



Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Simpang Empat Pekanbaru Kota

Restu Fajri^{1*}, Sri Maulidiah²

¹⁾²⁾ Universitas Islam Riau, Indonesia

*Email correspondence: restufajri06@gmail.com

Keywords :

Public Service,
Subdistrict, Service
Quality

Kata Kunci :

Pelayanan Publik,
Kelurahan,
Kualitas Layanan

Abstract

The purpose of this study is to evaluate the standard of public services and the barriers to the administrative service implementation in Simpang Empat Subdistrict, Pekanbaru City District. In-depth interviews with representatives of the local government and community service participants were used to gather data for the qualitative approach. Reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles are the five aspects of service quality that form the basis of the study. The findings show that Simpang Empat Subdistrict's public service delivery performs rather well, as seen by the staff's amiable demeanor, well-defined service protocols, and prompt actions taken to address the demands of the public. Regarding the service providers' sympathetic demeanor and the clarity of the material, the majority of residents reported pleasure. However, the research found a number of barriers, such as a lack of a formal complaint procedure, inadequate infrastructure and supporting facilities, a lack of human resources, and a less-than-ideal deployment of digital-based services. In order to improve service systems and public communication, it is advised that the subdistrict administration embrace digital technologies, upgrade facilities, and increase human resource capacity through hiring and training. It is anticipated that these enhancements would increase public services' effectiveness, transparency, and responsiveness to community demands.

Abstrak

Menganalisis kualitas layanan publik dan hambatan dalam pelaksanaan layanan administrasi di Kecamatan Simpang Empat, Kota Pekanbaru, adalah tujuan dari penelitian ini. Otoritas kecamatan dan masyarakat yang menggunakan layanan diwawancarai secara mendalam sebagai bagian dari metodologi kualitatif. Lima aspek kualitas layanan keandalan, jaminan, tanggapan, empati, dan bukti nyata—digunakan sebagai dasar pemeriksaan. Menurut temuan penelitian, layanan publik di Kecamatan Simpang Empat telah berjalan cukup baik, terlihat dari sikap ramah petugas, kejelasan protokol layanan mereka, dan respons cepat terhadap tuntutan warga. Masyarakat merasa puas dengan layanan yang diberikan, terutama terkait dengan sikap simpatik staf dan kejelasan materi yang disampaikan. Kurangnya infrastruktur dan fasilitas penunjang, ketiadaan mekanisme pengaduan resmi, penerapan layanan berbasis digital yang kurang memadai, serta keterbatasan sumber daya manusia merupakan beberapa hambatan yang menghalangi optimalisasi layanan. Sehubungan dengan kesimpulan ini, disarankan agar pihak desa memodernisasi fasilitas dan sistem layanan, termasuk dengan menerapkan teknologi digital serta memperkuat saluran komunikasi publik, serta meningkatkan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan penambahan staf. Sebagai hasilnya, diharapkan layanan publik di Desa Simpang Empat dapat berfungsi lebih efektif, transparan, dan berfokus pada kebutuhan masyarakat.

PENDAHULUAN

Pelaksanaan pemerintahan daerah diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menyatakan bahwa, dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia, pemerintah daerah bertugas menyelenggarakan urusan pemerintahan berdasarkan prinsip otonomi dan tugas pembantuan. (UUD 1945). Pelayanan publik menjadi indikator utama dalam keberhasilan tugas pemerintahan dan pengukuran kinerja birokrasi. Pelayanan sendiri diartikan sebagai aktivitas dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melalui interaksi antara pemberi dan penerima layanan (Siti, 2024).

Pelayanan publik di Indonesia mengacu pada pemenuhan hak-hak masyarakat terhadap layanan administratif, produk, dan jasa sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku; komponen pentingnya adalah penyedia layanan, pengguna layanan, kategori layanan, dan kepuasan klien. (Riani, 2021). Permasalahan kependudukan, seperti pertumbuhan penduduk yang tidak merata, turut memengaruhi strategi pembangunan nasional. Data kependudukan yang akurat sangat diperlukan untuk perencanaan pembangunan yang efektif (Mukaromah et al., 2024).

Bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan komunitas serta menyesuaikan teknik penyampaian agar sesuai dengan harapan klien adalah dua cara untuk mendefinisikan kualitas layanan. (Hendriana & Irawan, 2024). Upaya peningkatan standar pelayanan publik hanya dapat efektif apabila dilakukan reformasi yang substansial dan bermakna. Perubahan tersebut harus mencakup revitalisasi, reformasi, dan legalisasi, peningkatan profesionalisme aparatur dan peran serta masyarakat, korporatisasi, e-government, pemberian penghargaan unit layanan masyarakat, dan sanksi. Hanya dengan mengedepankan reformasi sistemik dan memanfaatkan seluruh aspek permasalahan pelayanan publik, peningkatan efisiensi pelayanan publik dapat dilakukan, yang pada gilirannya akan meningkatkan derajat kepercayaan publik terhadap pemerintah (Rochmansjah, 2019). Kemampuan penyedia layanan untuk menanamkan kepercayaan diri dan menunjukkan perhatian sangat penting. Penelitian menyoroti perlunya peningkatan dalam dimensi ini untuk meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan (Nugraha et al., 2024).

