

## Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Usaha di Kantor Kelurahan Sungai Pakning Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis

\* **Devi Fibranti<sup>1</sup>, Zainal<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

<sup>2</sup>Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

\*Corresponding Author : [devifibranti244@student.uir.ac.id](mailto:devifibranti244@student.uir.ac.id)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan usaha di Kantor Kelurahan Sungai Pakning Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis. Teori dalam penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan dari Zeithaml, Parasuraman dan Berry dengan lima indikator yaitu Bukti Langsung (Tangible), Keandalan (Reliability), Ketanggapan (Responsiveness), Jaminan (Assurance), dan Empati (Empathy). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Berdasarkan dari analisis lima indikator yang peneliti lakukan dapat ditemukan hasil dari penelitian ini yaitu bahwa pelayanan pembuatan surat keterangan usaha di Kantor Kelurahan Sungai Pakning belum memberikan pelayanan yang berkualitas karena terbatasnya sarana dan prasarana pendukung serta kurangnya pegawai dalam memberikan pelayanan.

**Kata Kunci:** Kualitas, Pelayanan, Pembuatan Surat Keterangan Usaha

### Abstract

*This study aims to determine the quality of service for making business certificates at the Sungai Pakning Village Office, Bukit Batu District, Bengkalis Regency. The theory in this study uses the theory of service quality from Zeithaml, Parasuraman and Berry with five indicators, namely Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The method used in this study is a descriptive qualitative method. Data collection techniques through observation, interviews, and documentation. Based on the analysis of the five indicators that the researcher conducted, the results of this study can be found, namely that the service for making business certificates at the Sungai Pakning Village Office has not provided quality services due to limited supporting facilities and infrastructure and lack of employees in providing services.*

**Keywords :** Quality, Service, Making Business Certificates

## PENDAHULUAN

Pemberian pelayanan publik yang baik merupakan salah satu upaya penyedia agar terciptanya kepuasan bagi para penerima pelayanan. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang baik. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat, dengan demikian bisa menentukan sejauhmana pemberi pelayanan telah menjalankan perannya sesuai dengan tujuan pendirinya. (Sari & Suparti, 2023)

Pelayanan yang berkualitas dapat terciptanya kebahagiaan dan kepuasan, serta terpenuhinya kebutuhan masyarakat, dan akhirnya tercapainya sebuah sasaran dalam perluasan masyarakat. Yang pada dasarnya tanggung jawab dalam pelayanan umum kepada masyarakat adalah sebuah kewajiban pemerintah memenuhi kebutuhan dasar manusia dan meningkatkan kesejahteraan. Kualitas pelayanan pemerintah berkaitan erat dengan pemenuhan hak-hak warga negara dan kebutuhan masyarakat. (Irma, 2024)

Dengan adanya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 15 bahwa penyelenggara publik harus menyediakan sarana dan prasarana atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung agar terciptanya iklim pelayanan yang memadai dan penyelenggara publik memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik. Sedangkan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik, disebutkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik (instransi pemerintah) sebagai upaya pemenuhan kebutuhan. (Riadi, 2020)

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan pada Pasal 1 yang mana Kelurahan adalah wilayah kerja Lurah sebagai Perangkat Daerah Kabupaten/Kota dalam wilayah kerja Kecamatan. Kelurahan merupakan perangkat daerah berkedudukan di wilayah kecamatan, dipimpin Lurah dibantu perangkat kelurahan dalam pelaksanaan tugas memperoleh pelimpahan kewenangan dari Walikota. (Rahyunir, 2018)

Pelayanan pemerintah adalah suatu kegiatan yang merupakan perwujudan dari salah satu fungsi pemerintah itu sendiri yang bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat. Menurut Rasyid (1997) mengatakan bahwa fungsi utama pemerintah adalah pelayanan kepada masyarakat, yang bertujuan untuk menciptakan kondisi yang menjamin warga/masyarakat kehidupan mereka secara wajar. (Hardiyansyah, 2018)

