

## Efektivitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Pematang Tinggi Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan

\* **Nor Salim<sup>1</sup>, Arif Rahman Hakim<sup>2</sup>**

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

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

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

### Abstrak

Tujuan dari penelitian ini guna untuk mengetahui efektivitas pelayanan publik di kantor desa Pematang Tinggi Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan. Surat keterangan usaha merupakan surat yang dikeluarkan oleh Kelurahan yang digunakan untuk peminjaman modal di bank yang berlaku selama setahun. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder yang yang diperoleh dengan melalui wawancara. Pelayanan publik yang dilakukan oleh perangkat desa pematang tinggi belum efektif yang dimana berdasarkan standar Operasional Prosedur sehingga belum memberikan pencapaian kepuasan terhadap masyarakat. Kesimpulan Pelayanan Kantor Kantor Pematang Tinggi Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan Dalam Pengurusan Surat keterangan usaha belum berlangsung dengan maksimal sesuai dengan standar Operasional Prosedur hal ini dikarenakan masih kurangnya jumlah pegawai khusus pelayanan surat keterangan usaha dan sarana prasarana pendukung dalam memberikan pelayanan. Saran peneliti yaitu terhadap kantor Kantor Desa Pematang Tinggi hendaknya menambah jumlah pegawai dalam memberikan pelayanan, meningkatkan disiplin kerja dalam pemberian pelayanan, melakukan kerjasama dalam memberikan pelayanan dan menyediakan fasilitas pendukung pelayanan guna pencapaian pelayanan yang optimal.

**Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Publik, Surat Keterangan Usaha**

### Abstract

The purpose of this study was to determine the effectiveness of public services at the Pematang Tinggi Village Office, Kerumutan District, Pelalawan Regency. A business certificate is a letter issued by the Village Office that is used to borrow capital at a bank that is valid for a year. The method used in this research is qualitative this research consists of primary data and secondary data obtained through interviews. Public services carried out by Pematang Tinggi village officials have not been effective which is based on standard operating procedures so that it has not provided satisfaction to the community. Conclusion The service of the Office of the Pematang Tinggi Village Office, Kerumutan District, Pelalawan Regency in the processing of business certificates has not taken place optimally in accordance with standard operating procedures, this is due to the lack of special employees for business certificate services and supporting infrastructure in providing services. The researcher's suggestion is that the Pematang Tinggi Village Office office should increase the number of employees in providing services, improve work discipline in providing services, collaborate in providing services and provide service support facilities in order to achieve optimal service.

**Keywords: Effectiveness, Public Services, Business Certificate**

## PENDAHULUAN

Sesuai dengan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, negara berkomitmen untuk memenuhi semua kebutuhan yang berkaitan dengan perang melalui sistem pemerintah dalam mengarahkan penyediaan layanan publik berkualitas tinggi yang dapat secara efektif memenuhi kebutuhan seluruh warga negara dan keluarga mereka yang berkaitan dengan barang publik, layanan publik, dan layanan administratif. Penyediaan semua bantuan oleh pemerintah kepada warga negara sebagai sarana untuk memenuhi kebutuhan dasar mereka dikenal sebagai bantuan publik.

Baik di tingkat lokal maupun regional, penyelenggaraan pemerintahan dipengaruhi secara signifikan oleh UU No. 23/2014 tentang Pemerintahan Daerah. Tanggung jawab dan kewajiban pemerintah untuk menjamin pelayanan yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan masyarakat semakin besar seiring dengan tingkat tuntutan masyarakat. Seiring dengan meningkatnya tingkat kepercayaan masyarakat, semakin besar pula beban dan tanggung jawab yang diberikan kepada pemerintah dalam rangka menurunkan kepercayaan masyarakat. (Ismarita & Afrianda, 2024)

Berdasarkan Pasal 1 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, kegiatan pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana meliputi pejabat, pegawai, petugas, dan setiap karyawan yang bekerja di perusahaan yang mampu melaksanakan tindakan atau berbagai tindakan pelayanan. Sebagai akibatnya, Standar Pelayanan merupakan tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat. Dengan kata lain, hal ini bertujuan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi, tepat waktu, mudah diakses, terjangkau, dan terukur kepada masyarakat.