Layanan publik dianggap berkualitas tinggi ketika memenuhi standar yang ditetapkan. Penyelarasan pemberian layanan dengan tolok ukur ini sangat penting untuk kepuasan warga. Menerapkan sistem untuk mengumpulkan dan menganalisis umpan balik warga dapat membantu mengidentifikasi kesenjangan layanan dan area untuk perbaikan (Tawai et al., 2022). Meskipun fokus pada peningkatan kualitas layanan publik sangat penting, penting juga untuk menyadari bahwa beberapa warga negara mungkin memiliki harapan yang berbeda

berdasarkan pengalaman pribadi atau faktor sosial ekonomi, yang dapat mempersulit penilaian kualitas layanan.

Entitas pemerintahan tingkat kabupaten/kota terkecil dalam hal otonomi daerah adalah Kelurahan, yang dipimpin oleh seorang Lurah dengan pangkat pegawai negeri sipil. (Listihara, 2021). Pejabat di desa perkotaan bertanggung jawab memberikan layanan terbaik kepada masyarakat. (Wardah, n.d.). Otonomi daerah, sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan, bertujuan untuk mempercepat pencapaian kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik, partisipasi masyarakat, dan pemberdayaan. (Bila, 2023).

Salah satu kecamatan di Kota Pekanbaru yang melaksanakan mandat otonomi daerah dalam penyediaan layanan publik adalah Kecamatan Simpang Empat. Layanan administrasi publik (seperti akta kematian dan akta domisili, antara lain), pembangunan dan administrasi pemerintahan, penyuluhan kepada masyarakat, serta penegakan hukum dan ketertiban, merupakan beberapa tugas utama yang dilakukan (Data Kecamatan Simpang Empat, 2024). Menurut statistik tahun 2024, layanan publik yang ditawarkan mencakup berbagai jenis layanan, seperti akta domisili perusahaan (63), akta nikah (124 permohonan), surat keterangan tidak mampu (82), surat keterangan penghasilan (150), dan sertifikat tanah (10). Layanan publik yang ditawarkan di Kecamatan Simpang Empat, Kota Pekanbaru, mencakup kategori-kategori berikut.:

Tabel 1. Jenis Pelayanan Publik dan Pesyaratan pada Kelurahan Simpang Empat Kecamatan Pekanbaru Kota

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Jumlah Surat 2024
1.	Surat Nikah	1. Surat kesehatan dari puskesmas terdekat	124
		2. Surat pengantar dari RT RW	
		3. Fotokopi KTP dan KK Calon Pengantin	
		4. Fotokopi KTP dan KK Orang Tua dan 2 Orang saksi	
		5. N.2, N.4, N.5	
		6. Pas Photo Calon Pengantin	
		7. Surat Pernyataan Belum Pernah Menikah diketahui oleh RT RW	
		8. Akte Kelahiran Calon Pengantin	
2.	Surat Keterangan Tidak Mampu	1. Fotokopi KK	82
		2. Fotokopi KTP	
		3. Surat pengantar dari RT/RW setempat	

		4. Surat pernyataan diri dan Foto rumah (di luar dan di dalam)	
3.	Surat Keterangan Penghasilan	1. Asli dan fotokopi KK	150
		2. Asli dan fotokopi KTP	
		3. Surat pengnatar dari RT/RW	
		4. Surat Pernyataan diri bermaterai 10000 (keterangan yang dimaksud)	
4.	Surat Keterangan Tanah Di Kelurahan Pekanbaru kota	1. Akte hibah, SKPT, SKGR yang asli	10
		2. Denah lokasi tanah (lengkap dan jelas)	
		3. Berita acara peninjauan / Pengukuran lokasi	
		4. Fotokopi KTP penjual, pembeli dan sempadan tanah	
		5. Surat keterangan dan surat kuasa hukum ahli waris bila pemilik sudah meninggal dunia	
5.	Surat Domisili Usaha atau Perusahaan	1. Fotokopi KTP pimpinan Perusahaan	63
		2. Akte pendirian usaha	
		3. Surat Pengantar dari RT/RW	
		4. Surat perjanjian sewa / kontrak usaha (jika menyewa lokasi)	
		5. Fotokopi surat tanah lokasi usaha	
		6. Bukti lunas PBB tempat usaha selama 2 (dua) tahun terakhir	
		7. Pas photo ukuran 4x6 sebanyak 2 (dua) lembar, photo usaha dalam dan luar, serta Nomor induk berusaha (NIB) yang diterbitkan oleh lembaga Online Single Submission (OSS)	

Sumber: Data Kelurahan Simpang Empat Kecamatan Pekanbaru Kota, 2024

Masing-masing jenis pelayanan memiliki persyaratan administratif yang spesifik sebagai bagian dari SOP pelayanan publik di kelurahan tersebut. Jumlah permohonan yang tinggi menunjukkan tingginya kebutuhan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Jumlah penduduk di Kelurahan Simpang Empat tercatat sebanyak 2.045 jiwa, terdiri atas 993 laki-laki dan 1.052 perempuan (Wiyasih, 2022). Hal ini mengindikasikan perlunya pelayanan publik yang berkualitas dan efisien agar dapat memenuhi kebutuhan administratif masyarakat secara optimal.

