



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 2 Tahun 2023 Page 1976-1989

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-42468

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Pengantar Kartu Keluarga Pada Kantor Lurah Terkul Kecamatan Rupa Kabupaten Bengkalis

Fitra Hadi Khaz<sup>1</sup>, Erinaldi<sup>2</sup>, Refdi<sup>3</sup>, Dede Mirza<sup>4</sup>, Yurnalis<sup>5</sup>

STIA Lancang Kuning Dumai

Email [fitrahadikhaz@gmail.com](mailto:fitrahadikhaz@gmail.com) <sup>1</sup>✉

### Abstrak

Pelayanan merupakan hal yang terpenting dari pelayanan nasional untuk itu semua sumber daya dan sumber dana yang tersedia merupakan faktor penting dalam memberikan pelayanan. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan masyarakat. Pelayanan yang diberikan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Melalui observasi yang dilakukan, penulis menemukan beberapa gejala masalah yaitu: Masih kurangnya ketepatan waktu dalam penyelesaian tugas yang telah ditetapkan, dan masih ditemukan keluhan masyarakat mengenai jam kerja Aparatur yang tidak sesuai dengan aturan yang berlaku, sehingga masyarakat harus menunggu untuk mendapatkan pelayanan. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Pengantar Kartu Keluarga Pada Kantor Lurah Terkul Kecamatan Rupa Kabupaten Bengkalis.

*Kata kunci: Kualias, Pelayanan, Pembuatan Surat Pengantar Kartu Keluarga.*

### Abstract

Service is the most important thing of national service for that all available resources and funding sources are important factors in providing services. In the life of the state, the government has the function of providing various public services needed by the community. Services provided in the form of arrangements or other services in order to meet the needs of the community. Through the observations made, the authors found several symptoms of the problem, namely: There is still a lack of punctuality in completing assigned tasks, and there are still complaints from the public regarding working hours of apparatus that are not in accordance with applicable regulations, so that people have to wait to get service. This research is a descriptive research with a qualitative approach. The purpose

of this study was to determine the quality of services for making cover letters for family cards at the Terkul Village Head Office, Rupal District, Bengkalis Regency.

*Keywords: Quality, Service, Making Cover Letter for Family Cards.*

## PENDAHULUAN

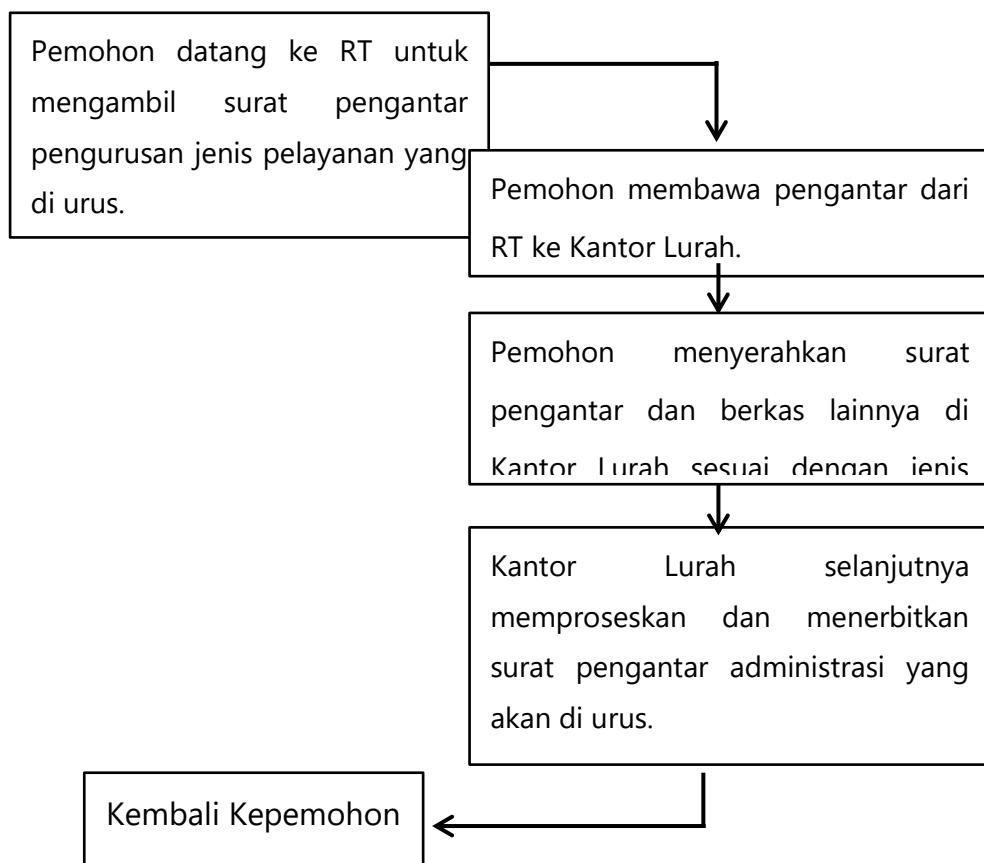
Pelayanan merupakan hal yang terpenting dari pelayanan nasional untuk itu semua sumber daya dan sumber dana yang tersedia merupakan faktor penting dalam memberikan pelayanan. Salah satu Kelurahan yang harus menjalankan pelayanan publik tersebut adalah Kelurahan Terkul Kecamatan Rupal Kabupaten Bengkalis. Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 mengenai pelayanan publik yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik telah menjadi isu kebijakan yang strategis karena penyelenggaraan pelayanan publik merupakan wujud kinerja organisasi.

Menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (2018:40) Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Kualitas suatu jasa pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan mutu kinerja suatu instansi selain biaya pelayanan dan ketepatan waktu pelayanan karena kualitas pelayanan juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan mutu kinerja yang harus memberi kepuasan pada pelanggan yang melebihi atau palingtidak sama dengan kualitas pelayanan dari instansi lain. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, sistem dan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Apabila instansi pemerintah dan lembaga mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka instansi pemerintah dan lembaga telah memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara baik. Pemerintah sebagai pelaksana pelayanan publik yang senantiasa harus memberikan pelayanan yang maksimal pada berbagai sektor pelayanan. Salah satunya adalah pelayanan publik yang berhubungan dengan pembuatan surat pengantar Kartu Keluarga.

Dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, pihak Kelurahan Terkul Kecamatan Rupal Kabupaten Bengkalis dituntut untuk selalu proaktif, bekerja dengan semangat yang tinggi dalam menghadapi persoalan yang ada pada masyarakat dan juga harus mampu mengakomodir segala tuntutan yang ada. Hal ini sesuai dengan tujuan dari pemerintah pada dasarnya dibentuk untuk menjaga suatu sistem ketertiban serta tanggung jawab pemberi pelayanan kepada masyarakat dan bukan untuk melayani diri sendiri. Adapun alur pelayanan

dalam pembuatan surat Pengantar Kartu Keluarga pada Kantor Lurah Terkul Kecamatan Rupal Kabupaten Bengkalis dapat dilihat pada alur peleyanan dibawah ini:

Bagan I. Alur Pelayanan Kantor Lurah Terkul Kecamatan Rupal Kabupaten Bengkalis



Sumber: Kantor Lurah Terkul Kecamatan Rupal 2022

Berdasarkan alur pelayanan sebagaimana yang terlihat di atas bahwa pelayanan dikantor Lurah Terkul Kecamatan Rupal Kabupaten Bengkalis memiliki tahapan-tahapan yang harus didikuti oleh masyarakat. Administrasi dan ketertiban dan berjalannya administrasi secara baik memiliki tahapan-tahapan dan syarat-syarat serta alur yang jelas.

Adapun jenis pelayanan yang ada di Kantor Lurah Terkul Kecamatan Rupal Kabupaten Bengkalis yang diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis No 02 Tahun 2009, kependudukan meliputi Surat Pengantar KK, Pengantar KTP, Surat Keterangan Domisili, Surat Pengantar Akte Kelahiran, Surat Keterangan Kematian, Surat Keterangan Pindah, Pembuatan SKGR, Surat Keterangan Kurang Mampu, Surat Keterangan Ahli Waris, Surat Keterangan Usaha.

