkualitas tinggi adalah

layanan yang bermanfaat bagi masyarakat dan dapat membuat orang yang menerimanya bahagia. (Nurdin, 2019).

Saat ini, masyarakat semakin menuntut pelayanan yang efektif dan efisien seiring dengan perkembangan kebutuhan, keinginan, dan harapan mereka. Dalam menerima layanan, masyarakat cenderung menghindari proses yang berbelit dan memakan waktu lama. Sebaliknya, mereka menginginkan layanan yang berkualitas agar dapat merasakan manfaatnya secara optimal. Namun dapat dilihat pada masa sekarang ini kualitas pelayanan publik yang diberikan masih tergolong rendah (Dahlia et al., 2020). Tidak adanya standar pelayanan yang mengatur bagaimana saja penyelenggaraan pelayanan di setiap unit pelayanan biasanya menjadi penyebab rendahnya kualitas pelayanan publik. Tanpa adanya standar yang jelas sebagai pedoman, unit pelayanan akan kesulitan dalam menjaga dan meningkatkan kualitas barang dan jasa yang mereka sediakan, dengan tidak adanya standar pelayanan juga menyulitkan masyarakat dalam mengukur kualitas pelayanan yang diberikan dan mengukur tingkat kepuasan mereka terhadap suatu pelayanan. (Lukman et al., 2021)

Namun dalam kenyataannya, pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat sebagai penerima layanan tidak sepenuhnya memenuhi syarat. Terdapat banyak kesalahan yang diberikan pegawai layanan, salah satunya yaitu ada pada pelayanan pengurusan surat keterangan usaha di kantor Kelurahan Perawang. Surat keterangan usaha ini merupakan surat yang dikeluarkan oleh Kelurahan yang dimana surat ini digunakan untuk peminjaman modal di bank, jika masyarakat tidak mempunyai surat keterangan usaha ini maka pihak bank tidak akan meminjamkan modal yang dimana surat ini berlaku selama satu tahun. Oleh karena itu surat keterangan usaha penting untuk dimiliki oleh pemilik usaha.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti dilapangan masih ditemukan permasalahan mengenai pelayanan surat keterangan usaha ini yang dimana pada pelayanan surat keterangan usaha ini tidak terlaksana dengan baik dan belum dikatakan berkualitas, permasalahan yang peneliti dapat yaitu sebagai berikut:

Pertama, sarana dan prasarana yang ada di kantor Kelurahan Perawang masih belum memadai ditandai dengan kurangnya jumlah komputer yang menyebabkan lamanya proses pelayanan, belum disediakannya kipas angin pada ruang tunggu serta belum adanya tempat parkir yang dapat mengganggu ketertiban.

Kedua, masih belum adanya papan informasi mengenai syarat dan panduan dalam pengurusan surat keterangan usaha yang menyebabkan masyarakat sulit untuk mengetahui apa saja persyaratan yang harus dilengkapi serta bagaimana alur dalam proses pelayanan.

Ketiga, masih ditemukannya perlakuan diskriminatif atau perlakuan yang membeda-bedakan yang dilakukan oleh pegawai pelayanan sehingga masyarakat merasa dirugikan ditandai dengan pegawai lebih mempermudah masyarakat yang mereka kenali daripada.

Keempat, masih adanya pegawai pelayanan yang tidak disiplin dalam melakukan pelayanan sehingga dapat memperlambat proses pelayanan.

Kelima, masih ditemukannya pegawai yang tidak teliti dalam pembuatan surat keterangan usaha, yang dimana masih ada kesalahan penulisan nama serta tempat lahir masyarakat.

Berdasarkan dari fenomena diatas yang peneliti temukan melalui observasi serta wawancara dapat dikatakan bahwa pelayanan pada pengurusan surat keterangan usaha di kantor Kelurahan Perawang ini belum berkualitas, sehingga peneliti melakukan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik pada pelayanan surat keterangan usaha di kantor Kelurahan Perawang.

