

## Analisis Kualitas Pelayanan di Kantor Lurah Sungailiat Kecamatan Sungailiat Kabupaten Bangka

Silvia Rindiani

Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Hukum Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Terbuka,  
Indonesia

email: silviarindiani29@gmail.com

### Abstract

*Public service is a form of service that meets the needs of the community who have an interest in a particular organization in accordance with the rules and procedures that have been established. The Sungailiat Village Office is a government agency that plays a vital role in providing services to the surrounding community. The quality of service provided by employees at the Sungailiat Village Office is of great importance in determining the effectiveness and efficiency of administrative services. However, in practice, the quality of service at the Sungailiat Village Office is considered suboptimal, even leading to low levels of community satisfaction, as evidenced by negative reviews on the official website of the Sungailiat Village Office. This study aims to determine the quality of service at the Sungailiat Village Office. The research method used is a descriptive qualitative approach that focuses on public services to the community. The data collection methods used in this study were observation, interviews, and documentation. The research was conducted at the Sungailiat Village Office, Sungailiat District, Bangka Regency. The informants in this study were the Head of the Village Office, the Head of Community Empowerment and People's Welfare, the Head of the Public Service Section, Service Employees, and the Community. The results of the study show that the quality of service at the Sungailiat Village Office has implemented the dimensions of Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. However, there is still a Tangible dimension that does not meet community expectations.*

**Keywords:** *Sungailiat Village Office, service quality, public service*



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2018 by author.

---

### Pendahuluan

Penyelenggaraan pelayanan publik penting diterapkan pada tiap negara, sebagai proses strategis untuk menjalin hubungan antara pemerintah dan warga negara melalui pelayanan publik yang diberikan (Sahlani, 2021). Indonesia mengatur terkait pelayanan publik pada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menyebutkan bahwa pelayanan publik sebagai kegiatan dalam pemenuhan

kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan aturan perundang-undangan bagi tiap warga negara dan penduduk atas hal barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diberikan oleh pelayanan publik. Pelayanan publik ialah sebuah keharusan yang artinya bersifat wajib dilakukan baik di sebuah instansi ataupun lembaga pemerintahan. Aktivitas pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam bentuk pelayanan baik barang/jasa/administratif berlandaskan undang-undang yang berlaku menjadi upaya agar mendapatkan kepercayaan dan kepuasan dari masyarakat (Erna Suryani, 2020).

Kota Sungailiat sebagai salah satu jantung kota di Kabupaten Bangka yang memiliki kantor lurah sebagai pusat pelayanan administratif masyarakat yang beralamat di Jl. HOS Cokroaminoto, Sungailiat, Bangka, Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, dengan kode pos 33211. Kelurahan Sungailiat memiliki luas 5,65 km<sup>2</sup> dan jumlah penduduk 22.295 jiwa dan kepadatan penduduk di sekitar Kantor Lurah Sungailiat mencapai 3.945 jiwa/km<sup>2</sup>. Kantor Lurah Sungailiat melayani izin untuk pengurusan surat keterangan domisili, pengurusan NPWP, Surat Kelakuan Baik, Surat Pindah Keluar, Surat Keterangan Tidak Mampu Kantor Lurah Sungailiat, Surat Keterangan Usaha, Surat Usaha Mikro, dan Surat Pernyataan Miskin, surat domisili sementara dan lainnya.

Selain itu Kantor Lurah Sungailiat juga melayani urusan perizinan umum seperti izin toko obat, izin praktik dokter umum, izin penebangan pohon pelindung, izin untuk membuat IMB, izin pengukuran situasi tanah, izin tanda daftar usaha, izin penelitian, pendataan penduduk, dan surat izin usaha perdagangan (SIUP) skala usaha mikro. Untuk mendapatkan pelayanan tersebut, maka masyarakat Sungailiat harus melalui beberapa langkah sebagai berikut:

- a. Masyarakat harus menyiapkan berkas identitas diri sebagai pemohon yang hendak membuat surat (yang diinginkan) seperti KTP (Kartu Tanda Penduduk), KK (Kartu Keluarga), dan identitas lainnya.
- b. Masyarakat harus menyiapkan surat yang berisi identitas pemohon, jenis surat yang diinginkan, dan tujuan pembuatan surat (jika diperlukan).
- c. Sebagai pemohon, masyarakat bisa melakukan registrasi di Sungailiat APP atau wajib mendatangi Kantor Lurah Sungailiat pada jam operasional kerja dan mengutarakan maksud dan tujuan kedatangan.
- d. Masyarakat dapat menyerahkan surat permohonan dan persyaratan kepada petugas yang ada di kantor lurah lalu pegawai Kantor Lurah Sungailiat akan memproses permohonan yang dibuat serta memberikan arahan dan penjelasan kepada masyarakat mengenai persyaratan dan proses administrasi lainnya.
- e. Masyarakat dapat mengambil surat yang diajukan setelah mendapatkan informasi atau pemberitahuan dari pegawai Kantor Lurah Sungailiat sesuai waktu yang telah ditentukan.