Dan dengan banyaknya jenis pelayanan publik, menyebabkan perlunya dilakukan batasan kajian pada jenis pelayanan tertentu. Salah satu jenis pelayanan publik yang mendasar adalah

pelayanan disektor administrasi kependudukan, karena berkaitan dengan eksistensi setiap individu sebagai warga negara Indonesia. Pelayanan dalam sektor administrasi kependudukan merupakan jenis pelayanan yang cukup banyak permintaannya, namun dalam penelitian ini akan di khususkan lagi dalam hal pelayanan Kartu Keluarga, khususnya Surat Pengantar Kartu Keluarga.

Kartu Keluarga, selanjutnya yang disingkat KK adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga. Penduduk warga negara Indonesia wajib melaporkan susunan keluarganya kepada Kepala Desa/Lurah dan Camat. Namun sebelum membuat Kartu Keluarga hendaknya warga untuk membuat Surat Pengantar Kartu Keluarga, yang kemudian akan di urus oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Rupal. Adapun persyaratan dalam pembuatan Surat Pengantar Kartu Keluarga di Kantor Lurah Terkul Kecamatan Rupal Kabupaten Bengkalis yaitu:

1. Surat Pengantar dari Ketua RT Setempat
2. Kartu Keluarga Orang Tua
3. Foto Copy Ijazah Terakhir
4. Foto Copy Akte Kelahiran
5. Foto Copy Surat Nikah
6. Surat Keterangan Pindah Bagi Pendetang

Sebagai pelaksana dalam menertibkan administrasi kependudukan di Kelurahan Terkul, maka Kantor Lurah Terkul Kecamatan Rupal Kabupaten Bengkalis harus memiliki standar dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, hal ini dibutuhkan karena selain proses yang baik juga sangat dituntut hasil pelayanan yang baik pula. Dimana hasil pelayanan yang merupakan dokumen kependudukan dapat diterima oleh seluruh instansi dan lembaga yang terkait akan dokumen yang dimaksud.

Adapun tandar Operational Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan Peraturan Kecamatan Rupal No 03 Tahun 2017. Adapun Standar Operational Prosedur (SOP) administrasi pada Kantor Lurah Terkul termasuk pengurusan surat pengantar Kartu Keluarga dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1. Waktu Penyelesaian Pengurusan Administrasi Pada Kantor Lurah Terkul Kecamatan Rupal Kabupaten Bengkalis Berdasarkan Keputusan Camat Rupal Nomor : 03 Tahun 2017

NO	Jenis Pelayanan	Peraturan Kecamatan Rupal Nomor 03 Tahun 2017
1	Surat Pengantar KTP	40 Menit
2	Surat Pengantar KK	40 Menit

3	Surat Pengantar Akte Kelahiran	40 Menit
4	Surat Pengantar Akte Kematian	30 Menit
5	Surat Pengantar Keterangan Pindah	40 Menit
6	Surat Keterangan Usaha	40 Menit
7	Surat Pengantar Keterangan Nikah	30 Menit
8	Surat Pengantar Kurang Mampu	20 Menit
9	Surat Tanah/SKGR	7 Hari

*Sumber: Data Kantor Lurah Terkul Tahun 2022*

Berdasarkan tabel 1 di atas menjelaskan bahwa dalam pengurusan pada Kantor Lurah Terkul Kecamatan Rupa Kabupaten Bengkalis telah ditetapkan waktu penyelesaian setiap pengurusan, termasuk dalam pengurusan Surat Pengantar Kartu Keluarga. Namun pada kenyataannya, penulis melakukan penelitian dan wawancara kepada masyarakat Kelurahan Terkul Kecamatan Rupa bahwa pengurusan memakan waktu yang lama, hal ini tidak sesuai dengan peraturan Standar Operational Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan Peraturan Kecamatan Rupa No 03 Tahun 2017.

Melalui observasi yang dilakukan, penulis menemukan beberapa masalah yaitu masih kurangnya ketepatan waktu dalam penyelesaian tugas yang telah ditetapkan, dan masih ditemukan keluhan masyarakat mengenai jam kerja Aparatur yang tidak sesuai dengan aturan yang berlaku, sehingga masyarakat harus menunggu untuk mendapatkan pelayanan.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik (Surat Pengantar Kartu Keluarga) pada Kantor Lurah Terkul masih ditemukan tidak sesuai harapan, hal ini dapat dilihat dari proses pemberian pelayanan kepada masyarakat yang di berikan oleh staf pegawai Kelurahan Terkul. Selanjutnya, berdasarkan observasi yang penulis lakukan pada Kantor Lurah Terkul Kecamatan Rupa Kabupaten Bengkalis masih ditemukan adanya keluhan masyarakat mengenai kelengkapan sarana dan prasarana yang belum memadai sehingga memperlambat proses pelayanan kepada masyarakat.

