

Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Sekip Hulu Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu

Fatza Ismarita¹, Rendi Tri Afrianda²

^{1,2} Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

e-mail: Ismaritaf@gmail.com¹, rendi3@soc.uir.ac.id²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan di Kelurahan Sekip Hulu Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu serta untuk mengetahui faktor penghambat pelayanan di Kelurahan Sekip Hulu Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu. Tipe penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Informan yang ditetapkan oleh peneliti adalah lurah sekip hulu, sekretaris lurah, staff, kasi pemerintahan umum, masyarakat pengguna layanan yang ditetapkan dengan teknik purposive sampling. Jenis dan sumber datanya adalah data primer dan data sekunder, sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kelurahan Sekip Hulu Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu sudah menerapkan indikator tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy beserta sub indikatornya. Akan tetapi, ada beberapa sub indikator yang belum berjalan atau terlaksana dengan baik sesuai dengan keinginan pengguna layanan seperti kenyamanan tempat pelayanan dalam sarana dan prasarana yang belum lengkap, kurangnya keahlian atau kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan, kurang disiplinnya pegawai dalam melakukan pelayanan, dan tidak adanya sosialisasi tentang mekanisme atau teknis dalam pelayanan SKGR. Faktor penghambat kualitas pelayanan publik di Kelurahan Sekip Hulu Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu adalah kurangnya komunikasi ataupun sosialisasi antar masyarakat dan kurangnya sarana prasarana.

Kata kunci : *Kualitas Pelayanan Publik, Pelayanan Publik*

Abstract

This study aims to determine the quality of service in Sekip Hulu Village, Rengat District, Indragiri Hulu Regency and to determine the factors inhibiting service in Sekip Hulu Village, Rengat District, Indragiri Hulu Regency. This type of research uses qualitative research methods. The informants determined by the researcher are the head of the Sekip Hulu urban village, the head of the secretary, the staff, the head of the general government, the service user community which is determined by purposive sampling technique. The types and sources of data are primary data and secondary data, while the data collection techniques

used are interviews, observation and documentation. The results of this study concluded that the quality of public services in Sekip Hulu Village, Rengat District, Indragiri Hulu Regency has implemented the tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy indicators and their sub-indicators. However, there are several sub-indicators that have not been running or implemented properly in accordance with the wishes of service users such as the comfort of the service place in incomplete facilities and infrastructure, the lack of expertise or ability of employees to use service tools, the lack of discipline of employees in performing services, and the absence of socialization about mechanisms or technicalities in SKGR services. The inhibiting factor for the quality of public services in Sekip Hulu Village, Rengat District, Indragiri Hulu Regency is the lack of communication or socialization between communities.

Keywords : *Public Service Quality, Public Service*

PENDAHULUAN

Indonesia adalah sebuah negara yang terdiri dari kesatuan yang berbentuk Republik atau yang lebih dikenal dengan sebutan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Selain itu, Indonesia juga merupakan salah satu negara di dunia yang memiliki jumlah penduduk yang banyak dan wilayah kekuasaan yang luas. Hal ini diatur secara tegas dalam Pasal (1) Ayat (1) Undang-Undang Dasar Tahun 1945 Republik Indonesia yang menyatakan bahwa "Negara Indonesia adalah Negara Kesatuan yang berbentuk Republik".

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah memiliki dampak penting dalam penyelenggaraan pemerintahan baik di tingkat Pusat maupun Daerah. Semakin sedikit tuntutan masyarakat untuk pelayanan yang baik, semakin besar tanggung jawab dan beban pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Undang-Undang ini juga mengatur hak, kewenangan, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri Urusan Pemerintahan dan kepentingan.

Berdasarkan Undang-Undang tersebut, menyatakan bahwa terdapat urusan pemerintahan konkuren yang terdiri atas urusan pemerintahan wajib dan pemerintahan pilihan. Di dalam pemerintahan wajib terdiri atas urusan pemerintahan yang berkaitan dengan pelayanan dasar dan urusan pemerintahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar.