Pada hakekatnya, kantor lurah merupakan bagian dari instansi pemerintahan yang secara langsung berhubungan dengan masyarakat terkait pelayanan jasa administrasi kependudukan. Sehingga, frekuensi rutinitas dan juga kepadatan pendudukan yang memerlukan pelayanan menjadi penyebab adanya

keinginan untuk diberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu. Masyarakat selalu mengharapkan pelayanan administrasi yang cepat, tepat, dan akurat dalam menyelesaikan kebutuhannya (Harahap, 2021). Maka dari itu, penting bagi sebuah instansi pemerintahan untuk menerapkan pelayanan yang efektif dan efisien serta berkualitas dalam melayani masyarakat. Hal ini tentu krusial untuk dilakukan guna instansi pemerintahan tersebut dapat memberikan rasa puas dan nyaman bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan terbaik dari sebuah kantor lurah (Rusky, 2020). Memberikan pelayanan yang berkualitas merupakan sebuah keharusan bagi tiap-tiap instansi pemerintahan di seluruh wilayah Indonesia, dan keberhasilan suatu instansi yang bergerak di pelayanan publik bergantung pada kualitas pelayanan (Assyahri, 2020; Assyahri & Mardaus, 2023; Bila, Assyahri, & Putri, 2023; Defni, Assyahri, & Ningsih, 2023).

Pelayanan di Kantor Lurah Sungailiat terdapat dugaan pada pegawai di kantor tersebut yang berkaitan dengan kualitas pelayanan pegawai yang disebabkan oleh: 1) Belum optimalnya pegawai dalam penyuluhan terkait Sungailiat APP kepada warga yang GAPTEK sehingga dalam penyelesaian pekerjaannya pegawai mengalami hambatan, 2) Akses internet yang belum memadai di sekitar Kantor Lurah Sungailiat. Hal ini dibuktikan dengan ulasan dari Meiddina Adinda pada *Website* Kantor Lurah Sungailiat dengan memberikan rating bintang 1 pada konteks pelayanan. Ia juga menambahkan "Pelayanan bertele-tele," (Adinda, 2022). Kemudian, hasil wawancara awal yang dilakukan peneliti yang diketahui bahwa masyarakat merasa perlu penyuluhan lebih lanjut kepada masyarakat mengenai penggunaan "Sungailiat APP" dan juga pengoptimalan pada fungsi internet di kantor. Namun, di sisi lain terdapat ulasan yang memberikan respons positif kepada pegawai Kantor Lurah Sungailiat yakni, cepat tanggap dalam pelayanan surat- menyurat/administrasi, seperti akta kelahiran, surat nikah, surat keterangan domisili dan lainnya.

Konsep pelayanan publik yang unggul dan berkualitas biasanya terdiri atas empat unsur utama, yakni kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan (Nashar, 2020). Dalam praktiknya, untuk mengetahui kualitas dari pelayanan publik dapat dilakukan dengan memberikan penilaian berdasarkan wujud pelayanan oleh Kepala Kantor Lurah, parag pegawai atau staff yang bertugas di bidang pelayanan administratif. Berdasarkan teori Parasuraman & Berry (dalam Rusin dan Assyahri, 2024) dikenal model Servqual atau service quality yang berfungsi untuk mengukur kualitas pelayanan. Model ini dikembangkan guna mengukur persepsi pelanggan atau masyarakat terhadap kualitas layanan yang mereka terima. Adapun identifikasi dari lima dimensi tersebut adalah:

1. *Tangibles* (Bukti Langsung), penampilan fasilitas secara fisik, sarana/media, personal pegawai, dan peralatan komunikasi dalam pelayanan.
2. *Reliability* (Kehandalan), keterampilan atau kemampuan unit pelayanan ketika memberikan layanan publik (administratif) yang dijanjikan sesuai harapan dan memuaskan.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap), kemampuan dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan tanggap dari unit pelayanan dalam memberikan layanan pada pengguna.
4. *Assurance* (Jaminan), pemberian jaminan layanan secara tepat waktu dan sesuai porposional pelayanan sehingga memberikan rasa percaya dari pengguna.
5. *Emphaty* (Empati), kelancaran dan kemudahan dalam melakukan komunikasi, hubungan timbal balik antara pelayanan dan pengguna, dan rasa empati yang tinggi dalam memahami kebutuhan dan keinginan pengguna.

Kantor Lurah Sungailiat sebagai salah satu isntansi pemerintahan yang diharapkan mapu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat Kota Sungailiat. Hasil studi pendahuluan melalui wawancara dengan beberapa masyarakat yang datang ke kantor lurah menunjukkan adanya keluhan mengenai kurangnya fasilitas penyejuk udara sehingga muncul rasa tidak nyaman (gerah) dari beberapa masyarakat, terkendalanya proses verifikasi data dikarenakan akses internet yang terkadang terganggu karena banyaknya jumlah layanan surat yang harus diselesaikan. Peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai kualitas pelayanan di Kantor Lurah Sungailiat yang didadarkan pada teori Parasuraman & Berry mengenai model *Servqual* yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan suatu instansi dapat diukur menggunakan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan di Kantor Lurah Sungailiat Kabupaten Bangka.