Pelayanan yang diharapkan adalah pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik, yaitu suatu sikap atau cara karyawan/pegawai dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Triguno (1997) bahwa pelayanan yang baik yaitu melayani setiap saat, secara tepat, cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta profesional dan mampu. Bahwa kualitas ialah standar yang harus dicapai oleh seorang/kelompok/Lembaga organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. (Hardiyansyah, 2018)

Dalam menerima pelayanan, masyarakat cenderung menghindari proses yang memakan waktu yang lama serta terbelit-belit. Sebaliknya mereka menginginkan layanan yang berkualitas agar dapat merasakan manfaatnya secara optimal. Ketidakteraturan ini

menyebabkan ketidakpuasan masyarakat dan menurunkan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai kelurahan. (Dahlia dkk, 2020)

Namun dalam kenyataannya, pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat sebagai penerima layanan tidak sepenuhnya memenuhi syarat. Alur proses pelayanan dimulai dengan kedatangan masyarakat ke Kantor Kelurahan dengan membawa persyaratan sesuai dengan yang dibutuhkan. Tetapi, sering terjadi kesalahan karena kurang jelasnya informasi tentang syarat-syarat yang diperoleh terkadang masyarakat harus pulang Kembali untuk melengkapi persyaratan yang kurang.

Kelemahan dan permasalahan cenderung terjadi dalam pelayanan pembuatan surat keterangan usaha di Kantor Kelurahan Sungai Pakning karena banyaknya angka permohonan dari masyarakat yang menjadi masalah utama jika terjadi kesalahan guna adanya media pengaduan efektif yang ditindaklanjuti. Namun, hingga saat ini di Kantor Kelurahan Sungai Pakning belum mengembangkan sarana pengaduan masyarakat berbasis online yang dapat diakses secara luas. Kondisi ini juga menyebabkan masyarakat masih harus menyampaikan keluhan secara langsung yang seringkali kurang efisien dan kurang terdokumentasi dengan baik. Tidak adanya sarana pengaduan dan aspirasi berbasis media daring/online mengakibatkan timbul beberapa masalah, seperti keterbatasan akses bagi masyarakat yang sibuk atau tinggal jauh dari kantor pelayanan, lambatnya proses tindak lanjut keluhan, serta menimbulkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dan menurunkan tingkat kepercayaan terhadap pemerintah atau instansi terkait.

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

Pertama, adanya masalah prosedur dan mekanisme kerja dalam pelayanan pembuatan surat keterangan usaha yang kurang efektif dan informatif, minimnya fasilitas sarana dan prasarana pendukung pelayanan sehingga tidak menjamin kepastian sesuai dengan prosedur standar pelayanan yang diterapkan.

Kedua, tidak tersedianya media pengaduan berbasis online yang membatasi akses masyarakat dalam menyampaikan keluhan, serta memperlambat tindak lanjut pengaduan yang seharusnya dilakukan cepat dan transparan.

Ketiga, lemahnya komitmen pegawai dalam memenuhi kewajibannya serta minimnya keramahan dan sikap professional saat berhadapan dengan masyarakat dalam berbagai pengurusan keperluan administrasi.

Keempat, adanya ketidakkonsistenan waktu penyelesaian dokumen surat keterangan usaha. Meskipun secara umum prosedur pelayanan administrasi memiliki standar waktu penyelesaian yang diterapkan.

Berdasarkan dari fenomena diatas yang peneliti temukan melalui observasi dan wawancara dapat dikatakan bahwa pelayanan pada pembuatan surat keterangan usaha di Kantor Kelurahan Sungai Pakning belum berkualitas, sehingga peneliti melakukan penelitian ini dengan bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan usaha di Kantor Kelurahan Sungai Pakning Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis.