Dalam penelitian ini, fokus diarahkan pada pelayanan Surat Keterangan Penghasilan tahun 2024, yang merupakan dokumen resmi yang memuat informasi tentang pendapatan seseorang. Surat ini banyak digunakan untuk berbagai

keperluan administratif seperti pengajuan pinjaman, beasiswa, bantuan sosial, perpajakan, hingga verifikasi data penghasilan. Penerbitan surat ini oleh kelurahan umumnya memerlukan dokumen pendukung seperti KK, KTP, surat pengantar RT/RW, dan surat pernyataan penghasilan bermaterai.

Layanan Surat Keterangan Penghasilan Kecamatan Simpang Empat sangat penting bagi berbagai prosedur administrasi warga karena urgensi dan tujuannya. Layanan ini juga berfungsi sebagai indikator kualitas layanan publik di tingkat kecamatan. Salah satu kecamatan yang melaksanakan kewajiban pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan adalah Kecamatan Simpang Empat, Kabupaten Pekanbaru Kota.

Pelayanan yang disediakan meliputi berbagai surat keterangan administratif, termasuk Surat Keterangan Penghasilan, yang merupakan salah satu produk pelayanan dengan jumlah permohonan tertinggi, yakni sebanyak 150 pengajuan pada tahun 2024 (Data Kelurahan Simpang Empat, 2025).

Namun, terdapat beberapa permasalahan yang teridentifikasi dalam pelayanan tersebut, antara lain: kurangnya petugas yang melayani secara langsung, tidak tersedianya informasi prosedur di papan pengumuman, ketidaksesuaian waktu pelayanan dengan standar yang ditetapkan, serta minimnya sarana dan prasarana yang memadai. Dari 56 unit inventaris yang tersedia, sebanyak 13 unit (23,2%) dalam kondisi rusak. Hal ini turut mempengaruhi efektivitas pelayanan.

Berdasarkan hasil prasurvei, pelayanan Surat Keterangan Penghasilan banyak digunakan untuk pengajuan pinjaman (30%), beasiswa dan bantuan sosial (25,3%), serta keperluan administratif lainnya. Tingginya permintaan ini menuntut kualitas pelayanan yang andal dan efisien. Sayangnya, masih ditemukan ketidaksesuaian antara ekspektasi masyarakat dan pelayanan yang dirasakan, sebagaimana dijelaskan (Motawi, 2022), bahwa tingkat kesesuaian antara layanan yang diharapkan dan yang dirasakan menentukan kualitas layanan.

Berdasarkan data tahun 2024, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kualitas layanan publik di kecamatan Simpang Empat kota Pekanbaru dan untuk mengidentifikasi hambatan-hambatan dalam meningkatkan standar layanan publik di wilayah ini.

METODE PENELITIAN

Metode deskriptif kualitatif digunakan dalam penelitian ini. Tujuan metode ini adalah untuk memperoleh pemahaman yang menyeluruh mengenai kualitas pelayanan publik di Desa Simpang Empat, Kecamatan Pekanbaru Kota. Instrumen utama adalah peneliti, yang bekerja di lapangan dan berinteraksi langsung dengan peserta penelitian untuk mengumpulkan data. Penelitian kualitatif relevan

digunakan untuk mengeksplorasi makna, persepsi, dan pengalaman masyarakat terhadap pelayanan publik (Hidayat & Sugiyono, 2023).

Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menggambarkan fenomena sosial secara kontekstual melalui observasi langsung, wawancara, serta dokumentasi yang relevan. Peneliti menjadi instrumen utama yang terlibat aktif dalam pengumpulan dan interpretasi data, dengan fokus pada proses interaksi antara masyarakat dan aparatur layanan publik. Lokasi penelitian dilakukan secara spesifik di kantor Kelurahan Simpang Empat sebagai unit pelayanan publik yang menjadi objek kajian dalam kurun waktu Mei-Juli 2025. Informan dalam penelitian ini sebanyak 9 orang meliputi sekretaris kelurahan (1 orang) sebagai key informan, serta kepala seksi pemberdayaan masyarakat dan kesejahteraan sosial (1 orang), dua orang staf, dan lima orang warga atau ketua RT sebagai informan pendukung. Data primer dan sekunder membentuk data yang digunakan. Sementara data sekunder ditemukan dalam makalah, arsip, dan catatan administratif yang mendukung penelitian, data primer dikumpulkan langsung melalui observasi, wawancara mendalam, dan perekaman lapangan. Observasi partisipatif digunakan untuk menyaksikan proses pelayanan secara langsung; wawancara semi-terstruktur digunakan untuk meneliti perspektif informan; dan dokumentasi digunakan untuk mendukung bukti administratif dan visual. Metodologi Miles dan Huberman, yang terdiri dari tiga langkah utama reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan digunakan untuk menganalisis data. Reduksi data melibatkan pemadatan dan pengklasifikasian informasi yang relevan, penyajian data secara dapat dipahami, dan penarikan kesimpulan dari temuan. interpretasi terhadap data yang telah dianalisis. Untuk menjamin validitas dan keabsahan data, digunakan teknik triangulasi sumber dan metode, serta konfirmasi hasil kepada informan kunci. Melalui pendekatan ini, diharapkan penelitian dapat menggambarkan kondisi riil pelayanan publik dan memberikan rekomendasi perbaikan yang berbasis pada temuan empiris di lapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kendalan (*Reliability*)