Metode

Metode kualitatif merupakan metode yang digunakan dalam penelitian ini. Menurut (Creswell, 2020) metode kualitatif adalah strategi penelitian yang memberikan fleksibilitas yang lebih besar kepada para peneliti dalam membentuk dan mengorientasikan kembali penelitian mereka sebagai tanggapan terhadap ide-ide yang dikumpulkan dari para subjek atau informan penelitian, alih-alih menggunakan angka atau data numerik, pendekatan penelitian kualitatif ini mengumpulkan data melalui tulisan atau gambar. Metode kualitatif merupakan metode yang digunakan untuk meneliti objek alamiah yang dimana peneliti sebagai instrumen kunci (Sugiyono, 2017). Lokasi penelitian dalam penelitian ini adalah kantor Kelurahan Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak. Dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder sebagai sumber informasi. Proses pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sementara itu, analisis data dilakukan dengan tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang dapat dipenuhi atau bahkan dilampaui oleh individu, proses, barang, jasa, dan lingkungan. Pelayanan publik di sisi lain adalah proses pemenuhan kebutuhan masyarakat secara langsung melalui tindakan pihak lain atau aparatur pemberi pelayanan. Kualitas pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan kepada masyarakat yang dimana masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Untuk memenuhi persyaratan yang dibutuhkan oleh masyarakat adalah memberikan layanan yang berkualitas tinggi kepada masyarakat. Namun, jika layanan ditawarkan pada tingkat yang lebih rendah dari yang diharapkan, kualitas akan muncul di bawah standar (Marande, 2020)

Pelayanan publik yang berkualitas menjadi tolak ukur bagi pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan, yang dimana pemerintah wajib memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Namun, kenyataannya pada saat ini masih banyak pelayanan yang belum bisa dikatakan berkualitas ditandai dengan masih ditemukannya kesalahan-kesalahan yang dilakukan oleh aparatur pemberi layanan dalam melakukan pelayanan, salah satunya adalah pelayanan dalam pengurusan surat keterangan usaha.

Surat keterangan usaha ini merupakan surat yang dikeluarkan oleh Kelurahan untuk menyatakan bahwa masyarakat tersebut memiliki usaha di wilayah Kelurahan

serta surat keterangan usaha ini dipergunakan untuk peminjaman modal dibank. Adapun persyaratan yang harus dilengkapi pada saat mengurus surat keterangan usaha ini sebagai berikut:

1. Surat pengantar dari RT/RW
2. Fotocopy KTP yang bersangkutan
3. Foto usaha
4. Bukti pembayaran PBB
5. Kegunaan usaha

Adapun mekanisme atau langkah-langkah dalam pelayanan surat keterangan usaha di kantor Kelurahan Perawang ini yaitu sebagai berikut:

1. Masyarakat membawa seluruh dokumen persyaratan yang telah ditetapkan
2. Masyarakat menyerahkan dokumen persyaratan ke petugas pelayanan
3. Jika persyaratan sudah lengkap maka akan diproses, jika belum lengkap maka harus melengkapi seluruh persyaratan terlebih dahulu
4. Pegawai melakukan pembuatan surat
5. Masyarakat menunggu proses pembuatan surat, percetakan, verifikasi dan penandatanganan oleh Kasi Pemerintahan
6. Pemberian nomor regist serta cap atau stempek pada surat
7. Dokumen dari Kelurahan diserahkan kepada masyarakat

Dengan adanya persyaratan dan mekanisme mengenai pengurusan surat keterangan usaha ini akan dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan pengurusan surat keterangan usaha ini.

Menciptakan layanan berkualitas tinggi tidak lah mudah karena akan ada sejumlah masalah dan hambatan yang perlu diselesaikan untuk menciptakan layanan baru. Mengingat banyaknya elemen yang mendukung administrasi pelayanan publik, kesulitan dan hambatan tersebut merupakan hal yang wajar. Harus ada kriteria yang menentukan apakah suatu layanan publik sangat baik atau buruk, berkualitas tinggi atau berkualitas rendah, untuk mengevaluasi sejauh mana pejabat pemerintah melaksanakan layanan publik yang berkualitas (Hardiansyah, 2018). Zeithaml berpendapat bahwa terdapat lima indikator yang dapat mengukur kualitas pelayanan publik, yaitu:

1. Bukti langsung (*Tangibel*)
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Ketanggapan (*Responsivess*)
4. Jaminan (*Assurance*)
5. Empati (*Emphaty*)

Untuk dapat melihat lebih jelas mengenai bagaimana kualitas pelayanan publik pada pelayanan surat keterangan usaha di kantor Kelurahan Perawang ini peneliti akan membahas dan menganalisis melalui teori indikator kualitas pelayanan publik oleh Zeithaml sebagai berikut:

1. Bukti langsung (*Tangibel*)

Bukti langsung disini mengacu pada bagaimana keadaan infrastruktur dan fasilitas di lokasi pelayanan. Hal ini juga mengacu pada tingkat kenyamanan lokasi

layanan untuk memastikan bahwa pengguna layanan menerima layanan yang mereka harapkan dan merasa puas. Kemudian, kedisiplinan anggota staf dalam memberikan layanan masyarakat juga disebutkan dalam bukti langsung ini. Melalui indikator bukti langsung ini, dapat digambarkan kondisi lokasi layanan, apakah memiliki sarana dan prasarana yang baik atau tidak.