Desa adalah sekelompok orang yang tinggal bersama atau di suatu wilayah tertentu, dan memiliki organisasi pemerintahan dengan sejumlah peraturan yang ditetapkan sendiri dan berada di bawah peraturan desa yang ditetapkan sendiri. Definisi ini menyatakan bahwa desa, sebagai unit pemerintahan tunggal, memiliki kemampuan untuk melindungi wilayah pedesaan. (Nurman, 2015). Dengan adanya pelayanan publik yang efektif diberikan oleh perangkat desa maka akan membuat masyarakat desa merasakan dampak positif dan masyarakat desa selaku penerima layanan akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Ada beberapa faktor yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan pekerjaan publik, antara lain penyelesaian tepat waktu, penggunaan sumber daya manusia yang efisien, penyelesaian tugas yang efektif dalam waktu yang ditentukan, energi yang transparan tanpa merugikan, kesadaran masyarakat, dan transparansi. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah yang akuntabel dan akurat dalam melakukan penjangkauan publik yang dimaksudkan untuk menjawab kebutuhan masyarakat umum untuk memberikan bantuan kepada masyarakat umum (Fitriani & Jaya, 2023) Setiap layanan harus memiliki kualitas terbaik dan mematuhi standar layanan yang telah ditetapkan. Layanan publik yang baik adalah layanan yang membantu masyarakat dan dapat meningkatkan taraf hidup mereka yang menerimanya. (Nurdin, 2019)

Mengingat kebutuhan, keinginan, dan ketakutan mereka yang terus meningkat, masyarakat semakin meminta bantuan yang efektif dan efisien. Untuk mendapatkan layanan, masyarakat umum secara konsisten mengamati proses yang meremehkan dan menghabiskan waktu yang lama. Sebaliknya, mereka menginginkan layanan yang berkualitas tinggi sehingga dapat digunakan secara maksimal. Namun, seperti yang dapat dilihat saat ini, kualitas pelayanan publik yang diberikan masih cukup rendah. (Dahlia et al., 2020)

Pada pembahasan ini peneliti memfokuskan pada pelayanan surat keterangan usaha di kantor desa pematang tinggi karena dalam pelayanan surat keterangan usaha ini masih ditemukan permasalahan-permasalahan sehingga dapat diteliti oleh peneliti. Surat keterangan usaha yang berwenang di sini adalah Kelurahan. Surat keterangan usaha sangat penting untuk dibuat karena dapat digunakan untuk pengurusan modal usaha dan kredit, sehingga penting untuk dibuat oleh masyarakat umum atau pemilik usaha. Terakhir, surat keterangan usaha adalah surat yang digunakan untuk peminjaman modal di bank, dimana pegawai bank terkadang menerima peminjaman tanpa surat keterangan usaha. Surat keterangan usaha berlaku selama satu tahun terhitung, karena surat ini dibuat oleh petugas kelurahan.

Saat observasi awal yang dilakukan oleh penulis masih ditemukannya permasalahan mengenai pelayanan pengurusan surat keterangan usaha ini, seperti masih kurangnya respon perangkat desa dalam melakukan pelayanan surat keterangan usaha, masih kurangnya kedisiplinan perangkat desa, masih kurangnya ketegasan kepala desa terhadap kinerja perangkat desa, serta belum disediakannya absen kehadiran.

Dari penjelasan diatas terdapat berbagi masalah yang menyebabkan pelayanan pengurusan surat keterangan usaha ini belum terlaksana dengan baik bahkan belum bisa dikatakan berkualitas, sehingga penulis menemukan adanya beberapa fenomena yang terjadi di Lokasi, Adapun fenomena tersebut yaitu sebagai berikut:

1. Masih kurangnya respon yang diberikan perangkat desa dalam pelayanan surat keterangan usaha seperti perangkat desa tidak langsung membuat surat keterangan usaha oleh masyarakat.
2. Masih kurangnya kedisiplinan perangkat desa yang dimana perangkat desa masih sering datang ke kantor desa tidak sesuai waktu yang sudah ditetapkan.
3. Masih kurangnya ketegasan kepala desa terhadap kinerja perangkat desa seperti kepala desa tidak memberikan sanksi kepada perangkat desa yang terlambat.
4. Masih belum disediakannya absensi di kantor desa pematang tinggi yang mengakibatkan banyak perangkat desa yang lalai pada jam kerja bahkan kepala desa juga sering terlambat.