Untuk melihat keadaan atau kondisi sarana dan prasarana pada Kantor Lurah Terkul Kecamatan Rupa Kabupaten Bengkalis dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Tabel Tentang Sarana Dan Prasarana Kantor Lurah Terkul Kecamatan Rupa

No	Sarana dan Prasarana	Jumlah (Unit)	Kondisi		
			Baik (Unit)	Rusak Ringan (Unit)	Rusak Berat (Unit)
1	Komputer	2	1	1	-
2	AC	1	1	-	-

3	Lemari	4	3	1	-
4	Kursi	14	13	1	-
5	Meja	9	9	-	-
6	Papan Struktur Kelurahan	1	1	-	-
7	Kipas Angin	1	1	-	-
8	Printer	2	1	1	-
9	Kursi Untuk Rapat	1 Set	1 Set	-	-

Sumber: Kantor Lurah Terkul Kecamatan Rupert 2022

Berdasarkan Tabel 2 kondisi sarana dan prasarana pada Kantor Lurah Terkul Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis sebagian besar dalam kondisi baik, selain itu ada sarana dan prasarana yang kurang mendukung dalam melaksanakan tugas pegawai dalam melaksanakan pekerjaan terutama dalam pemberian pelayanan publik, yaitu komputer dan perinter dengan kondisi yang kurang baik, hal tersebut juga memperlambat proses pelayanan kepada masyarakat baik itu komputer yang sering mati printer yang sering rusak.

Hal ini dibuktikan berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan melalui wawancara dengan masyarakat dengan keluhan bahwa sarana dan prasarana yang ada pada Kantor Lurah Terkul kurang memadai. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Pengantar Kartu Keluarga Pada Kantor Lurah Terkul Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis.

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

### Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Lurah Terkul Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis yang terletak di Jl. Suberantas Rupert.

### Jenis Data dan Sumber Data

Jenis data yang dipergunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis data yaitu:

#### 1. Data Primer

Dalam penelitian ini, data yang diperoleh secara langsung dari responden penelitian. Adapun data yang diperoleh dari responden adalah data tentang kualitas pelayanan yang meliputi: *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati).

#### 2. Data Sekunder

Data yang diperoleh yaitu: sejarah Kantor Lurah Terkul Kecamatan Rupa Kabupaten Bengkalis, struktur organisasi serta tugas pokok dan fungsi Kantor Lurah Terkul Kecamatan Rupa Kabupaten Bengkalis, sarana dan prasarana Kantor Lurah Terkul Kecamatan Rupa Kabupaten Bengkalis.

#### Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang penulis perlukan, maka teknik yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi.

#### Analisis Data

Setelah data yang diperlukan terkumpul, maka selanjutnya akan dilakukan pengelompokan data yang sesuai dengan jenis data yang dibutuhkan. Analisis data tersebut berupa:

1. Reduksi data, yang berkenaan dengan proses seleksi, fokus, penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data yang muncul dalam catatan penelitian.
2. Penyajian data, yaitu penataan data sedemikian rupa sehingga memungkinkan untuk ditarik kesimpulan.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Kantor Lurah Terkul Kecamatan Rupa Kabupaten Bengkalis yang merupakan salah satu unsur pemerintah yang memberikan pelayanan berbagai administrasi kependudukan warga Rupa memiliki tugas dan tanggungjawab menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat Rupa. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dituntut untuk memiliki kualitas yang baik. Baik atau tidaknya kualitas pelayanan yang diberikan menjadi tanggungjawab pada Kantor Lurah Terkul Kecamatan Rupa Kabupaten Bengkalis. Semakin baik kualitas pelayanan yang mampu diberikan dengan sendirinya mengurangi timbulnya masalah akibat pelayanan. Guna meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanan kepada masyarakat secara umum Kantor Lurah Terkul Kecamatan Rupa Kabupaten Bengkalis harus mampu menerapkan beberapa kriteria sebagai tolak ukur Kualitas Pelayanan. Sehubungan dengan penelitian guna mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Surat Pengantar Kartu Keluarga Pada Kantor Lurah Terkul Kecamatan Rupa Kabupaten Bengkalis akan dibahas melalui Indikator kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. *Tangible* (Berwujud)