Keandalan dalam pelayanan publik merujuk pada kemampuan instansi pelayanan Untuk memberikan layanan secara akurat, tepat waktu, dan sesuai dengan protokol yang telah ditetapkan. Berdasarkan temuan dari sebuah penelitian yang dilakukan di Kecamatan Simpang Empat, Kota Pekanbaru, layanan administrasi khususnya, pengurusan Surat Pernyataan Pendapatan telah dilakukan sesuai dengan Prosedur Standar Pelayanan (SPP) yang cukup transparan. (Roihan, 2021)Prosedur ini memuat langkah-langkah yang harus ditempuh oleh masyarakat, serta dokumen-dokumen yang harus dipenuhi untuk pengajuan layanan.

Dokumen pendukung yang diperlukan pun cukup lengkap dan terpampang jelas pada SOP internal, mulai dari fotokopi KTP, KK, surat pengantar RT/RW, hingga surat pernyataan bermaterai. Proses pencatatan dan pengarsipan data dilakukan secara manual dan digital, menunjukkan upaya pegawai dalam menjaga konsistensi pelaksanaan layanan. Hal ini mengindikasikan adanya konsistensi administratif dalam menjalankan pelayanan.

Namun demikian, hasil observasi dan wawancara menunjukkan adanya kesenjangan antara standar prosedur dengan pelaksanaan di lapangan. Dalam SPP disebutkan bahwa pengurusan Surat Keterangan Penghasilan seharusnya dapat diselesaikan dalam waktu satu hari kerja, namun dalam praktiknya terdapat kasus-kasus di mana masyarakat harus menunggu lebih dari satu hari, bahkan hingga dua hingga tiga hari, terutama saat jumlah pemohon meningkat atau saat petugas yang bersangkutan tidak berada di tempat. Ketidaksesuaian antara waktu pelayanan ideal dan waktu realisasi ini menunjukkan bahwa aspek keandalan belum sepenuhnya terpenuhi.

Selain itu, jumlah pengajuan yang tinggi yaitu 150 surat dalam satu tahun, dengan jenis terbanyak untuk keperluan pengajuan pinjaman atau kredit (30%) tidak diimbangi dengan jumlah pegawai yang cukup. Berdasarkan data, hanya terdapat 3 orang petugas yang aktif dalam pelayanan administratif harian. Kondisi ini menyebabkan terjadinya penumpukan pekerjaan dan memperbesar potensi keterlambatan penyelesaian layanan.

Faktor lain yang memengaruhi keandalan adalah ketersediaan sarana dan prasarana. Beberapa fasilitas penunjang seperti printer dan kursi mengalami kerusakan, yang dapat menghambat kelancaran proses pelayanan, terutama ketika volume pekerjaan meningkat. Data menunjukkan bahwa dari total 56 unit inventaris, 23% berada dalam kondisi rusak, termasuk alat kerja yang vital dalam pencetakan dokumen seperti printer dan komputer.

Secara keseluruhan, meskipun Kelurahan telah memiliki SOP yang jelas dan pegawai memahami alur kerja, pelaksanaan pelayanan belum sepenuhnya sesuai dengan standar waktu dan mutu yang ditetapkan. Untuk meningkatkan keandalan, perlu dilakukan evaluasi terhadap efektivitas implementasi SOP, penambahan tenaga kerja, serta pemeliharaan sarana dan prasarana secara berkala.

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan publik, yang mencerminkan sejauh mana kesediaan dan kecepatan aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian di Kelurahan Simpang Empat Kecamatan Pekanbaru Kota, aspek daya tanggap pelayanan sudah mulai terlihat dalam sikap pegawai yang ramah dan berupaya

membantu masyarakat, terutama dalam menjelaskan proses pengurusan surat dan dokumen yang dibutuhkan.

Beberapa warga menyampaikan bahwa petugas di bagian pelayanan tidak segan memberikan penjelasan secara detail jika ada masyarakat yang merasa bingung terhadap prosedur atau syarat administrasi. Hal ini menunjukkan adanya inisiatif dari petugas untuk memberikan pelayanan yang humanis dan informatif, terutama dalam pengurusan surat keterangan penghasilan yang memerlukan dokumen pendukung tertentu.

Namun, hasil observasi menunjukkan bahwa tingkat daya tanggap belum optimal. Salah satu faktor utama penyebabnya adalah jumlah petugas yang sangat terbatas. Seperti telah dijelaskan sebelumnya, hanya terdapat tiga orang petugas utama yang aktif di bagian pelayanan. (Jufridin, 2021) Hal ini berdampak pada lambatnya waktu respons, khususnya ketika jumlah pengunjung tinggi atau ketika salah satu pegawai berhalangan hadir.