## Metode

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang berfokus pada kualitas pelayanan publik dari pegawai di Kantor Lurah Sungailiat kepada masyarakat. Menurut Sugiyono (2021), metode ini digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah (eksperimen). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini antara lain menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi yang diolah menjadi data primer dan sekunder. Penentuan subjek dalam penelitian dilakukan dengan metode *purposive sampling*. Informan yang menjadi subjek dalam penelitian ini berjumlah 15 orang di antaranya Kepala Kantor Lurah Sungailiat, Kepala Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Rakyat, Kepala Seksi Pelayanan Umum, Pegawai/Staff Pelayanan Administratif, dan juga masyarakat. Teknik analisis data menurut creswell dalam (Purnawan, Triyanto, et al., 2022) dilakukan melalui beberapa tahap dengan langkah, diantaranya: Pengumpulan Data, Reduksi data, Penyajian Data, Penarikan Kesimpulan.

## Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil dari penelitian ini mengenai kualitas pelayanan di Kantor Lurah Sungailiat yang menggunakan *Servqual* model dari Teori Kualitas Pelayanan Parasuraman dan Berry (dalam Rusin dan Assyahri, 2024) yakni dalam pengukurannya menggunakan dimensi *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). adapun hasil dan pembahasannya sebagai berikut:

### 1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Dimensi *tangibles* atau dikenal sebagai bukti fisik merupakan penampilan fasilitas dalam sebuah pelayanan secara fisik, sarana/media, personal pegawai, dan peralatan komunikasi dalam pelayanan (Dani dkk, 2023). Pada penilaian masyarakat dan pegawai di Kantor Lurah Sungailiat Bangka mengenai dimensi ini, diketahui sudah tergolong dalam baik. Hal ini dibuktikan sebagai berikut:

#### a. Penampilan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

Seluruh pegawai/staff di Kantor Lurah Sungailiat berpenampilan sopan dan rapi sesuai dengan SOP atau ketentuan dari seragam pegawai kantor lurah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa para pegawai/staff memberikan penampilan menarik dan terbaiknya kepada pengguna layanan/masyarakat. Menurut Ibu Tina (64) para pegawai di kantor tersebut sudah berpakaian rapi dan sopan, tidak ada satupun yang melanggar aturan berpakaian di kantor. Samahalnya dengan pendapat Ibu Eli (58) bahwasannya pegawai punya senyum yang ramah dan pakaian yang rapi, semuanya juga sopan kepada warga yang lebih jauh lebih tua. Para pegawai di kantor tersebut memiliki *inner beauty* yang baik, *selfcontrol* yang terkendali, *body language* yang tertata, dan cara berkomunikasi yang interaktif dalam melayani masyarakat yang ingin mengurus surat. Sehingga, hal ini dapat memberikan pengaruh pada kualitas pelayanan yang diberikan.

#### b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

Hasil observasi lapangan yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini menunjukkan bahwa tempat yang dijadikan sarana pemenuhan pelayanan sudah dalam kondisi yang bersih dan tertata rapi. Secara proposional kantor lurah sudah memadai, cukup luas, dan terdapat ruang tunggu bagi masyarakat yang ingin mengurus surat-menyurat. Dalam praktiknya, pelayanan fasilitas menjadi kunci kenyamanan masyarakat, sebagai instansi pemerintah kantor lurah harus menyediakan fasilitas yang nyaman dan aman bagi masyarakat. Akan tetapi, ada hal yang perlu ditingkatkan dalam hal fasilitas, yakni

---

jumlah ketersediaan kipas angin sebagai penyejuk ruangan. Di dalam kantor hanya tersedia dua kipas angin sehingga perlu adanya tambahan jumlah atau kuantitas dari penyejuk udara atau pembuatan ventilasi udara dan penambahan jumlah jendela agar udara dapat keluar masuk dengan baik. Menurut Ivan (29) waktu itu saya pernah mengurus surat keterangan kehilangan karena kondisi sedang ramai, jadi ruangan panas dan pengap, sebagian keluar ruangan untuk mendapatkan udara. Pendapat lainnya dari Bapak Candra (69) menyatakan bahwa fasilitas kursi sudah cukup banyak akan tetapi ruangan terasa gerah meski ada kipas di dalamnya.

