

Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Air Dingin Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru

*** Eldiana Simbolon¹, Monalisa²**

¹Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

²Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

*Corresponding Author : eldianasimbolon939@student.uir.ac.id

Abstrak

Penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik dan faktor penghambat dalam pelaksanaan layanan Surat keterangan Kurang Mampu Di Kelurahan Air Dingin. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teori yang digunakan teori Kualitas pelayanan publik dengan indikator sikap petugas, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, fasilitas pelayanan, biaya pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap petugas yang ramah dan responsif, prosedur pelayanan yang jelas, waktu pelayanan yang relatif cepat, fasilitas pelayanan yang cukup memadai, serta transparansi biaya pelayanan yang sesuai dengan ketentuan. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa hal yang perlu ditingkatkan, seperti optimalisasi fasilitas pendukung khususnya akses disabilitas, peningkatan kecepatan pelayanan saat antrean ramai, serta penyempurnaan media informasi pelayanan agar lebih mudah dipahami masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan Publik, Surat Keterangan Tidak Mampu

Abstract

This study was conducted to determine the quality of public services and the factors hindering the issuance of certificates of financial need in the Air Dingin urban village. This study employed a qualitative descriptive research method. The theory used was the theory of public service quality, with indicators including staff attitude, service procedures, service time, service facilities, and service costs. The research results show that staff attitudes are friendly and responsive, service procedures are clear, service times are relatively fast, service facilities are quite adequate, and service cost transparency complies with regulations. Nevertheless, there are still several areas that need improvement, such as optimizing support facilities particularly accessibility for people with disabilities increasing service speed during busy queues, and refining service information materials to make them easier for the public to understand.

Keywords: Quality, Public Services, Certificate of Financial Need

PENDAHULUAN

Masalah Kantor Lurah Air Dingin Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru yaitu lemahnya pengawasan pimpinan terhadap karyawan, adanya rasa canggung atau segan terhadap pimpinan, sehingga pegawai tidak begitu terbuka dalam menyampaikan kritik atau saran dan ketidakterbukaan dalam menerima kritik dan saran dari masyarakat, bahkan cenderung diabaikan. Masalah berikut yaitu masih adanya diskriminasi dalam pelayanan yang mempunyai hubungan kekerabatan (keluarga/kolega), cenderung lebih diutamakan, demikian hal dalam pengadaan pelatihan terhadap pegawai, yang memiliki hubungan dekat dengan pimpinan lah yang lebih diutamakan.

Demikian jelas akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik dan tentunya kinerja pegawai tidak baik di mata masyarakat dan semakin buruk. Sehingga sampai saat ini pelayanan publik itu sendiri masih menjadi barang langka dan mahal bagi sebagian besar masyarakat. Kalau pun pelayanan itu mudah dan murah, pelayanan itu tidak serta merta baik dan memuaskan masyarakat, justru sebaliknya pelayanan demikian belum menyentuh kebutuhan masyarakat apalagi memuaskan masyarakat.

Di tingkat akar rumput, Kelurahan memegang peranan vital sebagai ujung tombak pelayanan administrasi yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Salah satu layanan yang memiliki urgensi tinggi dan dampak sosial yang besar adalah layanan Surat Keterangan Kurang Mampu (SKTM). Berdasarkan data pelayanan di Kelurahan Air Dingin SKTM merupakan jenis pelayanan dengan volume tertinggi, yaitu mencapai 600 layanan pada tahun 2025, menunjukkan tren yang terus meningkat setiap tahunnya. Namun, tingginya frekuensi permohonan SKTM ini tidak dibarengi dengan kualitas pelayanan yang ideal. Hasil observasi awal menunjukkan adanya kesenjangan antara Standar Pelayanan Minimal (SPM) dengan realita di lapangan. Masyarakat seringkali menghadapi kendala waktu penyelesaian yang tidak pasti, padahal SKTM umumnya dibutuhkan untuk urusan mendesak seperti biaya rumah sakit atau syarat pendidikan. Selain itu, muncul indikasi adanya diskriminasi pelayanan, di mana kedekatan personal (kekerabatan) masih menjadi faktor penentu kecepatan urusan, yang pada akhirnya mencederai prinsip keadilan bagi seluruh warga tanpa kecuali.