Kurangnya jumlah pegawai juga mengakibatkan terbatasnya waktu pelayanan aktif. Dalam beberapa kasus, masyarakat harus menunggu lebih lama atau kembali keesokan harinya untuk memperoleh layanan yang seharusnya bisa diselesaikan pada hari yang sama. Kondisi ini berdampak pada kepuasan masyarakat, karena mereka merasa waktu dan tenaga yang mereka keluarkan tidak sebanding dengan kecepatan pelayanan yang diterima.

Selain itu, belum tersedianya layanan antrean digital atau sistem pengambilan nomor menyebabkan pelayanan dilakukan secara manual dan berpotensi menimbulkan antrean panjang, yang semakin memperlambat pelayanan dan mengurangi kenyamanan warga.

Lebih lanjut, tidak adanya sistem pengaduan formal atau kanal komunikasi digital untuk menyampaikan keluhan atau pertanyaan, menjadikan masyarakat hanya bisa datang langsung ke kantor kelurahan jika menghadapi kendala dalam pelayanan. Ketidakhadiran sistem pengaduan ini memperlihatkan bahwa aspek keterbukaan dan kecepatan respons terhadap keluhan masih kurang diperhatikan.

Dengan demikian, meskipun aparat kelurahan menunjukkan sikap tanggap secara individu, kelemahan dalam struktur dan sistem pelayanan menyebabkan daya tanggap secara keseluruhan belum berjalan maksimal. Peningkatan kualitas daya tanggap dapat dilakukan melalui penambahan jumlah petugas, pelatihan pelayanan prima, serta pengembangan sistem pengaduan berbasis teknologi yang mudah diakses oleh masyarakat.

Jaminan (*Assurance*)

Jaminan dalam konteks pelayanan publik merujuk pada kemampuan penyedia layanan dalam memberikan rasa aman, kepercayaan, dan kepastian

kepada masyarakat, baik dari segi kompetensi aparatur, keamanan data pribadi, maupun kepastian hukum. Berdasarkan hasil penelitian di Kelurahan Simpang Empat Kecamatan Pekanbaru Kota, aspek jaminan dalam pelayanan publik menunjukkan pencapaian yang cukup baik namun belum optimal.

Dari sisi kompetensi aparatur, data menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai telah memiliki jenjang pendidikan yang cukup, dengan beberapa di antaranya telah menyelesaikan pendidikan hingga jenjang S1 dan S2. Tercatat bahwa Lurah, Sekretaris Lurah, dan dua kepala seksi memiliki latar belakang pendidikan tinggi, sementara tenaga harian lepas (THL) dan staf pendukung memiliki latar belakang pendidikan SMA atau S1. Kompetensi ini menjadi modal awal penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Namun demikian, keberadaan pegawai yang berlatar belakang SMA untuk posisi pelayanan langsung di front office dinilai masih kurang ideal, mengingat mereka harus menghadapi masyarakat yang memiliki kebutuhan dan permasalahan beragam, serta dituntut memberikan informasi dan solusi yang tepat dan profesional. Tingkat pendidikan yang belum merata ini dapat berdampak pada rendahnya kualitas interaksi dan penyampaian informasi yang berujung pada menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap institusi kelurahan.

Dari sisi keamanan dan kepastian, sebagian besar masyarakat merasa aman dalam memberikan data pribadinya saat mengurus dokumen di kelurahan. Hal ini karena petugas telah membangun hubungan baik dengan warga dan menjalankan proses pengarsipan dengan prosedur yang relatif tertib. Namun, karena belum adanya sistem berbasis digital atau e-filing, proses penyimpanan data masih dilakukan secara manual. Hal ini menimbulkan potensi risiko seperti kehilangan dokumen, kesalahan penulisan data, dan keterbatasan akses terhadap riwayat pengajuan dokumen masyarakat.

Selain itu, tidak adanya sistem pelacakan proses dokumen secara real-time membuat masyarakat harus datang langsung ke kelurahan untuk mengetahui status dokumen mereka, yang tentu mengurangi aspek kepastian hukum dan transparansi pelayanan.

Belum tersedianya media pengaduan resmi atau meja informasi khusus juga menunjukkan bahwa jaminan atas perlindungan hak-hak warga sebagai pengguna layanan belum sepenuhnya diterapkan. (Sudrajat, 2020) Padahal, hak untuk mendapatkan kepastian layanan, menyampaikan keluhan, dan memperoleh tanggapan merupakan bagian dari jaminan pelayanan publik yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Dengan demikian, meskipun dari sisi hubungan antarpribadi aparatur dan masyarakat telah terbangun cukup baik dan memberikan rasa aman, namun dari sisi

sistem, profesionalisme, dan jaminan hukum, masih diperlukan sejumlah perbaikan. Peningkatan kapasitas aparatur, pemanfaatan teknologi informasi, dan pembentukan kanal pengaduan masyarakat akan menjadi langkah strategis untuk memperkuat dimensi jaminan dalam pelayanan publik di Kelurahan Simping Empat.