Negara mempunyai kewajiban untuk melayani setiap warga negara serta penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Hal tersebut tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Kemudian dalam Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 dalam pasal 1 ayat (1) tentang Kecamatan dijelaskan bahwa Kecamatan atau yang disebut dengan nama lain adalah bagian wilayah dari daerah Kabupaten/Kota yang dipimpin oleh Camat. Artinya, Camat adalah pemimpin dan koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kerja Kecamatan yang dalam pelaksanaannya untuk mendapat penetapan dari Pemerintah Pusat

secara berjenjang dalam pengelolaan dan pemanfaatan kawasan perbatasan negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan dalam pasal 1 ayat (2) dijelaskan bahwa Kelurahan adalah bagian wilayah dari Kecamatan sebagai perangkat Kecamatan, yang dipimpin oleh seorang Lurah. Lurah tersebut bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota melalui Camat.

Kelurahan memiliki peran yang sangat penting dalam suatu upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat karena Kelurahan berhadapan secara langsung dengan masyarakat. Oleh sebab itu, sangat dibutuhkan pegawai yang benar-benar mempunyai kompetensi, agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat lebih maksimal di Kantor Lurah khususnya di Kelurahan Sekip Hulu Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu.

Kelurahan sebagai unit pemerintah dituntut untuk bisa bekerja secara profesional dalam memberikan pelayanan termasuk dalam hal pembuatan surat menyurat agar tidak terjadi kendala dalam pelayanan dan juga agar berjalan dengan baik serta optimal. Berdasarkan uraian dan penjelasan diatas dapat diketahui bahwa ada beberapa fenomena di Kelurahan Sekip Hulu Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu:

- a. Lamanya proses pembuatan Surat Keterangan Ganti Rugi yang berarti pegawai masih kurang bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang telah diberikan sehingga pelayanannya tidak berjalan dengan efektif dan efisien.
- b. Kurangnya sarana dan prasarana yang tidak memadai, seperti komputer yang kurang memadai dapat menghambat pekerjaan pegawai dikarenakan sistem komputer yang lambat dan ketersediaan tempat duduk yang terbatas sehingga dapat menghambat efisiensi dalam pelayanan.
- c. Pegawai yang tidak datang tepat waktu ke kantor sesuai dengan jam yang telah ditentukan sehingga dapat mengganggu efisiensi kerja dan dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap kantor lurah tersebut.

Berdasarkan dari fenomena dan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan menetapkan judul penelitian: "Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Sekip Hulu Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu"

Konsep Kualitas

Menurut Kotler dalam Hardiyansyah (2018:49), Kualitas adalah keseluruhan karakteristik atau ciri suatu produk atau jasa yang dapat mempengaruhi kemampuannya untuk memenuhi atau memuaskan kebutuhan yang tersurat maupun tersirat

Menurut Groetsh & Davis, mengemukakan bahwa kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, layanan, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan. (dalam Hardiyansyah, 2018:49).

Menurut Sinambela dkk (dalam Hardiyansyah, 2018:49), mendefinisikan kualitas mencakup segala sesuatu yang memenuhi dan melampaui keinginan dan persyaratan pelanggan (meeting the Needs of Customer).

Konsep Pelayanan

Menurut Pooerwadarminta, secara etimologis, Pelayanan berasal dari kata 'layan' yang berarti membantu mempersiapkan atau mengurus apa yang diperlukan seseorang.

Pelayanan juga dapat diartikan sebagai aspek pemberian bantuan, pelayanan, dan berkaitan dengan penjualan barang atau jasa (dalam Hardiyansyah, 2018:14).

Menurut Cowell dalam Hardiyansyah (2018:13), mendefinisikan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, pada hakikatnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun, serta proses produksinya tidak boleh dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Menurut Gronross (dalam Maulidiah, 2014:38), Pelayanan adalah suatu kegiatan atau serangkaian interaksi yang timbul dari kebutuhan seorang konsumen akan jasa atau penawaran lain yang diberikan oleh suatu penyedia jasa, yang bertujuan untuk memecahkan masalah dan memenuhi kebutuhan konsumen/pelanggan.

Menurut Soetopo dalam Maulidiah (2014:39), Pelayanan adalah suatu usaha dan rangkaian usaha untuk membantu atau memenuhi apa yang dibutuhkan oleh orang lain.