Sumber daya manusia merupakan aset utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kelurahan Air Dingin. Keberhasilan dalam memproses tingginya volume permintaan masyarakat, terutama pada layanan Surat Keterangan Kurang Mampu (SKTM) yang mencapai 600 dokumen per tahun, sangat bergantung pada kuantitas dan kualitas aparaturnya. Saat ini, Kelurahan Air Dingin dipimpin oleh seorang Lurah yang dibantu oleh Sekretaris Lurah dan tiga orang Kepala Seksi. Mengingat beban kerja yang cukup besar, operasional harian juga didukung oleh staf pelaksana, baik yang berstatus Pegawai Negeri Sipil (PNS) maupun Tenaga Harian Lepas (THL) atau honorer yang bertugas sebagai garda terdepan di loket pelayanan.

Tabel 1.
Komposisi Pegawai Kelurahan Air Dingin Tahun 2026

No	Jabatan	Status	Jumlah	Peran dalam SKTM
1	Lurah	PNS	1	Penandatanganan Utama SKTM
2	Sekretaris Lurah	PNS	1	Verifikasi Berkas Tahap Akhir
3	Kasi Pemerintahan	PNS	1	Pengelola Administrasi Utama
4	Kasi Pemberdayaan Masyarakat	PNS	1	Verifikasi Data Kemiskinan

No	Jabatan	Status	Jumlah	Peran dalam SKTM
5	Kasi Ketentraman & Ketertiban	PNS	1	Urusan Lapangan/Lingkungan
6	Staf Pelaksana/Administrasi	PNS	2	Pemeriksa Kelengkapan Berkas
7	Staf Honorer/THL	Honorer	3	Penerima di Loker (Front Office)
8	Operator Aplikasi (Silawo)	PHL	1	Input Data ke Sistem

Sumber : Kantor Lurah Air Dingin

METODE PENELITIAN

Penelitian dianggap sebagai pendanaan kata research. Research bukan hanya alat melainkan juga kegiatan dan dari sana ia dapat dikembangkan menjadi profesi bahkan lapangan usaha. Metodologi penelitian Menurut Ndraha (2014:23) adalah metodologi yang digunakan untuk program dan kegiatan penelitian. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Creswell (2016:174) penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang mengeksplorasi dan memahami makna di sejumlah individu atau sekelompok orang yang berasal dari masalah sosial. Menurut Hariwijaya (2007:83) Hakikat pendekatan ini seperti diisyaratkan dari istilahnya adalah pendekatan yang tidak menggunakan dasar kerja secara statistik, tetapi berdasarkan bukti-bukti kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata (bisa lisan untuk penelitian agama, sosial, budaya, filsafat), catatan-catatan yang berhubungan dengan makna, nilai serta pengertian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) merupakan surat resmi yang dikeluarkan oleh pemerintah desa atau kelurahan yang menerangkan bahwa seseorang atau suatu keluarga berada dalam kondisi ekonomi kurang mampu. SKTM digunakan sebagai salah satu syarat administratif untuk memperoleh bantuan sosial, pelayanan kesehatan, bantuan pendidikan, hingga keringanan biaya tertentu dari pemerintah maupun lembaga lainnya.

Menurut perspektif administrasi publik, SKTM merupakan bentuk pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat guna memenuhi hak-hak sosial masyarakat miskin atau kurang mampu. Pelayanan ini menjadi bagian dari fungsi pemerintah dalam memberikan perlindungan sosial dan menjamin kesejahteraan masyarakat. Surat Keterangan Tidak Mampu memiliki beberapa fungsi dan tujuan, antara lain:

1. Sebagai bukti administratif bahwa seseorang berasal dari keluarga kurang mampu.
2. Menjadi syarat memperoleh bantuan sosial dari pemerintah.
3. Digunakan untuk pengajuan bantuan pendidikan seperti beasiswa.
4. Digunakan untuk memperoleh pelayanan kesehatan gratis atau bantuan biaya pengobatan.
5. Membantu pemerintah dalam pendataan masyarakat miskin.

Dalam perspektif kesejahteraan sosial, SKTM merupakan instrumen pemerintah dalam melaksanakan fungsi perlindungan sosial kepada masyarakat miskin. Negara memiliki tanggung jawab untuk menjamin terpenuhinya kebutuhan dasar masyarakat melalui berbagai program bantuan dan pelayanan publik. Konsep kesejahteraan sosial menekankan bahwa pemerintah harus hadir untuk membantu masyarakat yang mengalami keterbatasan ekonomi agar tetap memperoleh akses terhadap pendidikan, kesehatan, dan pelayanan sosial lainnya.