## METODE

Dalam penelitian ini, menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan penelitian metode kualitatif. Menurut (Creswell, 2020) metode penelitian kualitatif merupakan suatu pendekatan atau studi untuk menyelidiki dan memahami fenomena sentral. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami dan menjelaskan fenomena sosial dengan cara yang mendalam melalui pengalaman, interpretasi konteks, dan perspektif individu yang terlibat dalam fenomena tersebut. Lokasi penelitian dalam penelitian ini adalah Kantor Kelurahan Sungai Pakning Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis. 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 yang dilakukan dengan tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut Tangkalisian bahwa kualitas merupakan suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, dan manusia, proses lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan harus bersifat menyeluruh dan memang belum sepenuhnya menjadi bagian dari organisasi tidak terkecuali penyediaan pelayanan/jasa dan pada dimana pegawai masih belum membudayakan nilai-nilai kualitas dalam pelayanan. (Marande, 2020)

Pelayanan menurut Sinambela adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. (Erlianti, 2019)

Pelayanan yang berkualitas menjadi tolak ukur bagi pelaksanaan penyelenggaraan pemerintah, yang dimana pemerintah wajib memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat agar masyarakat merasakan pelayanan sesuai dengan yang apa mereka harapkan. Namun kenyataannya, pada saat ini masih ditemukannya kesalahan yang dilakukan oleh aparatur pemberi pelayanan. Salah satunya adalah pelayanan dalam pembuatan surat keterangan usaha.

Surat Keterangan Usaha adalah surat yang dibuat oleh aparat berwenang, dalam hal ini Kelurahan atau Kepala Desa. Untuk menerangkan bahwa orang yang Namanya tertera dalam surat tersebut benar merupakan penduduk di RT/RW yang berada di bawah Kelurahan atau Desa tersebut dan benar memiliki sebuah usaha yang disebutkan dalam surat tersebut. (Faisal, 2022)

Surat keterangan usaha merupakan bentuk legalitas dari pelaku UMKM sebagai salah satu bentuk taat kepada hukum. Legalitas yang dimaksud adalah berupa izin yang sah secara hukum terhadap segala kegiatan usaha yang dijalankan. 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 (pemohon)
3. Fotocopy Kartu Keluarga (KK) pemohon
4. Foto Usaha
5. Fotocopy Bukti Pembayaran PBB

Adapun mekanisme atau alur pelayanan dalam pembuatan surat keterangan usaha di Kantor Kelurahan Sungai Pakning yaitu sebagai berikut:

1. Masyarakat pemohon membawa seluruh berkas persyaratan yang telah ditetapkan.
2. Masyarakat menyerahkan dokumen persyaratan ke petugas loket pelayanan.
3. Lalu berkas yang sudah lengkap akan diproses, jika belum lengkap akan dikembalikan untuk melengkapi berkas persyaratan terlebih dahulu.
4. Selanjutnya proses pembuatan surat, dicetak, diverifikasi oleh Kasi Tata Pemerintahan.
5. Pemberian nomor registrasi serta cap atau stempel pada surat.
6. Dokumen ditandatangani oleh Kepala Lurah.
7. Penyerahan surat keterangan usaha kepada masyarakat/pemohon.

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

Mewujudkan layanan yang berkualitas tinggi bukanlah hal yang mudah karena prosesnya melibatkan berbagai tantangan dan permasalahan yang harus diatasi, terutama dalam pengembangan layanan baru. Mengingat kompleksitas unsur-unsur yang mendukung administrasi pelayanan. Munculnya hambatan dalam pelaksanaannya merupakan sesuatu yang sudah lumrah terjadi. Oleh karena itu, diperlukan tolak ukur yang jelas untuk menilai apakah suatu layanan publik tergolong baik atau buruk, berkualitas tinggi atau bahkan berkualitas rendah, serta sejauh mana aparatur pemerintah mampu memberikan pelayanan yang optimal. (Hardiyansyah, 2018). Menurut Zeithaml dkk, terdapat lima indikator utama yang digunakan dalam menilai kualitas pelayanan, yaitu:

1. Bukti Langsung (*Tangible*)
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Ketanggapan (*Responsiveness*)
4. Jaminan (*Assurance*)
5. Empati (*Empathy*)