Menurut Ivancevich dkk., memberikan definisi bahwa pelayanan merupakan suatu produk tidak berwujud yang melibatkan usaha manusia dan penggunaan peralatan untuk memenuhi berbagai kebutuhan dalam kehidupan (dalam Maulidiah, 2014:40).

Menurut Werella (dalam Maulidiah, 2014:41), Pelayanan adalah suatu bentuk tindakan, kinerja, atau kegiatan usaha yang menunjukkan peran penerima jasa dalam suatu proses produksi atau penyampaian, mulai dari lembaga pemerintah hingga masyarakat

Konsep Pelayanan Publik

Menurut Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau suatu rangkaian kegiatan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pelayanan berdasarkan dengan peraturan perundang-undangan untuk setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang ditunjukkan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Wasistiono (dalam Hadiyansyah, 2018:15), mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan oleh pemerintah, badan pemerintah, atau badan swasta atas nama pemerintah, tanpa bayaran, untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

Menurut Lewis dan Gilman, pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan (dalam Hayat, 2017:21).

METODE

Berdasarkan pada lingkup masalah dan tujuan pada penelitian ini, maka jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut sugiyono (2016:8) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata yang tertulis, ucapan lisan orang-orang serta perilaku yang dapat diamati oleh penulis.

Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskripsi dengan pendekatan kualitatif yaitu menggambarkan keadaan subjek dan objek, baik seseorang, lembaga, masyarakat dan lain sebagainya serta didasarkan atas hasil observasi dan wawancara mendalam yang peneliti lakukan serta memberikan argumentasi terhadap

apa yang ditemukan dilapangan dan dihubungkan dengan konsep operasional dan peraturan yang memiliki keterkaitan dengan masalah yang diteliti.

Kualitas pelayanan di Kelurahan Sekip Hulu Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu

Untuk mengukur kualitas pelayanan di Kelurahan Sekip Hulu saat ini, maka peneliti menetapkan 5 indikator Kualitas pelayanan publik yang di kemukakan oleh Zeithml, Parassuraman & Berry dalam hardiyansyah (2018:63), yaitu tangibles (berwujud), reability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (Jaminan), dan empathy (empati). Dengan menggunakan indikator-indikator tersebut, Kelurahan Sekip Hulu berusaha memberikan pelayanan yang lebih baik melalui langkah-langkah sebagai berikut yaitu:

1. Indikator Tangibles (Berwujud)

Indikator tangibles (berwujud) yaitu terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, pegawai serta sarana komunikasi. Dalam mengukur kualitas pelayanan, indikator sangat dapat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan juga dapat mempengaruhi respon positif terhadap pelayanan yang diberikan pegawai di Kelurahan Sekip Hulu.

Namun, apabila masyarakat merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan, hal ini dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pegawai.

a. Kenyamanan tempat

Kenyamanan tempat sangat mempengaruhi suatu pelayanan karena memberikan kontribusi yang besar terhadap kepuasan pelanggan. Kenyamanan mencakup aspek fisik maupun psikologis, seperti fasilitas, kondisi ruangan serta suasana kerja. Selain itu, kelurahan sebagai penyedia pelayanan juga harus membuat tempat tersebut nyaman agar mempengaruhi motivasi dan kesejahteraan individu dalam melakukan suatu pekerjaan dan masyarakat yang melihat nya pun ikut merasa puas atas kenyamanan yang diberikan penyedia layanan.

Berdasarkan hasil wawancara, kenyamanan tempat itu sangat berpengaruh terhadap proses pelayanan di Kelurahan Sekip Hulu karena dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, dan dapat mengurangi keluhan ataupun masalah dalam pelayanan. Menciptakan suatu kesan nyaman untuk pelanggan itu dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Namun, jika tempat tersebut tidak nyaman akan membuat masyarakat tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan.

b. Penampilan pegawai

Penampilan pegawai dalam pelayanan merupakan aspek penting yang mencerminkan citra dan profesionalisme suatu organisasi. Penampilan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan, serta membangun citra positif bagi organisasi.