c. Kemudahan dalam proses pelayanan

Pada pelaksanaan proses pelayanan diketahui bahwa kemudahan dalam proses pelayanan dipengaruhi oleh kemudahan akses fasilitas di Kantor Lurah Sungailiat tersebut. Hal ini diyakini oleh Kepala Lurah Sungailiat Bapak Farid Ashari bahwasannya: “Kami sudah berupaya memberikan pelayanan yang terbaik dalam hal penggunaan fasilitas pelayanan meskipun terdapat kekurangan, hal tersebut dapat menjadi bahan pertimbangan dan evaluasi bagi kami.” Pendapat tersebut didukung oleh pendapat masyarakat yang menggunakan pelayanan di Kantor Lurah Sungailiat, Ibu Eviyanti (46) menyatakan bahwa para pegawai memberikan kemudahan, misalnya saat namanya dipanggil dan dia hendak ke toilet, pegawai tetap menunggu, kemudian jika ingin mengurus surat dan berkas sudah lengkap langsung dikerjakan dengan cepat. Warga lainnya juga mengaku apabila mereka terdapat kesulitan dalam menggunakan fasilitas atau kurang memahami alur pembuatan surat maka pegawai menjelaskan dengan baik. Akan tetapi, di dalam kantor alat scan dan fotokopi tidak bisa digunakan dengan baik sehingga apabila ada berkas yang kurang, masyarakat harus ke luar terlebih dahulu untuk menggandakan dokumen mereka.

d. Kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan para pegawai/staff pelayanan di Kantor Lurah Sungailiat sudah disiplin dalam menjalankan tugas dan peranan masing-masing. Mereka saling membantu bila terdapat kesulitan dan selalu mengerjakan tugasnya dengan baik. Di sisi lain hal ini dijelaskan oleh Bapak Farid bahwa para pegawai memang sudah mengedepankan visi misi dan paham terkait fungsi dari kantor lurah ini. Bahkan tiap orang bekerja sesuai tupoksi dan tetap mau berkolaborasi, adapun jika ditemukan permasalahan kedisiplinan segera kami diskusikan. Tiap pagi dilakukan apel guna penyampaian aspek yang perlu ditingkatkan. Hal ini menunjukkan kedisiplinan menjadi prioritas di Kantor Lurah Sungailiat.

e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan

Dalam aspek kemudahan masyarakat dalam penomohan pelayanan di Kantor Lurah Sungailiat sudah cukup baik. Masyarakat bisa langsung mendatangi kantor untuk melakukan permohonan pembuatan surat yang diinginkan. Akan tetapi, di tahun 2025 Kantor Lurah Sungailiat menjadi TOP 5 Inovasi Kompetisi Pelayanan Publik se-Bangka Belitung atas aplikasi Sungailiat App yang di dalamnya mencakup 6 inovasi dan 8 perjanjian kerja sama dengan stake holder dalam 9 bidang. Hal ini menjadi prestasi gemilang Kantor Lurah Sungailiat dalam hal memberikan kemudahan kepada masyarakat. Namun, permasalahan yang muncul adalah terdapat masyarakat awam yang masih belum bisa menggunakan aplikasi tersebut agar dapat berfungsi sesuai tujuan pembuatannya. Sehingga hal ini perlu menjadi catatan bagi para pegawai dalam memberikan pemahaman dalam bentuk penyuluhan penggunaan Sungailiat App guna menjadi pendukung informasi di era yang serba canggih ini.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi *Reliability* atau dikenal dengan kehandalan merupakan keterampilan atau kemampuan dari unit pelayanan di sebuah instansi dalam menyajikan pelayanan yang tepat dan maksimal. Dalam praktiknya, kehandalan berarti mampu mengerjakan sesuatu dengan baik, benar, dan sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan, serta waktu kerja yang telah direncanakan. Adapun kehandalan yang terdapat di Kantor Lurah Sungailiat dibuktikan dengan tercapainya indikator berikut:

a. Kecermatan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan

Dalam hal ini, para pegawai di Kantor Lurah Sungailiat selalu melakukan pengecekan syarat dan ketentuan dalam berkas yang diajukan pelanggan (masyarakat) dalam pembuatan surat-menyurat. Hal ini sebagai keharusan guna memenuhi standar pelayanan di kantor. Terlebih para pegawai harus teliti dalam melakukan pemeriksaan berkas dan dilakukan dengan menyesuaikan kebutuhan pelanggan. Menurut Heni (35) para pegawai di kantor handal, meski masa kerja, jabatannya berbeda namun tetap mengutamakan kerjasama. Jika ada hal yang kurang berkenan dan salah dalam pembuatan surat, maka langsung di diskusikan untuk mencari solusi. Hal ini didukung dengan pendapat warga yakni Eli (58) menyatakan bahwa ketika ia mengurus surat keterangan usaha ia dibantu oleh dua orang pegawai. Saat itu, antrean sangat banyak ditambah sinyal tidak bagus dan mereka menenangkan bahwa proses akan membutuhkan waktu lebih lama. Para pegawai berusaha menenangkan kami dan tidak ada yang sibuk sendiri. Pendapat lainnya dari Yolanda (25) saat ia hendak mengurus surat untuk berkas menikah, pegawai yang