Untuk mengetahui bagaimana indikator bukti langsung ini akan dijelaskan pada sub indikator dibawah ini:

a. Kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan

Dalam hal ini, kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan dan kemampuan pegawai dalam mematuhi peraturan jam kerja yang telah ditetapkan merupakan dua aspek kedisiplinan pegawai yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan, karena hal ini memiliki dampak yang signifikan terhadap ketepatan waktu pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa pegawai di kantor Kelurahan Perawang tidak disiplin dalam memberikan pelayanan, terbukti dengan masih adanya pegawai yang datang terlambat dari waktu yang telah ditentukan. Ketika masyarakat ingin mengurus surat keterangan usaha ini, pegawai tidak ada di tempat, sehingga masyarakat harus menunggu untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan.

b. Kenyamanan tempat pelayanan

Di sini yang dimaksud dengan kenyamanan tempat atau fasilitas pelayanan adalah sarana dan prasarana yang terdapat di kantor Kelurahan Perawang, seperti jumlah komputer yang digunakan untuk proses pelayanan, tidak adanya pendingin ruangan atau kipas angin di ruang tunggu, dan tidak tersedianya tempat parkir. Hal-hal tersebut mungkin merupakan hal yang biasa, namun berpengaruh terhadap kenyamanan masyarakat yang mengurus surat menyurat jika prasarana dan sarana yang terdapat di setiap kantor pelayanan tidak memadai akan mempengaruhi kenyamanan dan rasa aman masyarakat saat menerima pelayanan. sarana dan prasarana yang memadai juga sebagai ukuran berkualitas tidak nya suatu pelayanan publik yang diberikan. Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana sebagai pendukung dalam proses pelayanan yang ada di kantor Kelurahan Perawang ini masih belum memadai, belum terciptanya kenyamanan yang dirasakan oleh masyarakat penerima layanan ini ditandai dengan belum disediakannya tempat parkir yang menyebabkan kendaraan berserakan di halaman depan kantor sehingga mengurangi ketertiban dan kenyamanan masyarakat pengurus surat menyurat, kemudian belum disediakannya kipas angin di ruang tunggu yang dimana hal ini menyebabkan masyarakat merasa kurang nyaman apalagi ditambah dengan adanya masyarakat lain yang merokok sehingga asap rokoknya masuk ke dalam ruang tunggu, kemudian pada ruang pelayanan hanya terdapat satu komputer untuk proses pelayanan disini dapat dilihat bahwa jika hanya ada satu komputer saja maka akan memperlambat proses pelayanan terutama ketika banyaknya masyarakat yang hendak mengurus surat.

2. Kehandalan (*Reliability*)

Kehandalan disini mengacu pada bagaimana cara pegawai dalam melayani masyarakat kemudian kehandalan disini mengacu pada kejelasan standar pelayanan yang dimana meliputi bagaimana mekanisme pelayanan apakah sudah jelas, bagaimana

waktu pelayanan apakah sudah sesuai, dan mengenai papan panduan dan syarat dalam pengurusan surat menyurat serta bagaimana kecermatan pegawai dalam memberikan layanan kepada masyarakat sebagai penerima layanan yang artinya seberapa detail pegawai dalam melakukan pelayanan surat keterangan usaha ini apakah sudah teliti atau belum sehingga tidak terjadinya kesalahan.