Berdasarkan hasil wawancara penampilan pegawai itu berpengaruh terhadap pelayanan, penampilan yang baik dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat. Penampilan yang menarik dapat memberikan manfaat bagi pegawai, seperti meningkatkan kepercayaan diri, dianggap memiliki kemampuan lebih unggul

dan pandai berkomunikasi. Jika penampilannya tidak rapi dapat membuat masyarakat tidak nyaman melihatnya

c. Kemudahan dalam Proses Pelayanan

Kemudahan dalam proses pelayanan sangat berpengaruh karena dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, citra usaha, dan minat beli ulang. Kualitas yang baik dan kemudahan dalam proses pelayanan dapat membuat konsumen merasa puas, bahagia, dan nyaman, sehingga berdampak positif terhadap citra usaha pelayanan di mata masyarakat luas.

Berdasarkan hasil wawancara, kemudahan dalam proses pelayanan itu dapat mempengaruhi kualitas pelayanan, seperti kenyamanan lingkungan, kemudahan dalam alur pelayanan, dan kejelasan ataupun kepastian dalam pelaksanaan pelayanan. pegawai di kelurahan sekip hulu tidak mempersulit masyarakat dalam mengurus kepentingannya dan membantu masyarakat dalam mempersiapkan persyaratan agar tidak terjadi kesalahan.

d. Kedisiplinan pegawai

Pengaruh kedisiplinan pegawai terhadap pelayanan dapat dilihat dari berbagai aspek, seperti efisiensi, kualitas, dan kepuasan pelanggan. Kedisiplinan adalah komponen penting dalam meningkatkan kinerja organisasi dan memperbaiki pengalaman pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara kedisiplinan pegawai itu dapat berpengaruh terhadap kinerja dan prestasi kerja pegawai. Sehingga masyarakat dapat menilai baik kinerja pegawai di Kelurahan Sekip Hulu. Kalau tidak disiplin dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dan memberikan penilaian buruk dari masyarakat.

e. Penggunaan alat bantu

Penggunaan alat bantu, seperti program komputer dan peralatan pendukung lainnya, juga dapat mempengaruhi daya tanggap (responsiveness) dalam pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan alat bantu dapat mempengaruhi berbagai aspek kualitas pelayanan, termasuk responsif, efisiensi, dan efektivitasnya. Oleh karena itu, penggunaan alat bantu yang tepat dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil wawancara penggunaan alat bantu sangat diperlukan dalam proses pelayanan. karena alat bantu dapat membantu pegawai dalam melaksanakan suatu proses pelayanan dengan lebih efektif dan efisien. Alat bantu dapat berupa perangkat alat elektronik seperti komputer dan printer untuk membantu melaksanakan proses pelayanan.

2. Indikator Reliability (Kehandalan)

Indikator reliability (kehandalan) yaitu suatu kemampuan untuk memproduksi jasa pelayanan yang diinginkan secara tepat. Indikator ini mengacu pada kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan janji kepada pengguna layanan.

Kehandalan juga mencakup kemampuan dalam melaksanakan pelayanan jasa sesuai dengan perjanjian yang tepat dan terpercaya. Dalam mengukur indikator reliability

untuk mengetahui kualitas pelayanan di Kelurahan sekip Hulu yang terdiri dalam sub indikator berikut ini yaitu:

a. Kemampuan atau keahlian pegawai

Pegawai yang memiliki kemampuan tinggi dan keahlian yang baik dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan, mengurangi kesalahan, dan memperbaiki pengalaman pelanggan. Pengembangan kemampuan dan keahlian pegawai dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan, keseimbangan antara kualitas dan efisiensi.

Dalam hasil wawancara di atas, tidak semua pegawai dapat menggunakan alat komputer ataupun printer hanya sebagian orang dan itu sudah disesuaikan dengan kemampuan dan keahliannya masing-masing agar dapat mempermudah dalam proses pelayanan. Sedangkan wawancara dalam pelayanan SKGR, kemampuan dan keahlian pegawai sudah bagus karena tidak bisa sembarang orang yang turun dan harus orang yang sudah ahli dalam menggunakan alat bantu tersebut.

b. Standar pelayanan yang jelas

Tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas cepat, mudah, terjangkau, dan teratur. Selain itu, standar pelayanan juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara kelurahan sekip hulu sudah mempunyai standar pelayanan yang jelas sesuai dengan SOP atau peraturan yang berlaku di Kelurahan tersebut.

c. Kecermatan pegawai dalam melayani pelanggan

Kecermatan pegawai dapat Mengurangi kesalahan dalam melayani pelanggan, yang dapat menyebabkan kesalahan yang dibuat oleh pegawai disebabkan ketidakcermatan pegawai dalam melakukan proses pelayanan. Pegawai yang cermat dan akurat dalam melayani pelanggan akan mempengaruhi keberhasilan pelayanan secara langsung.