---

membantunya sangat ramah dan prosesnya tidak memakan waktu yang lama, bahkan ia dibantu untuk pembuatan surat lainnya.

b. Memiliki standar pelayanan yang jelas

Pelayanan di Kantor Lurah Sungailiat mengacu pada Peraturan Bupati Bangka Nomor 14 Tahun 2013 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penyelenggaraan Pemerintahan Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bangka. Dalam pelaksanaannya sesuai dengan pendapat dari Bapak Farid dan Ibu Heni mengenai standar pelayanan yang digunakan merujuk pada tercapainya visi dan misi Kantor Lurah Sungailiat dalam hal memberikan pelayanan prima kepada seluruh masyarakat. Hal ini juga merujuk pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).

c. Kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan

Alat bantu pelayanan di sebuah instansi wajib digunakan sebagai pendukung dari pelaksanaan pelayanan yang baik. Hal ini dikarenakan dengan adanya alat bantu seperti computer, printer, scanner, mesin fotocopy, jaringan wifi, dan media atau sarana pendukung lainnya memberikan kemudahan bagi pegawai dan masyarakat dalam melayani dan dilayani. Heni (35) menyatakan bahwa selaku Kasi bidang Pelayanan Umum saya juga mengapresiasi rekan-rekan lainnya yang selalu berupaya meningkatkan kemampuan dan keterampilan mereka di sini dengan baik. Beberapa pegawai baru mau belajar dengan yang lama. semuanya saling support dan bantu. Di Kantor Lurah Sungailiat, Sebagian besar pegawai dirasa mampu dalam mengopersikan alat bantu yang tersedia. Menurut Zamzani (55) saat ia hendak mengurus surat keterangan tidak mampu untuk berkas kuliah anaknya dan yang melayani saya adalah pegawai baru, sebab menggunakan aplikasi sepertinya ia kurang paham. Lalu ada pegawai lain yang datang dan menerangkan dengan jelas. Hal ini menunjukkan Sebagian besar pegawai andal dalam melakukan tugasnya.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Kemampuan seseorang dalam menyikapi dan menanggapi permasalahan masuk ke dalam dimensi *responsiveness* atau daya tanggap. Sebagai seorang pegawai pemerintahan, akal dan cara berpikir harus profesional dan merujuk pada kualitas layanan yang diberikan pada masyarakat. Di Kantor Lurah Sungailiat, diketahui bahwa para pegawai



---

dituntut untuk tanggap dalam melayani kebutuhan masyarakat. Adapun pembuktian daya tanggap para pegawai ditunjukkan sebagai berikut:

- a. Merespons dengan baik setiap pelanggan yang membutuhkan pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti diketahui bahwa para petugas sudah berupaya semaksimal mungkin dalam memberikan jawaban atau *feedback positif* kepada masyarakat. Sri (27) berpendapat bahwa meskipun ia tidak bekerja di bidang pelayanan umum, namun ia melihat para pegawai bertanggungjawab atas pekerjaan yang dilakukan dan melayani serta merespons pelanggan dengan menerapkan 5S (Senyum, sapa, salam, sopan, dan santun). Di sisi lain, sebagai petugas layanan Ibu Aminah (32) menyebutkan bahwa kami selalu ditekankan untuk berkomunikasi dengan baik ketika melayani masyarakat. Samahalnya dengan pendapat warga yakni, Ari (30) menyatakan bahwa ketika ada warga yang minta cepat dan menyerobot antrian, petugas di kantor dengan tegas meminta warga tersebut untuk menunggu dan bila tidak berkenan diminta untuk datang di hari berikutnya. Ia dapat melihat keterampilan para pegawai dalam memberikan solusi kepada pelanggan.

- b. Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, peneliti mendapati kesaksian dari para pelanggan (masyarakat) yang hendak membuat surat menyetujui bahwa pegawai di Kantor Lurah Sungailiat sudah memberikan pelayanan terbaiknya seperti cepat dalam menerima permohonan, tepat dalam memeriksa berkas dan memberikan arahan, serta cermat dalam memproses kebutuhan surat pelanggan. Hal ini menjadi kunci kualitas pelayanan yang diberikan sudah diupayakan sebaik mungkin. Iwan (65) menyatakan bahwa ketika ia menemukan kendala soal input data dan cetak surat, hal ini dikarenakan semua sudah serba digital dan dirinya kurang paham kalo online. Sehingga ada beberapa surat terhambat prosesnya sebab akses internet yang tidak mendukung. Tapi mereka tetap menjelaskan dengan baik dan berusaha memberi kepastian dan cepat tanggap dalam melayani. Hal ini jelas mematahkan pendapat dari Adinda (25) mengenai pelayanan yang bertele-tele. Sebaliknya, pegawai di Kantor Lurah Sungailiat memberikan pelayanan terbaiknya.