Empati (*Empathy*)

Empati dalam pelayanan publik mengacu pada perhatian dan kepedulian aparatur terhadap kebutuhan dan kondisi masyarakat, termasuk kemampuan untuk memahami situasi pemohon secara personal dan memberikan pelayanan yang tidak kaku, melainkan penuh pengertian. Dalam konteks pelayanan di Kelurahan Simping Empat Kecamatan Pekanbaru Kota, aspek empati menjadi salah satu kekuatan yang cukup menonjol, meskipun belum sepenuhnya ideal.

Hasil wawancara dengan masyarakat menunjukkan bahwa petugas pelayanan memiliki sikap yang ramah dan sopan saat berinteraksi. Mereka tidak bersikap kaku dan cenderung memberikan kemudahan dalam hal menjelaskan alur dan prosedur, terutama bagi pemohon dari kalangan lanjut usia atau masyarakat dengan pendidikan rendah. Hal ini menjadi nilai tambah dalam membangun hubungan interpersonal yang baik antara petugas dan masyarakat.

Selain itu, terdapat fleksibilitas dalam penanganan beberapa kasus, misalnya ketika masyarakat tidak dapat melengkapi berkas secara langsung, pegawai kelurahan tetap memberikan waktu untuk melengkapi dokumen tanpa langsung menolak permohonan. Tindakan ini mencerminkan pemahaman terhadap kendala-kendala riil yang dihadapi masyarakat, seperti akses ke dokumen atau kendala ekonomi.

Namun demikian, keterbatasan jumlah petugas pelayanan dan beban kerja yang tinggi menyebabkan ruang untuk menunjukkan empati secara optimal menjadi terbatas. Dalam kondisi antrean yang panjang atau saat jam pelayanan hampir habis, interaksi menjadi tergesa-gesa dan terkesan formalitas belaka. Masyarakat yang berharap mendapatkan penjelasan lebih lanjut seringkali merasa tidak puas karena waktu interaksi yang singkat dan kurang personal.

Kondisi ini diperparah oleh belum adanya sistem antrean yang tertib atau layanan khusus bagi lansia dan difabel, yang seharusnya menjadi perhatian utama dalam praktik pelayanan publik yang inklusif dan berempati. Ruang tunggu yang terbatas serta minimnya fasilitas pendukung juga menjadi faktor yang mengurangi kenyamanan, yang secara tidak langsung mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap sikap empatik petugas.

Sementara itu, tidak adanya program layanan proaktif seperti layanan keliling atau sosialisasi informasi layanan ke lingkungan masyarakat menunjukkan bahwa

empati dalam bentuk program belum menjadi prioritas.(Jufridin, 2021) Padahal, pelayanan yang menyesuaikan dengan kondisi dan keterbatasan masyarakat akan menunjukkan komitmen instansi terhadap prinsip empati secara menyeluruh.

Dengan demikian, meskipun secara individu petugas telah menunjukkan sikap yang baik dan penuh perhatian, struktur layanan dan sistem pendukung belum mendukung implementasi empati secara maksimal. Oleh karena itu, peningkatan empati dalam pelayanan publik tidak hanya membutuhkan pelatihan sikap bagi aparatur, tetapi juga desain sistem layanan yang inklusif, humanis, dan responsif terhadap keberagaman kondisi masyarakat.

Bukti Fisik (Tangibles)

Bukti fisik dalam pelayanan publik mencakup semua elemen visual yang mendukung proses pelayanan, seperti kondisi gedung, fasilitas, peralatan, kelengkapan dokumen, hingga penampilan pegawai. Dimensi ini sangat penting karena akan memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas dan profesionalitas pelayanan. Fasilitas fisik dan infrastruktur berdampak signifikan pada persepsi layanan. Peningkatan di area ini, seperti lingkungan tunggu yang lebih baik, dapat menyebabkan peningkatan kepuasan (Umasugi, 2023). Berdasarkan hasil penelitian Salah satu kekurangan utama dalam layanan publik saat ini di Kecamatan Simpang Empat Kota Pekanbaru adalah kewajiban untuk memberikan bukti yang nyata.

Berdasarkan data inventaris, kantor kecamatan memiliki total 56 unit infrastruktur dan fasilitas. Tiga belas unit (23,2%) mengalami kerusakan, sementara empat puluh tiga unit (70,8%) dalam kondisi baik. Beberapa fasilitas penting seperti kursi, meja, printer, dan lemari arsip mengalami kerusakan, yang tentu berdampak langsung terhadap kenyamanan dan efisiensi pelayanan. Misalnya, dari 31 kursi yang tersedia, 7 di antaranya rusak. Printer yang tersedia dua unit, hanya satu yang berfungsi dengan baik. Kondisi seperti ini dapat menghambat proses pencetakan dokumen dan memperlambat pelayanan kepada masyarakat.

Mesin ketik sebagai alat pelengkap pelayanan juga tercatat hanya satu unit dan dalam keadaan tidak berfungsi. Hal ini menandakan bahwa modernisasi alat kerja belum menjadi prioritas, padahal sangat dibutuhkan untuk menunjang pelayanan administrasi yang cepat dan akurat. Selain itu, komputer yang hanya tersedia dua unit menunjukkan keterbatasan dalam mendukung proses digitalisasi atau entri data secara efisien.