Berdasarkan hasil wawancara pegawai sudah cermat dalam melayani masyarakat. Kecermatan pegawai dapat berpengaruh terhadap proses pelayanan karena dapat memberikan pelayanan yang lebih akurat, tepat, dan benar sesuai dengan peraturan ataupun syarat dalam melayani masyarakat. Sedangkan dalam wawancara pelayanan SKGR pegawai juga sudah cermat karena dalam mengurus SKGR tidak bisa sembarangan dan harus tau asal usul tanahnya.

3. Indikator Responsiveness (Ketanggapan)

Indikator responsiveness (ketanggapan) yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Indikator ini juga merupakan kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan.

Selain itu, kemampuan untuk memberikan pelayanan yang jelas dan akurat dan memberikan perhatian ataupun respon yang baik saat berinteraksi dengan pelanggan. Dengan demikian, ketanggapan menjadi faktor penting dalam membangun kepuasan

pelanggan. Dalam mengukur indikator responsiveness untuk mengetahui kualitas pelayanan di Kelurahan sekip Hulu yang terdiri dalam sub indikator berikut ini yaitu:

a. Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat

Pegawai harus melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat karena hal tersebut merupakan bagian dari pelayanan prima yang bertujuan untuk memberikan pelayanan maksimal dengan tujuan agar pelanggan merasa puas dan terpenuhi kebutuhannya. Pelayanan yang cepat, tepat, dan akurat dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga atau bisnis.

Berdasarkan hasil wawancara pegawai sudah semaksimal mungkin agar proses pelayanan berjalan dengan cepat dan tepat tapi pegawai harus teliti agar tidak terjadi kesalahan. Selain itu, tergantung masyarakatnya sudah memenuhi syarat dalam proses pelayanan surat menyurat tersebut atau belum. Jika sudah memenuhi syarat-syaratnya beberapa jam pasti akan siap tapi tergantung jenis pelayanannya.

b. Keluhan pelanggan direspon oleh pegawai

Keluhan pelanggan harus direspon oleh pegawai karena hal tersebut merupakan bagian dari pelayanan prima yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan memberikan solusi atas masalah yang dihadapi pelanggan. Selain itu, dengan menanggapi keluhan pelanggan, perusahaan atau lembaga dapat mengetahui kekurangan dalam pelayanan dan dapat melakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara semua keluhan masyarakat direpon dengan baik dan pegawai semaksimal mungkin berusaha agar pelayanan tetap terlaksana walau masih banyak kekurangan. Tapi karena masyarakatnya banyak tidak semua keluhan bisa direspon oleh pegawai dan pegawai akan berusaha mengoptimalkan pelayanan menjadi lebih baik lagi.

4. Indikator Assurance (Jaminan)

Indikator assurance (jaminan) yaitu kemampuan yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan serta dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staff, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan. Indikator ini merujuk pada kepastian yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pelanggan. Dalam mengukur indikator assurance untuk mengetahui kualitas pelayanan di Kelurahan sekip Hulu yang terdiri dalam sub indikator berikut ini yaitu:

a. Pelayanan yang tepat waktu

Pelayanan harus tepat waktu karena merupakan bagian dari pelayanan prima yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Menepati janji dan batasan waktu pelayanan merupakan aspek penting dari pelayanan prima, yang dapat menciptakan kepuasan pelanggan dan meningkatkan kepercayaan terhadap lembaga atau perusahaan.