- c. Pegawai melakukan pelayanan tepat waktu

Pelayanan di Kantor Lurah Sungailiat cenderung sesuai dengan aturan dan kebijakan yang berlaku. Sehingga, peneliti merasa terdapat *miss understanding* atau *communication* antara dugaan di awal penelitian yakni adanya pelayanan yang bertele-tele menurut Adinda (25) yang

---

---

menuliskan ulasan kurang baik di *website* Kantor Lurah Sungailiat. Pada kenyataannya, dari hasil penelitian diketahui bahwa para pelanggan tidak merasakan hal yang serupa. Justru Ivan (29) merasa pelayanan yang diberikan tepat waktu dan sesuai dengan pernyataan pegawai di awal kedatangan. Di sisi lain, Bapak Farid menegaskan bahwa dalam hal memberikan pelayanan yang tepat waktu tergantung pada kebutuhan atau keperluan layanan, seperti halnya surat-surat yang tidak memakan waktu maka akan cepat selesai. Namun, misalnya pembuatan sertifikat tanah, sesuai kebijakan ketersediaan blangko. Apabila hari itu habis, maka tetap sesuai prosedur dan masyarakat harus menunggu. Sehingga dapat dikatakan pegawai selalu mengikuti aturan dan akan memberikan pelayanan sebaik mungkin.

d. Semua keluhan masyarakat direspons pegawai

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, diketahui bahwa Kantor Lurah Sungailiat menerima keluhan dalam bentuk apapun yang diberikan masyarakat kepada pelayanan mereka. Hal ini dibuktikan dari sub bidang pelayanan yang menyatakan bahwa apabila terdapat kesalahan yang dilakukan pegawai maka akan segera ditindak lanjuti dan dicari solusi terbaik. Nur (36) menyatakan bahwa masyarakat dapat menyampaikan keluhan atau keresahan melalui WA atau telpon kantor, bahkan jika ingin langsung ke kantor diperbolehkan. Ini menjadi tanggung jawab kami sebagai pemberi layanan. Di kantor juga disediakan kotak layanan, jadi semua sudah dipikirkan dengan baik oleh Pak Farid dan tim.

4. *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *Assurance* atau dikenal dengan jaminan merupakan dimensi yang merujuk pada perlindungan atau jaminan yang diberikan oleh pegawai layanan kepada masyarakat terhadap risiko yang mungkin akan terjadi ketika proses pemenuhan layanan. Dalam praktiknya, dimensi jaminan meliputi pengetahuan atau wawasan, kemampuan dan keterampilan, dan karakteristik kepercayaan yang dimiliki oleh pegawai. Sehingga, para pelanggan terhindar dari bahaya, risiko dan keraguan dalam memenuhi kebutuhan. Alhasil, proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Adapun pembuktian pada dimensi ini yang terjadi di Kantor Lurah Sungailiat antara lain:

a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

Dalam pelayanannya, para pegawai di Kantor Lurah Sungailiat menunjukkan adanya efisiensi waktu yang jelas. Pada saat warga ke kantor hendak meminta bantuan, pelayan menjelaskan dan mengarahkan warga (sebagai pelanggan) mengenai skema atau alur

pembuatan surat yang diminta. Mulai dari tata cara, proses, dan waktu penyelesaian. Hal ini menjadi kewajiban tiap pegawai pelayanan. Tina (64) menyatakan bahwa pegawai di kantor tidak ada yang bertele-tele, semuanya tegas dalam melayani sesuai dengan waktu yang dikatakan di awal.

b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan

Para pegawai di Kantor Lurah Sungailiat menunjukkan profesionalitas dalam bekerja. Adanya jaminan biaya yang dikeluarkan menunjukkan transparansi yang harus dimiliki setiap pegawai. Hal ini dikarenakan banyaknya oknum yang menyalahgunakan fungsi pelayanan. Di Kantor Lurah Sungailiat warga tidak dipungut biaya sepeserpun. Petugas hanya menerima berkas yang dijadikan syarat pembuatan surat-menyurat. Bahkan dalam hal materai pun warga atau pelanggan diminta menyiapkan sendiri tanpa adanya pembelian di kantor lurah. Heni (35) menegaskan bahwa setiap layanan yang diberikan gratis dan bersifat terbuka. Artinya kami menjamin 100% tidak ada pungli di kantor ini. Hal ini ditegaskan juga oleh warga yang diberikan pelayanan yakni, Diah (32) menyatakan bahwa dia tidak pernah diminta biaya sepeserpun bila hendak membuat surat. Artinya tidak ada istilah “dititip” atau “orang dalam” di Kantor Lurah Sungailiat. Semua pelayanan murni dilakukan secara transparan dan sesuai kebijakan.