Indikator *Tangible* (berwujud) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan. Indikator ini meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana prasarana. Dengan demikian bukti langsung/wujud merupakan satu indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan Kantor Lurah Terkul Kecamatan Rupa Kabupaten Bengkalis namun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan. Untuk mengukur *Tangible* dalam upaya mengetahui Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Surat Pengantar Kartu Keluarga Pada Kantor Lurah Terkul Kecamatan Rupa Kabupaten Bengkalis dapat diukur melalui sub-sub indikator sebagai berikut:

a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani masyarakat

Penampilan petugas atau aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sangat perlu di perhatikan. Tidak hanya pada penampilan fisik dengan pakaian yang rapi tetapi juga menyangkut pada perilaku dan kedisiplinan dari petugas pelayanan. Disiplin menjadi persyaratan bagi pembentukan sikap, perilaku, dan tata kehidupan yang akan membentuk kepribadian pegawai yang penuh tanggung jawab dalam bekerja, dengan begitu akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha pencapaian tujuan. Apalagi dalam proses pelayanan, pegawai harus disiplin dalam segi waktu maupun disiplin kerja, khususnya dalam mengerjakan keperluan pengguna layanan.

b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

Tempat dimana dilakukan pelayanan kepada masyarakat memiliki penilaian tersendiri oleh masyarakat pengguna pelayanan. Karena hal ini nampak jelas oleh masyarakat. Tempat pelayanan meliputi ketersediaan loket pelayanan, ruang tunggu, serta fasilitas umum lainnya. Jika tempat dalam memberikan pelayanan tersedia dengan baik maka masyarakat akan memberikan penilaian yang baik pula, namun jika tempat pelayanan kurang baik maka penilaian sebaliknya yang akan diberikan oleh masyarakat. Disamping menjadi perhatian bagi masyarakat, tempat melakukan proses pelayanan juga menjadi perhatian bagi petugas pelayanan. Akan sulit dicapai pelayanan yang maksimal dikala tempat melakukan pelayanan tidak memadai dan membutuhkan penambahan dan perbaikan.

c. Kemudahan dalam proses pelayanan

Proses pelayanan kepada masyarakat seharusnya dalam dilakukan dengan mudah agar tercapai kepuasan masyarakat. Untuk dapat memberikan pelayanan yang cepat dan

mudah diperlukan berbagai peralatan dan perlengkapan kerja guna memberikan pelayanan. Ketersediaan peralatan dan perlengkapan kerja yang tampak oleh masyarakat memberikan rasa kepuasan bagi masyarakat. Jika peralatan kerja yang digunakan memiliki kualitas baik dan didukung oleh kemampuan petugas maka pelayanan dapat dilakukan dengan kualitas yang lebih baik. Peralatan yang lengkap dan dengan kondisi yang baik akan sangat membantu dalam memberikan pelayanan, dengan demikian kemudahan dalam proses pelayanan dapat dicapai yang berimbas pada kepuasan masyarakat serta peningkatan kualitas pelayanan.

## 2. *Reliability* (Kehandalan)

Indikator *Reliability* (Kehandalan) merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Indikator ini juga merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten. Pemenuhan pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu, kecakapan dalam memberikan pelayanan serta kecakapan dalam menanggapi keluhan jika ada keluhan yang masuk dari pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat.

Untuk mengukur *Reliability* dalam upaya mengetahui Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Surat Pengantar Kartu Keluarga Pada Kantor Lurah Terkul Kecamatan Rupa Kabupaten Bengkalis dapat diukur melalui sub-sub indikator sebagai berikut:

### a. Kecermatan petugas dalam melayani masyarakat

Seorang petugas pelayanan harus memiliki kecermatan dan tingkat ketelitian yang baik. Hal ini terkait dengan dokumen yang akan dihasilkan dari setiap pelayanan yang diberikan. Kantor Lurah Terkul Kecamatan Rupa Kabupaten Bengkalis yang merupakan salah satu pelayanan publik sangat dituntut untuk dapat menghasilkan dokumen pelayanan yang baik dan benar. Hal ini menyangkut dengan pelayanan selanjutnya terkait dengan kependudukan dari masyarakat yang melakukan pelayanan.