Untuk dapat melihat lebih jelas mengenai bagaimana Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Usaha di Kantor Kelurahan Sungai Pakning Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis peneliti akan membahas dan menganalisis melalui teori indikator kualitas pelayanan menurut Zeithaml dkk sebagai berikut:

### **1. Bukti Langsung (*Tangible*)**

Bukti langsung disini mengacu pada bagaimana keadaan fasilitas sarana dan prasarana pendukung di lokasi pelayanan. Hal ini juga mengacu pada tingkat kenyamanan lokasi layanan untuk memastikan bahwa pengguna layanan menerima layanan yang mereka harapkan sesuai. Kemudian, kedisiplinan para pegawai dan staff yang ada di Kantor Kelurahan juga dapat memberikan layanan yang baik kepada masyarakat. Melalui indikator bukti langsung ini dapat menggambarkan kondisi lokasi pelayanan di Kantor Kelurahan Sungai Pakning.

Untuk mengetahui lebih luas mengenai indikator bukti langsung ini akan dijelaskan pada sub indikator dibawah ini:

#### **a. Kenyamanan Tempat Pelayanan**

Kenyamanan tempat pelayanan yang dimaksud ialah sarana dan prasarana yang terdapat di Kantor Kelurahan Sungai Pakning, seperti adanya ruang tunggu dan loket pelayanan serta beberapa fasilitas pelayanan sebagai penunjang kenyamanan masyarakat pada saat ingin mengurus surat. Berdasarkan hasil wawancara dapat

disimpulkan bahwa dalam penyediaan sarana dan prasarana di Kantor Kelurahan dikatakan belum optimal dimana tempat duduk diruang tunggu sangat terbatas, hal ini menjadi permasalahan pada saat sedang ramainya pemohon yang datang sehingga pada saat ramai masyarakat hanya berdiri untuk menunggu giliran. Pendingin ruangan yang tidak hidup dan loket pelayanan yang terbatas dan hanya menyediakan satu loket saja.

**b. Kedisiplinan Pegawai Dalam Melakukan Pelayanan**

Kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan dan kemampuan pegawai dalam mematuhi 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. Kedisiplinan pegawai sangat penting dalam melakukan pelayanan karena menjadi kunci untuk mencapai kualitas pelayanan yang optimal. Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa menunjukkan pegawai sudah memberikan sikap disiplin yang baik dengan datang tepat waktu pada saat masyarakat membutuhkan dalam pengurusan surat.

**c. Kemudahan Dalam Proses Pelayanan**

Kemudahan dalam proses pelayanan adalah kondisi atau upaya yang dilakukan untuk mempermudah dan memperlancar setiap tahapan layanan yang diberikan kepada masyarakat atau pengguna jasa. Tujuan dari kemudahan pelayanan adalah agar masyarakat dapat memperoleh layanan dengan cepat,praktis, tanpa kesulitan, dan merasa puas tanpa harus menghadapi proses yang berbelit-belit atau memakan waktu yang lama. Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa pelayanan surat keterangan usaha di Kelurahan Sungai Pakning telah mengalami peningkatan dari segi kemudahan, kecepatan, dan efisiensi, terutama dalam mendukung pelaku usaha kecil dan UMKM. Hal ini terlihat dari adanya sistem pelayanan yang transparan dan proses yang bisa diselesaikan dalam waktu satu hingga dua hari kerja, selama pemohon membawa dokumen yang lengkap. Namun demikian, dari sisi masyarakat, masih terdapat beberapa catatan dan hambatan yang perlu diperhatikan. Beberapa masyarakat mengeluhkan ketidaksesuaian waktu pelayanan, ketidakhadiran petugas, serta kurangnya informasi dan komunikasi yang jelas dari pihak kelurahan, yang menyebabkan proses menjadi kurang efisien dan membingungkan.