## METODE

Metode disini menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu metode penelitian yang dimana cara mengumpulkan datanya tidak menggunakan angka atau numerik tetapi mengumpulkan data berupa tulisan atau gambar yang didapat dari informan atau subjek penelitian (Creswell, 2020). Teknik pengumpulan data disini dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan dapat dikatakan sebagai orang yang dimanfaatkan sebagai pemberi informasi tentang situasi dan juga kondisi yang sebenarnya terjadi. (Subagyo & kristian, 2023).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Ilmu pemerintahan merupakan sebagai ilmu yang mempelajari tentang pemenuhan dan penjagaan kebutuhan dan keinginan setiap individu. (Ndraha, 2015). Kemudian ilmu pemerintahan juga merupakan ilmu yang mempelajari antara yang memerintah dengan yang diperintah

Desa ialah sekumpulan manusia yang hidup bersama atau suatu wilayah, yang memiliki suatu organisasi pemerintahan dengan serangkaian peraturan-peraturan yang ditetapkan sendiri serta berada di bawah pimpinan desa yang dipilih dan ditetapkan sendiri. Definisi ini menegaskan bahwa desa sebagai satu unit kelembagaan pemerintahan mempunyai kewenangan pengelolaan wilayah perdesaan. (Nurman, 2015). Dengan adanya pelayanan publik yang efektif diberikan oleh perangkat desa

maka akan membuat masyarakat desa merasakan dampak positif dan masyarakat desa selaku penerima layanan akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

efektivitas dapat didefinisikan sebagai tingkat pencapaian kebijakan, prosedur, dan hasil yang diterapkan dalam suatu organisasi, atau sebagai hubungan antara hasil yang diperoleh dengan tujuan yang ditetapkan pengaturan. Kemampuan untuk mencapai tujuan atau hasil yang diinginkan atau seberapa baik sesuatu yang menghasilkan hasil yang diharapkan. (Beni Pekei, 2016)

Menurut (Nurqolbiah et al., 2023) surat keterangan usaha ini merupakan surat yang dibuat oleh instansi yang berwenang, dalam hal ini merupakan Kelurahan. Surat keterangan usaha ini dibuat untuk menginformasikan bahwa nama yang tercantum dalam surat tersebut benar merupakan penduduk setempat yang berada di wilayah kelurahan, dan benar memiliki usaha sesuai dengan yang ada di surat tersebut.

Selanjutnya, surat keterangan usaha ini sangat membantu jika masyarakat ingin mengajukan pinjaman untuk mendapatkan modal tambahan untuk bisnis atau usaha yang sedang dijalankan masyarakat tersebut, karena bank biasanya tidak akan menyetujui pengajuan kredit atau pinjaman modal tanpa surat keterangan usaha ini. Surat ini juga berfungsi sebagai bukti bahwa bisnis atau usaha yang dijalankan telah disetujui oleh pemerintah setempat. Semua bisnis atau usaha bagaimanapun juga pasti akan membutuhkan lebih banyak dana agar dapat berfungsi secara efisien dan sesuai rencana. (Halisa & Syahrani, 2022).

Surat keterangan usaha ini digunakan untuk peminjaman modal di bank bagi pemilik usaha yang memiliki usaha sebagai berikut:

1. Toko baju
2. Barang harian
3. Jual sarapan
4. Kedai nasi, dan lain sebagainya

Adapun persyaratan yang harus dibawa oleh masyarakat untuk mengurus surat keterangan usaha ini di kantor desa pematang tinggi yaitu sebagai berikut:

1. Masyarakat membawa surat pengantar dari RT ataupun RW.
2. Masyarakat membawa fotocopy KTP yang bersangkutan dan Kartu Keluarga (KK).
3. Masyarakat membawa foto tempat usaha dalam bentuk print.
4. Kegunaan usaha yang dibuat oleh perangkat desa.