### b. Memiliki standar pelayanan yang jelas

Suatu pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan memerlukan standar pelayanan yang baik dan terukur. Manfaat dari standar pelayanan yang telah disusun diantaranya agar setiap pelayanan yang diberikan memiliki kualitas dan hasil yang sama kepada setiap bentuk pelayanan yang diberikan. Dengan adanya standar pelayanan yang baku, maka siapapun petugas yang memberikan pelayanan akan menghasilkan dokumen pelayanan yang sama.

### c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Proses pelayanan yang dilakukan dan diharapkan oleh masyarakat adalah cepat tepat. Maka guna menghasilkan pelayanan yang cepat dan tepat dibutuhkan alat bantu dalam memberikan pelayanan.

### 3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Indikator *Responsif* (Ketanggapan) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berfikir pegawai yang ditunjukkan pada pelanggan. Untuk mengukur *Responsiveness* dalam upaya mengetahui Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Surat Pengantar Kartu Keluarga Pada Kantor Lurah Terkul Kecamatan Rupa Kabupaten Bengkalis dapat diukur melalui sub-sub indikator sebagai berikut:

a. Merespon setiap masyarakat/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.

Masyarakat tidak akan datang selain membutuhkan pelayanan, sehingga sangat dibutuhkan respon dari petugas pelayanan yang bertugas memberikan pelayanan. Mengingat bahwa tidak semua masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan memahami aturan dan tata cara memperoleh pelayanan maka respon dari petugas pelayanan dalam memberikan arahan dan petunjuk sangat diperlukan. Tidak tertutup kemungkinan terdapat masyarakat yang sangat awam dengan segala aturan dan prosedur pelayanan akan kesulitan untuk mendapatkan pelayanan.

b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat

Pelayanan yang dilakukan pada setiap pusat pelayanan akan membarikan kesan yang cukup mendalam bagi pengguna pelayanan. Semakin baik pelayanan yang diberikan akan timbul rasa nyaman pada masyarakat. Namun jika pelayanan yang diberikan secara lambat dan memakan waktu yang cukup lama maka akan menimbulkan rasa tidak nyaman dan cenderung mengecewakan masyarakat. Pelayanan yang dilakukan dengan cepat dan tepat akan membuat penilaian yang baik dari masyarakat. Kecepatan dalam memproses setiap permohonan yang masuk, membuat masyarakat tidak perlu mengorbankan waktu yang lebih lama dalam setiap pengurusan.

c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat

Cermat dalam memberikan pelayanan menjadi satu persyaratan untuk dapat melakukan pelayanan secara cepat dan tepat. Tidak akan mungkin pelayanan dapat dilakukan dengan cepat jika petugas pelayanan tidak cermat. Petugas pelayanan harus cermat dalam memeriksa berkas persyaratan, harus cermat dalam melakukan proses pelayanan serta harus

cermat dalam menghasilkan produk pelayanan. Dengan demikian maka pelayanan yang berkualitas akan mampu dicapai oleh suatu lembaga pemberi pelayanan.

#### 4. *Assurance* (Jaminan)

Indikator *Assurance* (Jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai. Jaminan merupakan upaya perlindungan yang disajikan untuk warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal. Jaminan yang diberikan dapat berupa diterimanya berbagai dokumen pelayanan oleh instansi atau lembaga sebagai dokumen kependudukan. Untuk mengukur *Assurance* dalam upaya mengetahui Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Surat Pengantar Kartu Keluarga Pada Kantor Lurah Terkul Kecamatan Rupa Kabupaten Bengkalis dapat diukur melalui sub-sub indikator sebagai berikut:

##### a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

Dalam menjalankan kantugas dan fungsinya setiap lembaga pemberi pelayanan dapat menetapkan waktu dalam pelayanan. Penetapan waktu dimaksud agar menjadi tolak ukur dalam memulai dan menyelesaikan setiap pelayanan yang dibutuhkan masyarakat. Jaminan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan menjadi salah satu hal yang sangat diharapkan oleh masyarakat pengguna pelayanan. Tepat waktu pelayanan dapat dilihat dari dimulainya waktu pelayanan hingga batas akhir waktu pelayanan. Kantor Lurah Terkul Kecamatan Rupa Kabupaten Bengkalis sebagai tempat pelayanan masyarakat bagi masyarakat Rupa mulai beroperasi sejak pukul 08.00 hingga pukul 16.00 setiap hari kecuali hari Sabtu dan Minggu dan libur nasional.

##### b. Petugas memberikan jaminan terhadap biaya dalam pelayanan

Dalam standar operasional prosedur pelayanan pada Kantor Lurah Terkul Kecamatan Rupa Kabupaten Bengkalis sudah sangat jelas tertulis bahwa setiap jenis pelayanan tidak dipungut biaya atau gratis. Jaminan biaya bahwa pelayanan setiap jenis pelayanan sudah sangat jelas dan dipublikasikan oleh pihak Kantor Lurah Terkul Kecamatan Rupa Kabupaten Bengkalis. Pada prakteknya hal itu dapat terjadi jika pelayanan diselesaikan dalam kurun waktu 14 (empat belas) hari kerja. Jika masyarakat menghendaki bahwa pelayanan diselesaikan dalam satu hari kerja maka terdapat biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat dalam besaran tertentu. Sebagian besar masyarakat memilih untuk tetap mengikuti aturan yang disampaikan oleh petugas pelayanan dan Kembali datang sesuai dengan hari tanggal yang disampaikan petugas pelayanan.

##### c. Petugas memberikan jaminan legalitas produk layanan

Setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat memiliki produk layanan. Produk layanan dapat merupakan suatu persyaratan untuk memperoleh pelayanan selanjutnya baik di tempat yang sama mau pun pada lembaga atau instansi yang berbeda. Oleh karenanya jaminan akan produk dari setiap layanan menjadi suatu hal yang sangat penting. Jaminan legalitas dari produk layanan menjadi persyarat bahwa produk hasil layanan dapat diterima pada instansi maupun Lembaga pelayanan lainnya. Bahkan keabsahan dari produk layanan yang dihasilkan oleh lembaga pelayanan dapat diterima oleh lembaga lain di daerah yang berbeda dalam satu lingkup negara yang sama.

#### 5. *Empathy* (Empati)

Indikator *Empathy* (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Masyarakat berhak memperoleh pelayanan publik dengan kualitas yang layak. Instansi pemerintah wajib memastikan bahwa publik telah mendapatkan pelayanan yang layak. Untuk itu perlu mengatur hubungan antar warga negara sebagai konsumen pelayanan publik dengan penyelenggara pelayanan publik. Untuk mengukur *Empathy* dalam upaya mengetahui Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Surat Pengantar Kartu Keluarga Pada Kantor Lurah Terkul Kecamatan Rupa Kabupaten Bengkalis dapat diukur melalui sub-sub indikator sebagai berikut:

##### a. Mendahulukan kepentingan pemohon/masyarakat berdasarkan antrian

Seringkali terjadi permasalahan yang menimbulkan gesekan pada masyarakat yang merasa ketidakadilan dalam mendapatkan pelayanan. Salah satu langkah yang dapat ditempuh dengan menerapkan sistem antrian bagi masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan. Antrian berlaku dengan sistem nomor antrian akan lebih memudahkan bagi proses pelayanan. Dengan demikian tidak terjadi diskriminasi kepada masyarakat tertentu. Jika ingin mendapatkan pelayanan lebih awal maka masyarakat harus datang dan mendapatkan nomor antrian lebih awal pula dan demikian sebaliknya jika datang dan mendapat nomor antrian belakangan maka harus mau dan siap dilayani belakangan.