**2. Kehandalan (Reliability)**

Kehandalan yaitu kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Di sini dijelaskan tentang bagaimana cara pegawai dalam melayani masyarakat. Kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan yang didasarkan pada kemampuan dan ketelitian pada saat bekerja sehingga menghasilkan kinerja yang baik, hasilnya pegawai akan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu sesuai dengan Standar Pelayanan yang ada.

Untuk mengetahui lebih luas mengenai indikator kehandalan ini akan dijelaskan pada sub indikator dibawah ini:

**a. Kecermatan Pegawai Dalam Melayani**

Kecermatan pegawai dalam melayani adalah suatu bentuk perhatian dan ketelitian yang tinggi yang ditunjukkan oleh pegawai saat memberikan pelayanan kepada

pelanggan atau masyarakat. Ini berarti petugas harus sangat teliti dalam setiap tindakan yang diambil, termasuk dalam proses verifikasi data, penginputan informasi, dan memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa tingkat kecermatan pegawai Kantor Lurah Sungai Pakning dalam memberikan pelayanan secara umum tergolong baik. pegawai bekerja sesuai standar pelayanan dan memastikan isi surat akurat dan sesuai dengan data pemohon. Namun demikian, masih terdapat beberapa catatan dari masyarakat, antara lain kurangnya penjelasan rinci dari pegawai mengenai isi atau fungsi SKU serta perbedaan tingkat kecermatan antarpegawai ada yang sangat teliti, namun ada pula yang cenderung terburu-buru dan kurang teliti.

**b. Kemampuan Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan**

Kemampuan pegawai ialah sejauhmana pegawai memberikan pelayanan terhadap masyarakat pemohon pengurusan surat keterangan usaha dalam mengelola tugas-tugas tertentu dengan baik, memperhatikan secara detail dalam setiap pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan dalam pelayanan di Kantor Lurah Sungai Pakning pegawai sudah memahami prosedur dan alur administrasi yang harus dilakukan. Sebagian besar pegawai sudah bekerja sesuai dengan bidang dan kemampuan masing-masing, serta memberikan pelayanan yang maksimal meskipun ada beberapa pencapaian pelayanan yang belum sepenuhnya tepat.

**c. Memiliki Standar Pelayanan Yang Jelas**

Standar pelayanan adalah uraian teknis mengenai tolok ukur pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau badan pelayanan publik kepada masyarakat. Standar pelayanan yang jelas berarti memiliki berbagai aspek layanan, seperti persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya, dan produk layanan. Hal ini bertujuan untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas, dan menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara layanan. Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Kantor Lurah Sungai Pakning sudah menunjukkan kemajuan, baik dari segi kejelasan standar, waktu penyelesaian, maupun kemampuan pegawai. Namun masih terdapat tantangan pada konsistensi implementasi dan pemerataan kualitas pelayanan. Dibutuhkan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh, termasuk peningkatan SDM, evaluasi prosedur, dan pemanfaatan teknologi, untuk memberikan pelayanan yang lebih efisien dan memuaskan bagi masyarakat.

**3. Ketanggapan (*Responsiveness*)**

Ketanggapan (*Responsiveness*) merupakan suatu kebijakan untuk memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada masyarakat pemohon dengan menyampaikan informasi yang jelas. Ketanggapan disini juga menjelaskan bagaimana pegawai dalam menanggapi atau merespon segala bentuk keinginan dari masyarakat pemohon layanan yang dimana ketanggapan ini berupa pelayanan yang diberikan pegawai dengan tepat waktu, serta memberikan informasi terhadap setiap upaya pemberian pelayanan dengan maksimal dan memberikan solusi dari keluhan dari masyarakat pemohon surat keterangan usaha.

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

**a. Tanggap Terhadap Keluhan Masyarakat**

Tanggap terhadap keluhan masyarakat adalah cara pegawai menanggapi apa yang menjadi keluhan masyarakat dalam mengurus surat keterangan usaha dengan menerima masukan serta memberikan solusi bagi masyarakat yang memberikan keluhan. Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa respons dari pihak pelayanan terhadap keluhan masyarakat, masih kurang tanggap dan tidak merata. Meskipun tersedia saluran pengaduan seperti email dan media sosial lainnya, penggunaannya belum efektif karena jarang mendapat balasan. Selain itu, tidak semua masyarakat memahami cara menyampaikan keluhan melalui media online, sehingga akses terhadap pengaduan menjadi terbatas.