5. *Emphaty* (Empati)

Dimensi *Emphaty* atau yang dikenal kemampuan memahami perasaan, pikiran, dan pengalaman orang lain memberikan kemudahan kepada inividu dalam berinteraksi dan melakukan hubungan dengan orang lain. Empati sebagai bentuk perhatian dari pegawai dalam melayani sepenuh hati dan memudahkan komunikasi antar individu di setiap kondisi dan situasi. Adapun perwujudan dimensi empati di Kantor Lurah Sungailiat antara lain:

a. Mendahulukan kepentingan pemohon atau pengguna layanan

Berdasarkan hasil observasi lapangan yang dilakukan peneliti, peneliti melihat secara langsung bahwa para pegawai lebih mementingkan kebutuhan pemohon dibandingkan pribadi. Hal ini terlihat ketika waktu istirahat tiba, ada seorang paruh baya yang hendak mengurus surat keterangan tidak mampu, salah seorang pegawai dengan cepat membantunya ke kursi dan menanyakan apa keperluannya. Eviyanti (46) menyatakan ia juga pernah datang ketika kondisi ramai dan juga waktu sudah pukul setengah 12 siang, namun pegawai tetap berusaha melayani warga tanpa memikirkan waktu istirahat mereka.

b. Pegawai melayani dengan sikap sopan dan santun

Pada saat memberikan pelayanan, pegawai di Kantor Lurah Sungailiat diarahkan untuk menerapkan 5S oleh Kepala Kantor Lurah Sungailiat yakni Bapak Farid Ashari. Beliau menekankan bahwa pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan dari hati, sehingga pelaksanaan dan hasilnya akan sesuai dengan harapan. Di sisi lain, banyak warga yang terkesan dilayani dengan baik dan merasa nyaman dengan cara pegawai membantu membuat surat. Candra (69) menyetujui bahwa seluruh pegawai selalu ramah dan sopan saat melayani. Nur (36) menyatakan bahwa setiap apel pagi selalu diberi arahan mengenai cara melayani dengan baik oleh kepala kantor.

c. Pegawai melayani dengan tidak diskriminatif dan sesuai kebijakan

Pelayanan yang diberikan para pegawai di Kantor Lurah Sungailiat bersifat solutif dan tidak diskriminatif. Hal ini merujuk pada standar pelayanan yang diarahkan oleh SOP yang berlaku bahwa harus sesuai kebijakan dan aturan. Di sisi lain, sebagai penyedia layanan, pegawai selalu menjunjung tinggi norma dan nilai sosial dalam masyarakat. Cara menyikapi pelanggan atau masyarakat yang emosi misalnya, pegawai selalu menunjukkan respons positif dengan tidak menghakimi atau memberikan feedback negatif. Heni (35) menyatakan bahwa saat terjadi masalah antara pegawai dan warga, beberapa pegawai lain membantu mencari solusi dengan menenangkan warga dan menjelaskan secara perlahan guna menghindari perasaan negatif. Lalu Indra (28) merasa bahwa para pegawai selalu sesuai nomor antrian yang ada ketika memberikan pelayanan, tidak ada istilah “karena kenal” jadi didahulukan. Artinya adanya penerapan pelayanan sesuai SOP dan selalu menjunjung kebijakan.

d. Pegawai melayani dengan menghargai setiap pengguna layanan

Pada tiap pelayanan yang diberikan pegawai di Kantor Lurah Sungailiat selalu menekankan pada rasa simpati, empati, dan hormat yang tinggi. Seluruh warga Sungailiat selalu dilayani tanpa memandang strata sosial, tua muda, miskin kaya, semua dilayani sesuai kebijakan tanpa adanya perbedaan. Selaku kepala kantor, Bapak Farid Ashari selalu mengarahkan pegawai untuk menghargai pelanggan atau warga yang meminta bantuan. Sebab tugas dan kewajiban pegawai ialah memberikan yang terbaik. Rosmala (52) saya penyandang disabilitas tapi dilayani dengan baik, bila dibilang prioritas sepertinya iya, tapi tetap sesuai aturan. Aminah (32) juga menjelaskan bahwa apabila ada warga yang kurang paham dan memiliki kekurangan selalu dijelaskan dan diarahkan dengan baik. Menurut Heni (35) ketika ada pelanggan yang meminta bantuan, kami selalu melakukan sesuai prosedur pelayanan.

## Kesimpulan

Pelayanan di Kantor Lurah Sungailiat memiliki kualitas pelayanan yang cukup baik apabila dilihat dari dimensi kualitas pelayanan dalam metode *servqual*. Teori ini jelas mengatakan bahwa metode ini tepat digunakan untuk mengukur dan meningkatkan kualitas layanan dengan membandingkan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima dengan harapan mereka terhadap layanan tersebut. Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi *tangibles* (bukti fisik) ini sudah diterapkan di Kantor Lurah Sungailiat. Hanya saja ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai rencana dan harapan seperti ketersediaan penyejuk udara, layanan internet yang terkadang menjadi hambatan proses permohonan pembuatan surat, fasilitas scanning serta fotocopy dokumen yang kurang memadai, dan perlunya penyuluhan lanjutan mengenai inovasi Sungailiat App kepada masyarakat yang GAPTEK. Sehingga perlu adanya tindak lanjut dari Kantor Lurah Sungailiat dalam menyikapi permasalahan ini.