##### b. Petugas melayani dengan sikap ramah, sopan santun

Petugas dalam memberikan pelayanan harus memberikan pelayanan dengan mengedepankan sikap yang ramah terhadap masyarakat. Sikap ramah dalam memberikan pelayanan menjadi penyejuk bagi masyarakat ditengah panjangnya birokrasi yang dihadapi. Sikap ramah yang mampu ditunjukkan oleh petugas pelayanan akan memberikan penilaian positif terhadap instansi atau lembaga dimana pelayanan dilakukan. Keramahan yang diberikan tidak tergantung siapa yang dilayanani melainkan keramahan diberikan kepada

setiap masyarakat yang membutuhkan pelayanan tanpa melihat suku, ras, agama, atau pun golongan tertentu.

c. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)

Diskriminatif adalah salah satu sikap yang membeda-bedakan masyarakat atas golongan tertentu, baik berdasarkan agama, suku maupun ras. Sikap diskriminatif wajib dihindari dalam segala hal terutama pemberian pelayanan kepada masyarakat. Seorang petugas pelayanan tidak boleh berlaku diskriminatif atas golongan tertentu. Dengan hilangnya diskriminasi terhadap golongan tertentuma kapelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan lancar karena tidak ada masyarakat yang merasa dinomor duakan. Semua mayarakat wajib diberikan pelayanan yang sama sesuai yang mereka butuhkan dan disesuaikan dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

## 1. Faktor Pendukung

Berdasarkan uraian pada pembahasan yang telah dilakukan pada upaya mengetahui Kualitas Pelayanan Kantor Lurah Terkul Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis ditemukan beberapa hal yang menjadi faktor pendukung dari Kualitas Pelayanan Kantor Lurah Terkul Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis sebagai berikut:

- a. Terdapatkan empati (*Empathy*) yang baik dari petugas pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan dalam mendukung kualitas pelayanan Kantor Lurah Terkul Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis. Hal ini dapat dibuktikan adanya pegawai dalam melayani mendahulukan kepentingan masyarakat berdasarkan antrian.
- b. Terdapatkan kehandalan (*Reliability*) yang dimiliki oleh petugas pelayanan pada Kantor Lurah Terkul Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis sehingga kualitas pelayanan menjadi baik dalam pandangan masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi kependudukan

## 2. Faktor Penghambat

Selain faktor pendukung, juga terdapat faktor penghambat dalam mengetahui Kualitas Pelayanan Kantor Lurah Terkul Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis sebagaimana berikut:

- a. Kurangnya alat bantu dalam pelayanan berupa komputer dan printer di Kantor Lurah Terkul Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis.
- b. Masih kurangnya akuntabilitas dalam Kualitas Pelayanan Di Kantor Lurah Terkul Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis

## SIMPULAN

Hasil penelitian Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Pengantar Kartu Keluarga Pada Kantor Lurah Terkul Kecamatan Rupal Kabupaten Bengkalis dapat dilihat dari lima Indikator kualitas pelayanan yaitu Tangible (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), Empathy (Empati). Adapun faktor pendukung Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Pengantar Kartu Keluarga Pada Kantor Lurah Terkul Kecamatan Rupal Kabupaten Bengkalis yaitu: (1) Terdapat empati (*Empathy*) yang baik dari petugas pelayanan kepada masyarakat. (2) Terdapat kehandalan (*Reliability*) yang dimiliki oleh petugas pelayanan pada Kantor Lurah Terkul Kecamatan Rupal Kabupaten Bengkalis. Adapun faktor penghambat terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Pengantar Kartu Keluarga Pada Kantor Lurah Terkul Kecamatan Rupal Kabupaten Bengkalis yaitu: (1) Kurangnya alat bantu dalam pelayanan berupa komputer dan printer. (2) Masih kurangnya akuntabilitas dalam Kualitas Pelayanan Di Kantor Lurah Terkul Kecamatan Rupal Kabupaten Bengkalis.

Dwiyanto, A. 2006. Mewujudkan Good Governance Melayani Publik. UGM Press: Yogyakarta

Hardiyansah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik; Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya.

Gaya Media: Yogyakarta

Lijan Poltak Sinambela. 2011. Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasinya.

Cetakan Ke-5, Bumi Aksara: Jakarta

Poerwadarminta. 2015. Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. PT. Refika Aditama: Bandung:

Ratminto dan Atik. 2008. Pengembangan Model Konseptual, Penerapan *Citizen's Charter* dan Standar Pelayanan Minimal. Pustaka Pelajar: Yogyakarta