Selanjutnya terdapat alur atau mekanisme dalam pelayanan surat keterangan usaha ini di kantor desa pematang tinggi yaitu sebagai berikut:

1. Masyarakat membawa seluruh dokumen persyaratan yang telah ditetapkan
2. Masyarakat menyerahkan dokumen persyaratan ke petugas pelayanan
3. Jika syarat sudah lengkap maka akan diproses, jika belum lengkap maka harus melengkapi seluruh persyaratan terlebih dahulu
4. Perangkat desa atau petugas pelayanan melakukan pembuatan surat
5. Masyarakat menunggu proses entry surat, percetakan, verifikasi, dan penandatanganan oleh Lurah ataupun Kasi Pemerintahan
6. Pemberian nomor regist pada surat keterangan usaha
7. Pemberian cap/stempel pada surat keterangan usaha
8. Dokumen dari kantor desa diserahkan ke masyarakat

Menjawab mengenai Efektivitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Pematang Tinggi, maka akan dijelaskan menurut teori efektivitas dari Admosoeprapto terdapat 5 indikator yaitu, pencapaian kerja, kualitas kerja, kuantitas kerja, tepat waktu dan kepuasan kerja. Berikut penjelasan mengenai kelima indikator tersebut:

## 1. Pencapaian Kerja

Pencapaian dengan kata lain, setiap individu harus mampu menyesuaikan pekerjaan mereka dengan tujuan yang telah ditetapkan agar dapat mencapai efisiensi kerja yang optimal dan memenuhi tujuan organisasi dalam meningkatkan keuntungan, kualitas, dan kuantitas pekerjaan. Pelayanan Kantor Desa Pematang Tinggi dalam pelayanan surat keterangan usaha pegawai dituntut dapat menyelesaikan pelayanan tepat waktu dan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan setiap pelayanan pada setiap pemohon surat keterangan usaha.

**a. Ketepatan Waktu Pelayanan**

Ketepatan waktu pelayanan adalah pencapaian pelayanan Kantor Desa Pematang Tinggi dalam kepengurusan surat keterangan usaha sejauh mana dapat diselesaikan dengan tepat waktu sesuai dengan standar operasional prosedur.

Dari hasil wawancara yang ditemukan pada sub indikator ini maka ketepatan waktu pelayanan seksi pelayanan bahwa waktu pelayanan kepengurusan surat keterangan usaha belum maksimal dapat diselesaikan hal ini dikarenakan kurangnya jumlah pegawai khusus dalam pelayanan surat keterangan usaha dalam menangani pemberian pelayanan bagi pemohon sehingga pencapaian pelayanan tidak diselesaikan dengan tepat waktu.

**b. Kemampuan Pegawai**

Kemampuan pegawai adalah sejauhmana pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat pemohon pengurusan surat keterangan usaha yang diselesaikan tepat waktu dan sesuai dengan standar operasional prosedur selama satu hari kerja penyelesaiannya

Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa bahwa kemampuan pegawai Kantor Desa Pematang Tinggi belum memberikan hasil kinerjanya dengan baik hal ini dikarenakan kurangnya ketelitian kerja dan jumlah pegawai sehingga pencapaian pelayanan tidak dapat diselesaikan selama 1 hari dalam pengurusan surat keterangan usaha. kemampuan pegawai Kantor Desa Pematang Tinggi belum memberikan pelayanan pengurusan surat keterangan usaha dengan maksimal hal ini dikarenakan kurangnya ketelitian pegawai dalam penyelesaian surat usaha dan dikarenakan jumlah pegawai yang masih kurang dikarenakan melayani pengurusan surat lainnya.

**2. Kualitas Kerja**

Kualitas Kerja adalah hasil kerja yang ditandai dengan kerapian, ketelitian, dan keterkaitan hasil yang memenuhi standar perusahaan tanpa mengorbankan jumlah pekerjaan yang dilakukan selama proses kerja. Kantor Desa Kantor Desa Pematang Tinggi melakukan tanggung jawab pegawai pelayanan SKU dan keberhasilan pelayanan SKU guna memberikan kepuasan bagi pemohon surat keterangan usaha.