Pelayanan di Kelurahan Air Dingin dilaksanakan berdasarkan prinsip cepat, mudah, transparan, dan akuntabel untuk memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat. Pelayanan pengurusan SKTM termasuk dalam kategori pelayanan administratif. Menurut teori pelayanan publik yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2006), kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui beberapa indikator, yaitu:

1. Sikap Petugas

Sikap petugas dalam pelayanan SKTM sangat menentukan kepuasan masyarakat. Petugas dituntut memiliki sikap ramah, sopan, responsif, dan tidak diskriminatif terhadap masyarakat yang mengurus surat keterangan tidak mampu. Sikap yang baik mencerminkan profesionalisme aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan. Dalam pelayanan publik, aparatur pemerintah harus mampu memberikan rasa nyaman kepada masyarakat serta membantu masyarakat memahami prosedur pengurusan yang berlaku.

Keramahan dan kesantunan petugas merupakan salah satu indikator penting dalam kualitas pelayanan publik. Dalam pelayanan pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), sikap ramah dan santun dari petugas dapat menciptakan rasa nyaman serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Keramahan petugas dapat diwujudkan melalui penerapan budaya pelayanan seperti senyum, sapa, dan salam kepada masyarakat yang datang mengurus administrasi. Sikap tersebut menunjukkan adanya penghargaan dan penghormatan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan publik.

Berdasarkan pengamatan penulis lapangan pelayanan yang diberikan oleh petugas Kantor Lurah Air Dingin pelayanan yang dilakukan oleh pegawai kantor lurah dalam pelayanan pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), petugas menunjukkan sikap yang ramah dan sopan kepada masyarakat. Petugas menyambut masyarakat dengan baik melalui senyum, salam, dan sapaan sehingga masyarakat merasa nyaman selama proses pengurusan surat berlangsung. Petugas pelayanan cukup tanggap dalam memberikan informasi terkait persyaratan dan prosedur pengurusan SKTM. Ketika masyarakat mengalami kendala dalam melengkapi berkas, petugas segera memberikan penjelasan dan solusi agar proses pengurusan dapat berjalan dengan lancar. Petugas juga menunjukkan sikap sabar dalam memberikan penjelasan mengenai tahapan pengurusan SKTM, terutama kepada masyarakat yang belum memahami prosedur administrasi. Penjelasan diberikan secara rinci dan mudah dipahami sehingga membantu masyarakat dalam melengkapi persyaratan.

Setelah mengumpulkan data melalui penelitian langsung dan seluruh temuan dalam penelitian ini sudah penulis jabarkan maka penulis membuat sebuah analisa sebagai berikut : Berdasarkan hasil wawancara, sikap petugas dalam pelayanan pengurusan SKTM dinilai sudah cukup baik. Petugas menunjukkan keramahan, kesopanan, serta mampu memberikan pelayanan dengan sikap yang santun kepada masyarakat. Selain itu, petugas juga tanggap dalam menjawab pertanyaan maupun keluhan masyarakat terkait prosedur pelayanan. Ditinjau dari teori kualitas pelayanan publik Agus Dwiyanto, sikap petugas mencerminkan adanya responsivitas pelayanan, yaitu kemampuan aparatur dalam memahami kebutuhan masyarakat serta memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Sikap ramah dan sabar yang ditunjukkan petugas juga memberikan kenyamanan bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan administrasi. Dengan demikian, indikator sikap petugas dapat dikategorikan cukup baik karena petugas telah mampu menciptakan hubungan pelayanan yang komunikatif dan responsif kepada masyarakat.

2. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan tahapan atau mekanisme yang harus dilalui masyarakat dalam pengurusan SKTM. Prosedur yang baik adalah prosedur yang sederhana, mudah dipahami, tidak berbelit-belit, serta memiliki persyaratan yang jelas. Pelayanan administrasi yang efektif ditandai dengan adanya standar operasional prosedur (SOP) yang memudahkan masyarakat memperoleh pelayanan secara cepat dan tepat.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa Alur pelayanan pengurusan SKTM cukup jelas dan tidak berbelit-belit. Masyarakat hanya perlu mengikuti tahapan sesuai prosedur yang telah ditentukan mulai dari penyerahan berkas hingga penerbitan surat. Persyaratan administrasi dalam pengurusan SKTM tergolong mudah dipenuhi karena dokumen yang diminta seperti fotokopi KTP, KK, dan surat pengantar RT/RW merupakan dokumen yang umum dimiliki masyarakat. Papan informasi mengenai persyaratan dan prosedur pengurusan SKTM telah tersedia di kantor pelayanan. Informasi tersebut membantu masyarakat memahami alur pelayanan sebelum melakukan pengurusan surat. Setelah mengumpulkan data melalui penelitian langsung dan seluruh temuan dalam penelitian ini sudah penulis jabarkan maka penulis membuat sebuah analisa sebagai berikut : Hasil wawancara menunjukkan bahwa prosedur pelayanan pengurusan SKTM sudah cukup jelas dan tidak berbelit-belit. Persyaratan administrasi mudah dipahami serta adanya papan informasi membantu masyarakat mengetahui alur pelayanan yang harus dilakukan. Dalam teori Agus Dwiyanto, prosedur pelayanan berkaitan dengan efisiensi dan transparansi pelayanan publik. Kejelasan prosedur dan kemudahan persyaratan menunjukkan bahwa pelayanan telah dilaksanakan secara efektif sehingga masyarakat tidak mengalami kesulitan dalam mengurus dokumen yang dibutuhkan. Namun demikian, masih diperlukan peningkatan dalam penyampaian informasi agar seluruh masyarakat dapat memahami prosedur pelayanan dengan lebih mudah. Berdasarkan hal tersebut, indikator prosedur pelayanan dapat dinilai cukup efektif dan transparan dalam mendukung kualitas pelayanan publik.

3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan berkaitan dengan kecepatan petugas dalam menyelesaikan proses pengurusan SKTM. Pelayanan yang berkualitas ditunjukkan dengan penyelesaian dokumen sesuai waktu yang telah ditetapkan tanpa penundaan yang tidak jelas. Ketepatan waktu menjadi salah satu indikator penting karena masyarakat membutuhkan SKTM untuk keperluan mendesak seperti pendidikan, kesehatan, maupun bantuan sosial.

Berdasarkan hasil penelitian, waktu pelayanan pengurusan SKTM dinilai cukup baik karena proses penyelesaian dokumen relatif cepat apabila persyaratan telah lengkap. Petugas juga hadir sesuai dengan jam operasional pelayanan yang telah ditetapkan. Menurut teori Agus Dwiyanto, ketepatan waktu pelayanan merupakan bagian dari efisiensi pelayanan publik. Pelayanan yang cepat dan sesuai dengan waktu yang dijanjikan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah. Meskipun demikian, pada waktu tertentu masih terjadi antrean pelayanan yang menyebabkan masyarakat harus menunggu lebih lama. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan masih perlu ditingkatkan terutama pada saat jumlah masyarakat meningkat. Dengan demikian, indikator waktu pelayanan dapat dikategorikan cukup baik karena pelayanan telah berjalan sesuai standar waktu meskipun masih terdapat beberapa kendala antrean.

4. Fasilitas Pelayanan

Fasilitas pelayanan mencakup sarana dan prasarana yang mendukung proses pengurusan SKTM, seperti ruang tunggu, meja pelayanan, komputer, jaringan internet, hingga kenyamanan lingkungan kantor pelayanan. Fasilitas yang memadai akan

membantu kelancaran pelayanan dan meningkatkan kenyamanan masyarakat dalam menerima layanan administrasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan seperti ruang tunggu, komputer, printer, area parkir, dan toilet sudah tersedia dan cukup mendukung proses pelayanan pengurusan SKTM. Kondisi ruang pelayanan juga dinilai cukup bersih dan nyaman bagi masyarakat. Ditinjau dari teori Agus Dwiyanto, fasilitas pelayanan merupakan bagian penting dalam mendukung efektivitas dan kenyamanan pelayanan publik. Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai dapat membantu memperlancar proses pelayanan dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Namun, fasilitas akses bagi penyandang disabilitas masih belum optimal sehingga perlu adanya peningkatan agar pelayanan dapat dirasakan secara merata oleh seluruh masyarakat. Berdasarkan hasil tersebut, indikator fasilitas pelayanan dapat dinilai cukup memadai dalam mendukung pelayanan publik meskipun masih membutuhkan beberapa perbaikan.

5. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan merupakan aspek penting dalam pelayanan SKTM. Pada umumnya, pengurusan SKTM diberikan secara gratis sesuai ketentuan pemerintah. Transparansi biaya sangat diperlukan agar tidak terjadi pungutan liar yang dapat merugikan masyarakat. Pelayanan yang baik harus menjamin keterbukaan informasi mengenai biaya sehingga masyarakat mengetahui hak dan kewajibannya dalam proses pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian, tidak ditemukan adanya pungutan liar di luar ketentuan resmi pelayanan. Proses pelayanan telah dilakukan sesuai aturan yang berlaku dan masyarakat hanya membayar biaya sesuai tarif resmi. Setelah mengumpulkan data melalui penelitian langsung dan seluruh temuan dalam penelitian ini sudah penulis jabarkan maka penulis membuat sebuah analisa sebagai berikut : Berdasarkan hasil wawancara, pelayanan pengurusan SKTM dilakukan secara gratis sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Informasi mengenai biaya pelayanan juga disampaikan secara terbuka kepada masyarakat dan tidak ditemukan adanya pungutan liar di luar aturan resmi. Dalam teori Agus Dwiyanto, transparansi biaya merupakan salah satu indikator penting dalam kualitas pelayanan publik. Keterbukaan informasi biaya menunjukkan adanya akuntabilitas dan upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan yang jujur serta bebas dari praktik penyimpangan. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan pengurusan SKTM telah memenuhi prinsip transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Dengan demikian, indikator biaya pelayanan dapat dikategorikan baik karena pelayanan telah dilakukan secara terbuka, sesuai aturan, dan tanpa pungutan liar.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik, khususnya pelayanan Surat Keterangan Kurang Mampu (SKTM), masih terdapat berbagai faktor yang dapat menghambat terciptanya pelayanan yang optimal. Faktor-faktor penghambat tersebut dapat memengaruhi efektivitas pelayanan, kepuasan masyarakat, serta kualitas pelayanan publik secara keseluruhan. Adapun faktor-faktor penghambat dalam pelayanan SKTM di Kelurahan Air Dingin Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru antara lain sebagai berikut:

1. Kurangnya Pemahaman Masyarakat Mengenai Persyaratan Pelayanan.
2. Terbatasnya Sarana dan Prasarana Pelayanan.
3. Jumlah Petugas Pelayanan yang Terbatas.
4. Kurangnya Kedisiplinan Petugas.
5. Gangguan Teknis dalam Pelayanan
6. Kurangnya Transparansi Informasi Pelayanan
7. Adanya Praktik Pungutan Liar (Pungli)