Pelayanan yang tepat waktu juga mencerminkan efisiensi dan efektivitas, serta dapat menghasilkan biaya murah, waktu singkat, dan hasil pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu, pelayanan yang tepat waktu merupakan hal yang harus diwujudkan dan menjadi perhatian serius dalam pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara pelayanan yang tepat waktu tergantung banyak tidak nya masyarakat yang mengurus surat menyurat. Apabila banyak masyarakat yang menurus surat maka bisa jadi hari itu tidak selesai karena keterbatasan alat bantu. Sedangkan wawancara dalam pelayanan SKGR itu tergantung dengan kondisi di lapangan.

b. Jaminan biaya

Jaminan biaya dalam pelayanan penting untuk memastikan bahwa biaya yang dibebankan kepada pelanggan sesuai dengan layanan yang diberikan. Hal ini mencakup transparansi biaya, penentuan biaya yang wajar, dan sesuai dengan peraturan. Jaminan biaya yang wajar dan transparan merupakan bagian dari pelayanan prima yang dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga atau perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara tidak ada jaminan biaya semua pelayanan gratis. Akan tetapi dalam mengurus pelayanan SKGR tergantung kesepakatan antara kelurahan dengan masyarakat yang ingin membuat SKGR.

5. Indikator Emphaty (Empati)

Emphaty (empati) yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi serta memahami kebutuhan para pelanggan. Indikator ini Merujuk pada kemampuan penyedia layanan untuk memahami dan menanggapi kebutuhan, keinginan, serta perasaan pelanggan dengan cara yang empatik dan peduli. Dalam mengukur indikator emphaty untuk mengetahui kualitas pelayanan di Kelurahan sekup Hulu yang terdiri dalam sub indikator berikut ini yaitu:

a. Melayani dengan sopan santun, ramah tamah, tidak deskriminatif dan menghargai pelanggan

Sopan santun, ramah tamah, dan tidak deskriminatif merupakan aspek penting dalam membangun hubungan yang baik antara pelanggan dan pegawai. Hal ini dapat membuat pelanggan merasa dipercaya, dihargai, dan diresmikan dalam proses pelayanan. Selain itu, melayani dengan sopan santun dan ramah tamah dapat mempercepat proses pelayanan, karena pelanggan lebih senang berbicara dan memberikan informasi yang diperlukan.

Berdasarkan hasil wawancara pegawai itu harus melayani dengan sopan santun, ramah tamah, tidak deskriminatif dan menghargai masyarakat. Dalam hal itu, dapat menunjukkan bahwa pegawai memahami dan mematuhi norma sosial yang memerlukan hal tersebut dalam berinteraksi dengan masyarakat dan pegawai sudah berusaha mungkin untuk melayani masyarakat dengan baik agar masyarakat merasa senang.

b. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan pribadi

Pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan daripada kepentingan pribadi karena mereka memiliki tanggung jawab sebagai penyelenggara pelayanan publik yang harus memperhatikan dan mencermati keinginan pengguna layanan. Pegawai yang mendahulukan kepentingan pengguna layanan akan lebih memperoleh kepuasan penerima layanan, yang merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara kepentingan masyarakat itu harus didahulukan daripada kepentingan pribadi karena itu tujuan Kelurahan untuk melayani masyarakat yang ingin melakukan pelayanan. Karena hal tersebut dapat mengembangkan pelayanan yang relevan, efektif, dan efisien.

Faktor Penghambat Pelayanan di Kelurahan Sekip Hulu Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu

Setiap institusi pemerintah merupakan penyelenggara pelayanan publik umumnya yang menghadapi berbagai macam tantangan dan diharapkan untuk selalu optimal dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Dari hasil wawancara diatas mengenai faktor penghambat kualitas pelayanan publik di Kelurahan Sekip Hulu Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu adalah tidak ada nya sosialisasi, kurangnya alat bantu yang dapat menghambat pekerjaan pegawai serta ketika mati lampu tidak ada genset yang dapat membuat masyarakat menunggu.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah peneliti lakukan, maka dapat dikemukakan kesimpulan penelitian ini sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan publik di Kelurahan Sekip Hulu Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu dapat dinilai dalam 5 indikator yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy.
 - a. Indikator Tangibles (Berwujud) yang memiliki sub indikator yaitu kenyamanan tempat, penampilan pegawai, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai, dan penggunaan alat bantu sudah diterapkan. Akan tetapi ada beberapa sub indikator yang belum sepenuhnya terlaksana mengenai kenyamanan tempat, kemudahan dalam proses pelayanan, dan kedisiplinan pegawai.
 - b. Indikator Reliability (Kehandalan) yang memiliki Sub indikator yaitu kemampuan atau keahlian pegawai, standar pelayanan yang jelas, dan kecermatan pegawai dalam melayani pelanggan sudah diterapkan. Akan tetapi ada beberapa sub indikator yang belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat yaitu mengenai kemampuan atau keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu serta standar pelayanan yang masyarakat banyak tidak mengetahuinya.
 - c. Indikator Responsiveness (Ketanggapan) yang memiliki sub indikator yaitu pegawai melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan pegawai merespon keluhan masyarakat belum terlaksana dengan baik.
 - d. Indikator Assurance (Jaminan) yang memiliki sub indikator yaitu pelayanan yang tepat waktu dan jaminan biaya. Akan tetapi, sub indikator pelayanan yang tepat waktu belum sepenuhnya berjalan dengan baik.
 - e. Empathy (Empati) yang memiliki sub indikator yaitu melayani dengan sopan santun, ramah tamah, tidak diskriminatif, menghargai pelanggan serta mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan pribadi yang belum sepenuhnya terlaksana dengan baik.