Dari sisi kenyamanan ruang, ruang tunggu hanya tersedia satu unit, tanpa adanya sistem antrean elektronik, pendingin ruangan yang memadai, ataupun layar informasi pelayanan. Kondisi ini tidak hanya membuat masyarakat merasa kurang nyaman saat menunggu, tetapi juga memperbesar potensi terjadinya antrean yang

tidak teratur dan konflik kecil antarpemohon layanan.(Silalahi, 2022) Padahal, kenyamanan fisik dan kejelasan alur informasi sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Penampilan petugas pelayanan sudah cukup rapi dan sopan, namun tidak seragam dan belum mencerminkan identitas kelembagaan yang kuat. Hal ini penting untuk diperhatikan, mengingat citra profesional institusi dapat dibentuk melalui aspek visual seperti seragam, name tag, dan konsistensi tampilan.

Selain itu, kantor kelurahan belum menerapkan layanan informasi berbasis digital, seperti televisi informasi layanan, papan informasi elektronik, atau bahkan website kelurahan yang menampilkan jenis pelayanan, persyaratan, dan alur pengurusan dokumen. Informasi pelayanan sebagian besar hanya ditanyakan secara langsung ke petugas, yang tentunya dapat menghambat efisiensi dan membuat masyarakat yang datang merasa tidak siap.

Kondisi ini menunjukkan bahwa bukti fisik sebagai salah satu indikator pelayanan belum maksimal, baik dari segi kelengkapan, kondisi sarana, maupun kemutakhiran teknologi yang digunakan. Hal ini perlu menjadi perhatian serius, karena pelayanan yang baik tidak hanya ditentukan oleh kompetensi SDM, tetapi juga oleh fasilitas yang menunjang pelaksanaan pelayanan tersebut.

Untuk memperkuat dimensi ini, disarankan agar kelurahan melakukan:

- Pengadaan dan peremajaan alat kerja dan furnitur.
- Pemeliharaan rutin terhadap fasilitas yang rusak.
- Penataan ruang pelayanan yang lebih nyaman dan ramah masyarakat.
- Penerapan sistem informasi pelayanan berbasis digital dan visualisasi prosedur yang informatif.

Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Simpang Empat, Kota Pekanbaru, dianalisis berdasarkan temuan dari wawancara. Teori Kualitas Pelayanan Publik, yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1985, memiliki lima karakteristik kualitas pelayanan yang dapat digunakan untuk menilai penilaian ini: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.(Ardiputra & Prawira, 2020) adapun hasilnya sebagai berikut:

- a. Layanan administrasi di kantor desa dianggap konsisten dan sesuai dengan protokol berdasarkan keandalan. Bahkan ketika terjadi pergantian personel, publik tetap dilayani secara konsisten. Hal ini menunjukkan bahwa semua anggota staf telah memahami dan menerapkan SOP dengan efektif. Di sisi lain, perputaran staf menimbulkan kesulitan dan kadang-kadang menghasilkan informasi yang tidak konsisten. Hal ini ditangani oleh pemerintahan desa melalui kerja sama internal secara berkala. Pendekatan proaktif staf dalam memberikan instruksi jelas dan informasi tepat juga menunjukkan tingkat keandalan yang tinggi. Namun, masih ada masalah
-

terkait cara informasi disampaikan, terutama bagi warga yang menangani dokumen untuk pertama kalinya. Brosur dan pamflet merupakan contoh bahan informatif tambahan yang sebaiknya disediakan.

- b. Pelayanan publik di kecamatan menunjukkan responsivitas yang baik berdasarkan tanggapan yang diberikan. Tergantung pada kelengkapan dokumen, beberapa orang menyatakan bahwa proses pengurusan dokumen seperti surat keterangan penghasilan hanya memerlukan waktu beberapa menit hingga satu hari. Hal ini menunjukkan efektivitas dan kesediaan staf untuk membantu. Meskipun terkadang terjadi kesulitan teknis, termasuk masalah jaringan komputer, staf tetap menjaga jalur komunikasi terbuka dengan warga. Namun, hal ini menunjukkan bahwa jangkauan langsung staf terhadap masyarakat masih terbatas. Mungkin ada kesenjangan ketimpangan informasi di sini. Meskipun masih bersifat informal, tanggapan terhadap keluhan warga dilakukan dengan cepat dan berfokus pada pencarian solusi. Salah satu area yang mungkin mendapat manfaat dari peningkatan di masa mendatang adalah kurangnya prosedur pengaduan tertulis secara formal.
 - c. Para pejabat desa memiliki kesadaran yang memadai terhadap peran dan kewajiban mereka dan dianggap kompeten berdasarkan jaminan. Kemampuan polisi untuk menjelaskan proses dengan benar dan memberikan petunjuk dipuji oleh warga. Hal ini menunjukkan tingkat keahlian teknis dan profesionalisme yang tinggi. Dari sudut pandang keamanan informasi, masyarakat tetap percaya pada kejujuran para pejabat meskipun tidak ada pemberitahuan resmi mengenai perlindungan informasi pribadi. Sistem penyimpanan data yang menggabungkan teknik digital dan manual dengan kontrol akses juga diterapkan di administrasi desa. Selain itu, pejabat dan masyarakat mengevaluasi penyelenggaraan layanan sesuai dengan aturan legislatif yang jelas. Ini menunjukkan pemahaman yang mendalam tentang legalitas dan tanggung jawab layanan publik.
 - d. Layanan di Kecamatan Simpang Empat menunjukkan tingkat empati yang tinggi berdasarkan rasa empati. Lansia, ibu hamil, dan mereka yang memiliki anak kecil diberikan perhatian khusus oleh anggota staf yang peduli terhadap kondisi masing-masing warga. Orang-orang yang mengadopsi pola pikir ini merasa dihargai dan diperhatikan oleh komunitas. Anggota staf menunjukkan reaksi cepat dan fleksibilitas prosedural dalam situasi darurat atau kebutuhan mendesak tanpa menambah kesulitan. Budaya perawatan yang ramah dan penuh kasih
-