**a. Tanggung Jawab Pegawai Pelayanan SKU**

Tanggung jawab pegawai pelayanan SKU yaitu pegawai memberikan waktu yang maksimal sesuai dengan standar pelayanan pengurusan surat keterangan usaha guna memberikan penyelesaian pelayanan tepat waktu

Dalam penelitian ini dapat dijelaskan bahwa bahwa kurangnya tanggungjawab pegawai bagian seksi pelayanan dikarenakan tidak adanya pegawai khusus dalam pelayanan surat keterangan usaha melainkan melayani bidang lain hal ini terlihat dari jumlah pemohon yang datang disetiap hari belum diselesaikan dalam satu hari kerja melainkan sampai dengan empat hari kerja.

**b. Keberhasilan Pelayanan SKU**

Keberhasilan pelayanan SKU adalah sejauhmana pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat pemohon pengurusan surat keterangan usaha yang diselesaikan tepat waktu dan sesuai dengan standar operasional prosedur selama satu hari kerja penyelesaiannya

Dari hasil penelitian bahwa kemampuan pegawai Kantor Desa Pematang Tinggi belum memberikan hasil kinerjanya dengan baik hal ini dikarenakan kurangnya ketelitian kerja dan jumlah pegawai sehingga pencapaian pelayanan tidak dapat diselesaikan selama 1 hari dalam pengurusan surat keterangan usaha. bahwa keberhasilan pelayanan surat keterangan usaha oleh seksi pelayanan belum dirasakan masyarakat pemohon secara merata hal ini terlihat dari jumlah pemohon yang memiliki berkas diterima namun tidak diselesaikan satu hari kerja melainkan harus menunggu informasi dari kantor Desa.

### 3. Kuantitas Kerja

Kuantitas Kerja adalah jumlah pekerjaan yang dihasilkan dalam kondisi normal. Ini merupakan hasil dari berbagai masalah dan keadaan terkait pekerjaan yang telah diidentifikasi dan diselesaikan. Kuantitas Kantor Desa Kantor Desa Pematang Tinggi dengan melihat pencapaian penyelesaian pelayanan surat keterangan usaha sesuai dengan jumlah dan kemampuan pegawai penyelesaian surat keterangan usaha dan ketersediaan pegawai yang berdasarkan jumlah pemohon pengurusan surat keterangan usaha.

#### a. Kecepatan Dalam Menyelesaikan Pelayanan

Kecepatan dalam menyelesaikan pelayanan yaitu pegawai terlihat cepat dalam penyelesaian pembuatan surat keterangan usaha sesuai dengan waktu yang ditetapkan dan tanpa adanya ketidak terselesaikan.

Dari hasil penelitian bahwa kecepatan dalam penyelesaian pelayanan surat keterangan usaha belum memberikan kepuasan bagi pemohon hal ini dikarenakan masih banyak pemohon merasakan penyelesaian pengurusan surat keterangan usaha melebihi satu hari kerja sampai dengan empat hari kerja. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi sub indikator bahwa pegawai kantor Desa pematang Tinggi pada saksi pelayanan dalam penyelesaian pembuatan surat keterangan usaha belum menyelesaikan dengan tepat waktu dikarenakan kurangnya jumlah pegawai dan kerjasama pegawai sehingga pencapaian pelayanan tidak dapat diselesaikan tepat waktu.

#### b. Tersedianya Pegawai Penerima Pelayanan

Tersedianya pegawai penerima pelayanan yaitu pegawai senantiasa tersedia mulai dari penerimaan berkas hingga penyelesaian surat keterangan usaha sehingga berkas dapat diselesaikan dan diberikan bagi pemohon.