Untuk mengetahui bagaimana indikator kehandalan ini akan dijelaskan pada sub indikator dibawah ini:

a. Kejelasan pada standar pelayanan

Setiap petugas pelayanan harus memperhatikan pentingnya memiliki standar pelayanan yang jelas karena di satu sisi akan memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhannya, namun di sisi lain standar pelayanan yang tidak jelas akan mempersulit masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Masyarakat akan lebih mudah memahami bagaimana prosedur dan persyaratan yang harus dibawa ketika mengurus surat keterangan usaha ini jika dalam standar pelayanan ini jelas mengenai papan petunjuk dan persyaratan dalam pengurusan surat menyurat, khususnya surat keterangan usaha. Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa belum adanya papan informasi yang disediakan terkait pedoman dan persyaratan pengurusan surat menyurat serta ketidakjelasan waktu yang diberikan pada saat pelayanan mengindikasikan bahwa standar pelayanan di kantor Kelurahan Perawang belum dapat dikatakan jelas. Hal ini dapat menimbulkan masalah bagi masyarakat yang ingin mengurus surat-surat khususnya surat keterangan usaha ini.

b. Kecermatan pegawai dalam memberikan pelayanan

Kecermatan pegawai dalam melakukan pelayanan disini sangat penting diperhatikan oleh setiap pegawai pelayanan, karena dengan pegawai yang cermat atau dapat memperhatikan secara detail dalam setiap pelayanan yang diberikan maka akan membuat masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa kecermatan pegawai dalam melakukan pelayanan masih belum dikatakan baik ditandai dengan masih ditemukannya kesalahan-kesalahan yang dilakukan oleh masyarakat dalam membuat surat keterangan usaha ini seperti kesalahan dalam pembuatan nama, dalam pembuatan tempat tanggal lahir serta alamat masyarakat sehingga menyebabkan kurang puasnya masyarakat dalam menerima pelayanan.

3. **Ketanggapan (*Responsivess*)**

Ketanggapan disini mengacu kepada bagaimana pegawai dalam menanggapi atau merespon segala bentuk keinginan dari masyarakat penerima layanan yang dimana ketanggapan ini juga mengenai pelayanan yang diberikan pegawai dengan tepat waktu. Jika pegawai sudah melakukan pelayanan dengan tepat waktu maka itu bisa dikatakan ketanggapan yang dilakukan pegawai sudah memenuhi dan berkualitas.

Untuk mengetahui bagaimana indikator ketanggapan ini akan dijelaskan pada sub indikator dibawah ini:

a. Pelayanan dengan tepat waktu

Setiap pegawai pelayanan harus memperhatikan pentingnya memberikan pelayanan yang tepat waktu, karena dalam pengurusan surat keterangan usaha ini, klien akan merasa puas jika pelayanan diberikan tepat waktu dan sesuai dengan waktu yang

telah ditentukan. Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa bahwa beberapa orang masih mengeluh bahwa mereka menunggu lama karena keterbatasan satu komputer dan mereka yang menandatangani surat mereka belum tiba menunjukkan bahwa karyawan masih belum dapat dikatakan memberikan layanan secara tepat waktu, yang mengakibatkan layanan di bawah standar.

4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan disini mengacu kepada bagaimana pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam melakukan pelayanan seperti masyarakat yang ingin mengurus surat akan diberikan jaminan berapa lama mereka akan menunggu surat mereka selesai sehingga masyarakat tidak perlu khawatir terhadap waktu dari pelayanan yang diberikan.

Untuk mengetahui bagaimana indikator jaminan ini akan dijelaskan pada sub indikator dibawah ini:

a. Jaminan tepat waktu

Jaminan tepat waktu disini sangat penting diperhatikan oleh setiap pegawai pelayanan, karena dengan adanya jaminan waktu yang diberikan oleh pegawai pelayanan akan membuat masyarakat penerima layanan jadi aman mengenai waktu yang diberikan. Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa pegawai masih belum bisa memberikan jaminan tepat waktu kepada masyarakat penerima layanan, sehingga masyarakat belum merasakan aman dan memiliki rasa kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan, yang dimana sesuai standar pelayanan yang ada di kantor Kelurahan Perawang waktu yang diberikan 7 menit namun pegawai dalam melakukan pelayanan melebihi batas waktu yang telah ditentukan.

5. Empati (*Empathy*)

Empati disini merupakan bagaimana cara bersikap yang dilakukan oleh pegawai pelayanan pada setiap tempat pelayanan, empati disini mengacu kepada bagaimana pegawai melakukan pelayanan dengan sikap yang sopan, santun dan ramah sehingga masyarakat penerima layanan merasa bahwa dirinya diperlakukan dengan baik dan menciptakan pelayanan yang berkualitas serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kemudian, empati ini juga mengenai pegawai yang tidak membedakan masyarakat penerima layanan baik dari segi status sosial, latar belakang dan lain sebagainya.