SIMPULAN

Kesimpulan dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Sikap petugas mencerminkan adanya responsivitas pelayanan, yaitu kemampuan aparatur dalam memahami kebutuhan masyarakat serta memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Sikap ramah dan sabar yang ditunjukkan petugas juga memberikan kenyamanan bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan administrasi. Dengan demikian, indikator sikap petugas dapat dikategorikan cukup baik karena petugas telah mampu menciptakan hubungan pelayanan yang komunikatif dan responsif kepada masyarakat.
2. Prosedur pelayanan berkaitan dengan efisiensi dan transparansi pelayanan publik. Kejelasan prosedur dan kemudahan persyaratan menunjukkan bahwa pelayanan telah dilaksanakan secara efektif sehingga masyarakat tidak mengalami kesulitan dalam mengurus dokumen yang dibutuhkan. Namun demikian, masih diperlukan peningkatan dalam penyampaian informasi agar seluruh masyarakat dapat memahami prosedur pelayanan dengan lebih mudah. Berdasarkan hal tersebut, indikator prosedur pelayanan dapat dinilai cukup efektif dan transparan dalam mendukung kualitas pelayanan publik.
3. Ketepatan waktu pelayanan merupakan bagian dari efisiensi pelayanan publik. Pelayanan yang cepat dan sesuai dengan waktu yang dijanjikan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah. Meskipun demikian, pada waktu tertentu masih terjadi antrean pelayanan yang menyebabkan masyarakat harus menunggu lebih lama. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan masih perlu ditingkatkan terutama pada saat jumlah masyarakat meningkat. Dengan demikian, indikator waktu pelayanan dapat dikategorikan cukup baik karena pelayanan telah berjalan sesuai standar waktu meskipun masih terdapat beberapa kendala antrean.
4. Fasilitas pelayanan merupakan bagian penting dalam mendukung efektivitas dan kenyamanan pelayanan publik. Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai dapat membantu memperlancar proses pelayanan dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Namun, fasilitas akses bagi penyandang disabilitas masih belum optimal sehingga perlu adanya peningkatan agar pelayanan dapat dirasakan secara merata oleh seluruh masyarakat. Berdasarkan hasil tersebut, indikator fasilitas pelayanan dapat dinilai cukup memadai dalam mendukung pelayanan publik meskipun masih membutuhkan beberapa perbaikan.
5. Transparansi biaya merupakan salah satu indikator penting dalam kualitas pelayanan publik. Keterbukaan informasi biaya menunjukkan adanya akuntabilitas dan upaya
6. pemerintah dalam memberikan pelayanan yang jujur serta bebas dari praktik penyimpangan. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan pengurusan SKTM telah memenuhi prinsip transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Dengan demikian, indikator biaya pelayanan dapat dikategorikan baik karena pelayanan telah dilakukan secara terbuka, sesuai aturan, dan tanpa pungutan liar.
7. Faktor penghambat dalam kualitas pelayanan publik pada layanan Surat Keterangan Kurang Mampu (SKTM) di Kelurahan Air Dingin Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru meliputi kurangnya pemahaman masyarakat terhadap persyaratan pelayanan, keterbatasan sarana dan prasarana, terbatasnya jumlah petugas, kurangnya kedisiplinan aparatur, gangguan teknis pelayanan, kurangnya transparansi informasi, serta adanya potensi pungutan liar. Faktor-faktor tersebut dapat memengaruhi efektivitas pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan pemerintah kelurahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Admosudirjo, 2004 *Administrasi Dan Manajemen Umum*, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta, Gajah Mada University Press
- Dwiyanto, Agus. 2012. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta, Gajah Mada University Press,
- Drs. M. N. Nasution, M. Sc., A.P.U. 2005 *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Bogor, Ghalia Indonesia,.
- Hassel Nogi, 2000 *Analisis Pelayanan Publik Kontemporer*. Lukman, Yogyakarta.
- Hanif Nurcholis, 2005, *Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Gramedia Widiasarana, Jakarta
- Hasan, Erlina, 2011, *Filsafat Ilmu dan Metodologi Penelitian Ilmu Pemerintahan*, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Istianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media,
- Juli Panglima Siragih, 2003, *Desentralisasi Fiskal dan Keuangan Daerah Dalam otonomi*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Keban, Yermias T. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik : Konsep, Teori, dan Isu*. Yogyakarta, Gava media
- Latief, Syahrul Akmal. 2016. *Pengantar Mata Kuliah Manajemen Pelayanan Civil dan Publik*. Pascasarjana UIR, Pekanbaru.
- Moleong, L.J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. Hal
- Maulidiah Sri, 2014, *Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten)*, Cv Indra Prahasta Bandung
- Muluk, M.R. Khairul. 2016. *The New Public dan Pemerintahan Local Partisipatif*. Universitas Indonesia.
- Moenir, H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta, Bumi Aksara.
- MD, Moh. Mahfud, 2007. *Dasar dan Struktur Ketatanegaraan Indonesia*. Jakarta, PT Rineka Cipta,
- Arnita Febriana Puryatama, Tiyas Nur Haryani *Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Indonesia* Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret, 2020 *Kybernan : Jurnal Studi Kepemerintahan* Vol. 3 No. 1 Bulan April 2020 P-ISSN: 2502-2539/ E-ISSN: 2684-9836
- Birantika Cintyawati, Endang Indartuti, Judhi Hari Wibowo, *Pelaksanaan Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga Di Kecamatan Menganti, Gresik)* Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. 2016
- Ismawati, 2021, *Pelayanan publik dalam pengurusan e-ktip oleh upt dinas kependudukan dan pencatatan sipil di kecamatan kubu babussalam kabupaten rokan hilir*
- Tahun 2019, *JOM FISIP* Vol. 8: Edisi I Januari - Juni 2021, Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau

- Gustina, Zaili Rusli, dan Meyzi Heriyanto, Kualitas pelayanan pada pelayanan kartu Tanda penduduk elektronik (ktp-el) Program Studi Magister Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau Kampus Bina Widya Jl. HR Soebrantas, KM.12,5 Panam Pekanbaru 2018
- Sripina Ulandari, Analisis Kualitas Pelayanan, Sarana Prasarana Dan Lingkungan Terhadap Kepuasan Pasien, Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan Vol .7, No.2, 2019, hal 39-5