Dari hasil penelitian didapat bahwa bahwa pegawai senantiasa tersedia dalam memberikan pelayanan mulai dari penerimaan berkas pemohon hingga penyelesaian namun dalam penyelesaiannya masih lamban sehingga menunggu hingga beberapa hari. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi sub indikator bahwa ketersediaan pegawai dalam memberikan pelayanan masih kurang hal ini dilihat pada pegawai seksi pelayanan masih belum memberikan pencapaian kinerja yang maksimal hal ini dikarenakan pegawai khusus belum ada dan sebagian pegawai jarang ditempatkan sehingga harus menunggu untuk dilakukan penanganan.

### 4. Tepat Waktu

Tepat waktu merupakan menyelesaikan pekerjaan tepat sasaran sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Hal ini dilakukan untuk mengurangi beban kerja dan memaksimalkan pencapaian target kerja. Penetapan waktu pelayanan Kantor Desa Pematang Tinggi berdasarkan SOP guna memaksimalkan pencapaian hasil kerja pegawai dan menetapkan disiplin kehadiran pegawai sehingga pekerjaan dalam

maksimal diselesaikan sehingga memberikan dampak positif bagi pemohon surat keterangan usaha.

**a. Waktu Penyelesaian Sesuai SOP**

Waktu penyelesaian sesuai SOP dimaksud pencapaian pelayanan Kantor Desa Pematang Tinggi dalam kepengurusan surat keterangan usaha berdasarkan SOP yang telah ditetapkan dan melihat sejauh mana dapat diselesaikan dengan tepat waktu sesuai dengan standar operasional prosedur yaitu satu hari kerja. Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa bahwa SOP penetapan pengurusan surat keterangan usaha satu hari kerja semenjak berkas diterima namun penetapan SOP belum berlaku dikarenakan penyelesaian surat keterangan usaha melebihi SOP yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi sub indikator bahwa perangkat Kantor Desa Pematang Tinggi dalam penetapan SOP pengurusan surat keterangan usaha belum menjadi patokan hal ini terlihat dari jumlah pemohon setelah berkas diterima masih hari menunggu beberapa hari sementara SOP yang ditetapkan satu hari kerja semenjak berkas diterima.

**b. Waktu Kehadiran Pegawai**

Waktu kehadiran pegawai merupakan salah penentuan pencapaian pelayanan hal ini pelayanan surat keterangan usaha dengan kehadiran pegawai disetiap hari kerja dan disiplin waktu sehingga memberikan dampak penyelesaian surat keterangan usaha tepat waktu.

Dari hasil penelitian didapat bahwa pemberian pelayanan surat keterangan usaha melalui seksi pelayanan terlihat pegawai belum selalu tersedia untuk memberikan pelayanan melainkan melakukan pekerjaan diluar kantor sehingga pencapaian penyelesaian pelayanan tidak dapat diselesaikan tepat waktu sehingga memakan waktu beberapa hari kerja. Berdasarkan penjelasan diatas bahwa hasil penelitian yang didasarkan indikator tepat waktu diketahui penetapan sop dalam penyelesaian kepengurusan surat keterangan usaha 7 jam kerja atau 1 hari kerja melainkan tidak dapat diselesaikan secara menyeluruh hal ini juga dikarenakan waktu kehadiran pegawai yang tidak senantiasa ada pada jam kantor dikarenakan sebagian pegawai bekerja di luar kantor Desa.

**5. Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja merupakan tingkat kesenangan yang dirasakan seseorang atas peranan atau pekerjaan organisasi yang diberikan sehingga menimbulkan rasa puas. Tentunya hal ini sesuai dengan pelayanan kantor Desa pematang tinggi dalam memberikan pelayanan surat keterangan usaha dengan sikap prihatin pegawai dalam melayani dan bertindak adil dalam memberikan pelayanan

**a. Sikap Prihatin Pegawai dalam Melayani**

Sikap prihatin pegawai dalam melayani adalah sejauh mana pegawai bersikap perhatian atas keluhan masyarakat pemohon pengurusan surat keterangan usaha sehingga memberikan kesan yang positif terhadap pemohon.

Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa bahwa tanggapan terhadap sikap prihatin terhadap masyarakat pemohon surat pengurusan Surat keterangan usaha belum diterapkan dimana pegawai belum tanggap terhadap keluhan pemohon dan belum memberikan solusi atas keluhan masyarakat pemohon. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi sub indikator bahwa sikap prihatin pegawai belum diterapkan sehingga masyarakat pemohon pengurusan Surat keterangan usaha belum merasa puas dikarenakan kurangnya kedekatan pegawai pagi pemohon guna memberikan solusi atas kebingungan pengurusan surat keterangan usaha.

**b. Bertindak Adil Dalam Memberikan Pelayanan**

Bertindak adil dalam memberikan pelayanan adalah upaya pelayanan yang diberikan Kantor Desa Pematang Tinggi secara merata tanpa adanya pandang bulu. Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa pegawai Kantor Desa Pematang Tinggi belum bertindak adil dalam memberikan pelayanan dimana diketahui adanya unsur kedekatan sehingga mendahulukan penyelesaian pengurusan Surat keterangan usaha. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi sub indikator bahwa penerapan bertindak adil dalam memberikan pelayanan oleh pegawai Kantor Desa Pematang Tinggi belum diterapkan dengan pemerataan pelayanan yang diberikan melainkan masih adanya unsur kedekatan dalam penyelesaiannya sehingga hal ini memberikan dampak ketidakpuasan yang dirasakan masyarakat pengurus surat keterangan usaha.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan mengenai efektivitas pelayanan publik di kantor Desa Pematang Tinggi Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis data penelitian tentang Efektivitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Pematang Tinggi Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan melalui indikator Pencapaian tujuan, Kualitas kerja, Kuantitas kerja, Tepat waktu, dan Kepuasan Kerja diketahui bahwa pelayanan Pengurusan Surat Keterangan Usaha belum maksimal dimana pencapaian pelayanan masih belum memberikan kepuasan bagi pemohon Pengurusan Surat Keterangan Usaha dikarenakan masih banyak Pengurusan Surat Keterangan Usaha belum selesai tepat waktu 7 jam sampai 1 hari kerja, penyediaan loket pelayanan yang masih minim 1 loket sehingga mempengaruhi pemberian pelayanan, dan belum terlihat adanya pegawai dalam memberikan arahan bagi masyarakat pemohon sehingga terlihat pelayanan Pengurusan Surat Keterangan Usaha belum memberikan kepuasan bagi para pemohon.

Adapun saran dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sebaiknya Pemerintah Desa Pematang Tinggi memperlengkapi sarana-prasarana pendukung pelayanan terutama penyediaan loket khusus bagi pemohon Pengurusan Surat Keterangan Usaha.
2. Sebaiknya Kepala Desa Pematang Tinggi menambah jumlah pegawai didalam memberikan pelayanan agar penanganan pencapaian pelayanan dapat terlaksana dengan maksimal didalam pencapaiannya.
3. Sebaiknya Kepala Desa Pematang Tinggi menyediakan pegawai secara khusus didalam menangani keluhan masyarakat sehingga masyarakat memahami akan prosedur dan persyaratan didalam Pengurusan Surat Keterangan Usaha.
4. Sebaiknya Kepala Desa Pematang Tinggi memberikan sikap ramah dan perhatian terhadap masyarakat Pengurusan Surat Keterangan Usaha sehingga memberikan rasa kenyamanan.
5. Sebaiknya Pemerintah Desa Pematang Tinggi menerapkan standar operasional prosedur didalam Pengurusan Surat Keterangan Usaha terutama didalam penyelesaiannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Beni Pekei. (2016). *Konsep dan Analisis Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah di Era Otonomi*. Jakarta: Taushia.
- Creswell, J. W. (2020). *Pengantar Penelitian Mixed Methods*. Jakarta: 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.
- 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.
- Ndraha, T. (2015). *Kybernologi: Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nuridin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik: Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendikia.
- Nurman. (2015). *Strategi Pembangunan Daerah*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Nurqolbiah, N., Malfiany, R., & Suherman, Y. (2023). Sistem informasi pelayanan permohonan surat keterangan usaha pada Kelurahan Karangpawitan. *Dirgamaya: Jurnal Manajemen Dan Sistem Informasi*, 2(3), 30–37.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Subagyo, A., & kristian, indra. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jawa Barat: Aksara Global Akademia.