**b. Pelayanan Dengan Tepat Waktu**

Pelayanan dengan tepat waktu merupakan pelayanan yang harus memperhatikan pentingnya memberikan pelayanan yang tepat waktu, karena dalam pengurusan surat keterangan usaha ini, masyarakat akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan tepat waktu dan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan dalam pengurusan surat keterangan usaha bahwa masih kurang maksimal, ditetapkan satu hari kerja dalam penyelesaiannya hal ini dikarenakan kurangnya pegawai dalam memberikan pelayanan sehingga memakan waktu yang lama serta tidak adanya kepala lurah membuat penyelesaian surat keterangan usaha terhambat.

**4. Jaminan (Assurance)**

Jaminan disini mengacu pada kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan dapat memenuhi harapan pengguna layanan. Kantor Lurah Sungai Pakning memberikan pelayanan yang ditandai dengan tingkat kemauan untuk etika dan moral agar masyarakat merasa puas dan menerima pelayanan dengan baik. Atau kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan pemohon.

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

**a. Keramahan Pegawai**

Keramahan pegawai merupakan adalah sikap dan perilaku yang ramah, sopan, dan penuh perhatian terhadap masyarakat atau rekan kerja. Ini mencakup kebaikan hati, kesopanan, dan empati yang ditunjukkan dalam berinteraksi dengan orang lain. Berdasarkan hasil wawancara disimpulkan bahwa keramahan pegawai di Kantor Lurah Sungai Pakning termasuk pengurusan surat keterangan usaha sudah terlihat, namun belum merata dan masih perlu ditingkatkan. Meskipun secara umum pelayanan berjalan dengan cukup baik dari segi prosedur dan efisiensi, namun keramahan dalam komunikasi interpersonal masih menjadi aspek yang perlu diperbaiki dan diperkuat. Dibutuhkan upaya peningkatan sikap dari para pegawai dalam membangun komunikasi yang lebih hangat dan bersahabat agar masyarakat merasa lebih dihargai dan nyaman selama proses pelayanan.

**b. Sopan Santun Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan**

Sopan santun pegawai mengacu pada upaya pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat terutama dalam hal komunikasi yang baik

dan jelas, sehingga masyarakat pemohon dapat merasa puas akan upaya pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan pegawai Kantor Lurah Sungai Pakning pada umumnya telah menunjukkan sikap sopan santun yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam proses pengurusan Surat Keterangan Usaha. Hal ini terlihat dari kebiasaan pegawai dalam menyapa masyarakat dengan ramah, menggunakan bahasa yang santun, serta menjaga etika selama proses pelayanan berlangsung. Tetapi masih diperlukan peningkatan konsistensi dan pembinaan sikap pegawai dalam berinteraksi, terutama dalam situasi sibuk atau ketika berhadapan dengan warga yang belum memahami prosedur.

## 5. Empati (*Empathy*)

Empati disini mengacu kepada pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Memberikan sikap perhatian dan adil sehingga masyarakat penerima layanan merasa bahwa dirinya diperlakukan dengan baik dan menciptakan pelayanan yang berkualitas serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

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

### a. Bertindak Adil Dalam Memberikan Pelayanan

Bertindak adil dalam memberikan pelayanan adalah upaya pelayanan yang diberikan Kantor Lurah Sungai Pakning secara merata tanpa adanya pandang bulu. Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa secara umum Kantor Lurah Sungai Pakning telah berupaya menerapkan prinsip keadilan dalam pelayanan surat keterangan usaha. Masyarakat merasakan adanya perlakuan yang adil dalam pelayanan, dan memberikan pelayanan yang tidak mempersulit. Namun demikian, masih ada masyarakat mendapatkan pelayanan lebih cepat karena memiliki kedekatan dengan pegawai yang menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk perbaikan dalam memastikan keadilan yang merata bagi seluruh pemohon.