Untuk mengetahui bagaimana indikator empati ini akan dijelaskan pada sub indikator dibawah ini:

a. Sikap sopan, santun dan ramah pegawai pelayanan

Meskipun memberikan pelayanan yang mengedepankan sikap sopan, santun, dan ramah akan membuat penerima layanan merasa aman, nyaman, dan puas dengan pelayanan yang diberikan, namun jika sikap sopan, santun, dan ramah ini tidak diterapkan, maka akan menimbulkan ketidaknyamanan masyarakat saat menerima pelayanan. Untuk itu, sangat penting bagi seluruh pegawai pelayanan untuk memperhatikan sikap sopan, santun, dan ramah dari pegawai pelayanan disini. Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa dalam melakukan pelayanan pegawai pelayanan yang ada di kantor kelurahan perawang sudah

melakukan pelayanan dengan sopan, santun dan ramah yang dimana pegawai selalu senyum dan merespon semua kebutuhan masyarakat.

b. Sikap tidak membedakan penerima layanan

Karena pegawai dituntut untuk memperlakukan semua orang secara setara dan tanpa diskriminasi, misalnya dengan mengutamakan mereka yang dikenal daripada mereka yang tidak dikenal, maka sangat penting bagi seluruh pegawai pelayanan untuk mengadopsi sikap bahwa diskriminasi terhadap penerima layanan tidak dapat diterima. Perilaku seperti ini dapat menimbulkan konflik antar masyarakat, mengikis kepercayaan masyarakat, dan mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa masih adanya perilaku diskriminatif atau perilaku membedakan yang dilakukan oleh pegawai pelayanan terhadap penerima pelayanan, sesuai dengan sub indikator tidak membedakan penerima pelayanan terkait kualitas pelayanan publik pada pelayanan pengurusan surat keterangan usaha di kantor Kelurahan Perawang. Hal ini dikarenakan pegawai yang memberikan kemudahan kepada masyarakat yang dikenalnya dari pada yang tidak dengan cara mempermudah pembuatan surat keterangan usaha ini, meskipun persyaratannya tidak lengkap.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Surat Keterangan Usaha Di Kantor Kelurahan Perawang, dapat disimpulkan bahwa pelayanan dalam pengurusan surat keterangan usaha yang dilaksanakan oleh pegawai kantor Kelurahan Perawang belum memberikan pelayanan yang berkualitas. Hal ini ditandai dengan analisis terhadap lima indikator yaitu, indikator bukti langsung (*tangibel*), indikator kehandalan (*reliability*), indikator ketanggapan (*responsivess*), indikator jaminan (*assurance*), dan indikator empati (*emphaty*).

Referensi

- Cendana, G. A., & Oktariyanda, T. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang. *Publika*, 1089–1100.
- Creswell, J. W. (2020). *Pengantar Penelitian Mixed Methods*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dahlia, D., Harahap, D., & Lubis, Y. A. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan Pasar Baru Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 2(2), 107–115.
- Fitriani, Y., & Jaya, W. R. (2023). Strategi strategi peningkatan pelayanan melalui sistem informasi administrasi di kelurahan komering agung. *Jurnal Administrasi Politik Dan Sosial*, 4(1), 36–42.
- Halisa, N., & Syahrani, S. (2022). Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Usaha Dilihat dari Aspek Tangible (Sarana Prasarana) pada Kantor Kelurahan Jangkung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong. *JAPB*, 5(1), 370–379.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

- Ismarita, F., & Afrianda, R. T. (2024). Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Sekip Hulu Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8(2), 17167–17178.
- Lukman, S., Suwanda, D., & Santoso, Y. P. (2021). *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Marande, Y. (2020). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8(1), 33–39.
- Nurdin, I. (2019). *kualitas pelayanan publik: perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendikia.
- Nurjannah, S. L. (2020). Pengaruh Integritas Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Dukcapil Kabupaten Lima Puluh Kota. *Jurnal Administrasi Politik Dan Sosial*, 3(1), 63–73.
- Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan UU. No 24 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Silfiah, R. I., & Nabila, A. (2021). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Ledug Kecamatan Prigen Kabupaten Pasuruan. *Jurnal Aplikasi Dan Inovasi Ipteks Soliditas*, 4(1), 43–52.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.