2. Faktor penghambat dalam kualitas pelayanan publik di Kelurahan Sekip Hulu Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu adalah kurangnya komunikasi dan sosialisasi antar masyarakat dan kurangnya alat bantu seperti komputer, printer ataupun genset yang ketika mati lampu pegawai tidak bisa melakukan suatu pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Akay, R., Kaawoan, J. E., & Pangemanan, F. N. (2021). Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tikala. *GOVERNANCE*, 1(1).
- Dethia, N. S. (2020). Surat keterangan ganti rugi (SKGR) sebagai jaminan dalam perjanjian utang piutang. *Indonesian Notary*, 2(3), 20.
- Duriat, A., & Vaughan, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Kramatmulya. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(1), 18-27.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Herliza, V., Ardiansah, A., & Kadaryanto, B. (2022). Pertanggungjawaban Hukum Camat Atas Penerbitan Surat Keterangan Ganti Rugi Tanah. *Proceeding Iain Batusangkar*, 1(1), 412-421.
- Irma, A. (2022). Kualitas Layanan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kantor Kelurahan Talise Kecamatan Mantikulore Kota Palu. *Jurnal Multidisiplin Madani*, 2(6), 2675-2688.
- Labolo, Muhamad. (2013). *Memahami Ilmu Pemerintahan: Suatu Kajian, Teori, Konsep, dan Pengembangannya*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Maulidiah, Sri. (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN)*. Bandung: CV. Indra Prahasta.
- Nawawi, Zaidan. (2013). *Manajemen Pemerintahan*. Jakarta: Rajawali Pers
- Ndraha, T. (2021). *Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Ndraha, Taliziduhu. (1997). *Metodologi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Ndraha, Taliziduhu. (2015). *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Patilima, Hamid. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Raharjo, Muhammad M., dan Ick R.B. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan P. (2019). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif, R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif (untuk penelitian yang bersifat: eksploratif, enterpretif, interaktif dan konstruktif)*. Bandung: Alfabeta.
- Suyanto, Bagong., dan Sutinah. (2011). *Metode Penelitian Sosial: Brbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta: Kencana.
- Syafiie, Inu Kencana. (2010). *Ilmu Politik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Syafiie, Inu Kencana. (2011). *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung: PT Refika Aditama.

- Syafiie, Inu Kencana. (2013). *Ilmu Pemerintahan: Edisi Revisi Kedua*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Syafiie, Inu Kencana. (2014). *Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Syafiie, Kencana I., dan Andi Azikin. (2008). *Perbandingan Pemerintahan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Wasistiono, Sadu. (2015). *Metodologi Ilmu Pemerintahan (Edisi Revisi yang Diperluas)*. Bandung: IPDN PRESS Jatinangor.
- Wasistiono, Sadu. (2017). *Perkembangan Ilmu Pemerintahan (Dari Klasik Sampai Ke Kontemporer)*. Sumedang: IPDN Press.
- Yolanda, E. S., & Rosy, B. (2022). Pengaruh Komunikasi Dan Kepribadian Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan Pegawai Kantor Desa Driyorejo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 9(3), 518-535.
- Zikri, A., & Harahap, M. I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera. *JIEM: Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen*, 2(1), 923-926.