Kemudian pada dimensi *reliability* (kehandalan), pegawai sudah menunjukkan kecermatan pelayanan, standar pelayanan yang jelas, dan keahlian dalam menggunakan alat bantu. Dimensi ini ditunjukkan dengan sangat baik oleh para pegawai di kantor tersebut. Lalu, pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) para pegawai sudah memberikan respons positif dengan selalu menerapkan 5S di kantor ketika memberikan pelayanan, pegawai juga melayani dengan cepat, tepat, dan cermat, serta sesuai dengan waktu yang ditentukan, dan selalu menerima keluhan yang dierikan warga. Hal ini tentu bertentangan dengan dugaan awal yang didapat peneliti dalam hal adanya keluhan pelayanan di website resmi Kantor Lurah Sungailiat. Pada dimensi *assurance* (jaminan) para pegawai menunjukkan adanya jaminan tepat waktu dan biaya dalam pemberian pelayanan yang diwujudkan dengan sangat baik, dan pada dimensi *emphaty* (empati) pegawai di Kantor Lurah Sungailiat melayani dengan sepenuh hati dengan mendahulukan kepentingan pemohon, bersikap sopan dan santun, tidak diskriminatif, dan sellau menghargai pelanggan.

Adapun saran dalam penelitian ini, di Kantor Lurah Sungailiat tentu perlu adanya peningkatkan kualitas pelayanan dalam dimensi *tangibles* (bukti fisik) guna memberikan pelayanan yang terbaik di antaranya: pegawai perlu meningkatkan fasilitas seperti penambahan jumlah penyejuk ruangan atau jumlah jendela sebagai jalur masuknya udara; perbaikan pada sistem internet atau akses WIFI; penyuluhan kepada masyarakat mengenai Sungailiat App agar fungsi dan tujuan aplikasi dapat tercapai dengan baik.

## Daftar Pustaka

Assyahri, W. (2020). Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Budaya Kerja Berbasis Digital Governance dalam Rangka Kebahagiaan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman. Universitas Negeri Padang.

---

Assyahri, W., & Mardaus. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Padang. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 5(3), 239–247.

Bila, A., Assyahri, W., & Putri Oktaviane, D. (2023). The Improvement of Employee Performance by Public Service Management of Hospital in Bukittinggi City. *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 7(2), 244–256. Retrieved from <https://doi.org/10.24036/jess.v7i2>

Dani, R; Pindi; Aleksander; H. Noviyanto (2023). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Di Kecamatan Seluma Kabupaten Seluma. *SENGKUNI Journal – Social Sciences and Humanities*, 4(2) DOI: <https://doi.org/10.37638/sengkuni.4.2.223–238>

Defni, Y., Assyahri, W., & Ningsih, Y. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Instalansi Farmasi Rawat Jalan RSI Ibnu Sina Simpang Empat. *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 7(2), 192–206. Retrieved from <http://jess.ppj.unp.ac.id/index.php/JESS/article/view/502>

Fadlan, Muh, Andi Cudai Nur, dan Haedar Akib. 2021. Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Pangkajene Kecamatan Maritengngae Kabupaten Sidenreng Rappang. 1(1) <https://doi.org/eprints.unm.ac.id>

Harahap, Z. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pembuatan Sertifikat Tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota X. *ADI Bisnis Digital Interdisiplin Jurnal*, 2(2), 27–30.

Nashar. 2020. Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat. Pamekasan: Duta Media Publishing

Nining Maidawati, Sujianto Sujianto. 2023. Kualitas Pelayanan Di Kantor Lurah Simpang Baru Kecamatan Bina Widya Pekanbaru. *Jurnal Ilmu Hukum dan Administrasi Negara* 2(3). <https://doi.org/10.55606/eksekusi.v2i3.1160>

Purnawan, H., Triyanto, D., & Thareq, S. I. (2022). Implementasi Kebijakan Bantuan Langsung Tunai Dana Desa di Desa Taba Air Pauh Kabupaten Kepahiang. *Perspektif*, 11(2). <https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i2.5876>

Sahlani, R.P., 2021. Efektivitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Mahakam Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara. *Administrasi Publik*, 1(1), Pp.108- 121

Suryani, Erna. 2020. Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Kayu Bawang Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar. *Jurnal PubBis: Vol. 4, No. 2, 2020*.

---

Sugiyono. (2021). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Kombinasi. Bandung: Alfabeta.

Rusin, Alvera dan Assyahri W. 2024. Kualitas Pelayanan di Kantor Kepala Desa Ujan Mas Baru Kecamatan Ujan Mas Kabupaten Muara Enim. Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora (Isora) 2 (2) 2024, pp 176-184.

Rusky, D. (2020). Rancang Bangun Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Berbasis Web Di Kecamatan Jayapura Utara. Jurnal Ilmu Hukum dan Administrasi Negara. 1(3).