### b. Pegawai Menghargai Setiap Pemohon

Pegawai menghargai setiap pemohon merupakan sikap yang menunjukkan perilaku yang beretika dan profesional. Hal ini mencerminkan rasa hormat terhadap setiap individu, serta kesadaran akan pentingnya pelayanan yang baik. Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa pegawai Kantor Lurah Sungai Pakning telah menunjukkan sikap yang cukup baik dalam menghargai setiap pemohon. Pelayanan yang diberikan sebagian besar mencerminkan etika kerja dan profesionalisme, seperti sikap ramah, sabar, serta kemampuan memberikan penjelasan yang jelas dan tidak mempersulit proses pelayanan. Namun demikian, beberapa menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih belum sepenuhnya konsisten.

### c. Sikap Tidak Membeda-bedakan (diskriminatif)

Sikap tidak membeda-bedakan (diskriminatif) adalah sikap yang menjunjung tinggi kesetaraan dan menghargai keberagaman, sehingga setiap orang memiliki hak dan kesempatan yang sama tanpa adanya perlakuan berbeda yang merugikan pihak manapun. Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa sikap tidak membeda-bedakan (diskriminatif) telah menjadi prinsip utama dalam pelayanan publik, khususnya dalam penerbitan surat keterangan usaha di Kantor Lurah Sungai

Pakning. Hal ini juga menjelaskan bahwa pentingnya sikap non-diskriminatif saat memberikan pelayanan yang bertujuan untuk mendorong keberanian masyarakat untuk mengurus surat-surat yang diperlukan tanpa rasa takut atau cemas.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Usaha di Kantor Kelurahan Sungai Pakning Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis, dapat disimpulkan bahwa pelayanan dalam pembuatan surat keterangan usaha yang dilaksanakan oleh pegawai Kantor Kelurahan belum memberikan pelayanan yang berkualitas. Karena ada beberapa hal ini ditandai dengan analisis terhadap lima indikator yaitu, indikator bukti langsung, (*tangible*), indikator kehandalan (*reliability*), indikator ketanggapan (*responsiveness*), indikator jaminan (*assurance*), dan indikator empati (*emphaty*).

## DAFTAR PUSTAKA

- Ade Irma. (2024). Pelayanan Surat Keterangan Izin Usaha Pada Kantor Kelurahan Talise Kecamatan Mantikulore Kota Palu. *Jurnal Ekonomi dan Ilmu-Ilmu Sosial*, 2(1), 13-16.
- Dahlia Warijo Harahap, Dumasari Lubis, Arief Yurial. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Pasar Baru Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*. 2(2), 107-115
- Erlianti. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis*, 1(1), 15-28.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- John W Cresswel. (2020). *Pengantar Penelitian Mixed Methods*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Linda Sari, Heni Suparti. (2023). Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Keterangan Usaha Di Kantor Desa Lumbang Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong. *JAPB*, 6(2), 12.
- Rahyunir. (2018). *Asas penyelenggaraan pemerintah daerah dekosentrasi, desentralisasi, dan tugas pembantuan*. Pekanbaru: Zanafa Publishing.
- Slamet Riadi, Rahmi Hayati. (2020). Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Domisili Usaha Dilihat Dari Aspek Responsiveness Pada Kantor Kelurahan Ampah Kota Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur. *Jurnal Program Studi Administrasi Publik*, 3(2), 1084-1098.
- Sutan Faisal. (2022). Perancangan Sistem Pembuatan Surat Keterangan Usaha (SKU) UMKM Pada Desa Amansari. *Jurnal Prosiding Konferensi Nasional Penelitian Dan Pengabdian Universitas Buana Perjuangan Karawang*. 2(1), 649-654.
- Yunruth Marande. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan GerbangRejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administrasi*, 8(1), 33-39.