tercermin dalam bahasa yang sopan dan sederhana yang digunakan dalam komunikasi antara staf dan warga.

- e. Menurut bukti empiris, fitur fisik layanan umumnya sudah memadai tetapi belum optimal. Meskipun area layanan terjaga kebersihannya, masih terdapat genangan air saat hujan, dan ruang tunggu memiliki sedikit kursi, sehingga kurang nyaman. Meskipun terdapat komputer dan printer yang dapat diakses sebagai perangkat pendukung, beberapa peralatannya sudah usang dan tidak dilengkapi generator, yang dapat menyebabkan gangguan layanan saat terjadi pemadaman listrik. Walaupun sistem layanan masih belum sepenuhnya operasional, penerapan teknologi telah dimulai. Pengembangan layanan online di masa depan memiliki potensi akibat hal ini. Pada saat yang sama, manajemen dokumentasi sudah sangat baik, dengan dokumentasi yang rapi, kepatuhan hukum yang jelas, serta pencatatan manual dan digital yang terorganisir.

Layanan administrasi, khususnya pemrosesan Surat Keterangan Penghasilan, telah berjalan cukup lancar dan memenuhi sebagian besar indikator kualitas layanan, termasuk keandalan, tanggap, jaminan, empati, dan berwujud, menurut analisis kualitas layanan publik yang dilakukan di Kecamatan Simpang Empat, Kota Pekanbaru.

Meskipun perubahan staf kadang-kadang menjadi hambatan yang dapat dikurangi melalui koordinasi internal, konsistensi metode dan teknik yang digunakan mencerminkan keandalan layanan. Meskipun mekanisme pengaduan resmi masih harus dibangun, anggota staf dianggap sangat responsif dalam melayani masyarakat, menangani masalah dengan cukup cepat dan tepat waktu. Selain mendorong kepercayaan publik dalam perlindungan data pribadi, komponen jaminan fokus pada kompetensi dan ketaatan pada peraturan yang relevan. Lingkungan layanan yang ramah dan nyaman tercipta melalui empati staf dalam memberikan layanan dengan pendekatan humanistik dan perhatian khusus terhadap kebutuhan warga. Untuk meningkatkan kenyamanan dan efisiensi layanan, masih terdapat ruang untuk pengembangan karena komponen bukti fisik masih menunjukkan keterbatasan dalam fasilitas dan teknologi.

Hasil ini konsisten dengan penelitian terbaru yang menunjukkan tren serupa di kecamatan lain di tingkat kabupaten atau kota di Indonesia. (Alif et al., 2023) Meskipun Kelurahan menggunakan lima aspek keunggulan layanan, ditemukan bahwa keterbatasan utama adalah hal-hal yang bersifat nyata seperti tidak adanya pendingin ruangan, printer, dan fasilitas ruang tunggu. (Roihan, 2021) lebih lanjut menyebutkan bahwa kekurangan fasilitas fisik yang sebanding dan kesalahan dokumen memengaruhi kesan masyarakat terhadap kualitas layanan.

Dalam hal yang sama, penelitian yang dilakukan di Cimahi (Rizki & Tresnawati, 2024) menunjukkan bahwa ketidaksesuaian dalam sikap pelayanan dan kurangnya kompetensi sumber daya manusia di bidang teknologi dapat mengurangi efektivitas aparat desa. Sementara itu, karena fasilitas, keandalan staf, dan keramahan dianggap kurang memadai, Silaberanti (Canaldhy, Yuliana, & Nopralia, 2023) menekankan perlunya pengembangan di bidang berwujud, keandalan, dan empati. Secara keseluruhan, hasil Desa Simpang Empat sejalan dengan pola yang ditetapkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), yang menunjukkan bahwa meskipun kompetensi sumber daya manusia dan layanan berbasis humanistik tetap menjadi kekuatan signifikan, fasilitas fisik dan teknologi sebagai faktor pendukung yang penting tetap krusial dalam banyak layanan desa.

Faktor-Faktor yang Menghambat Kecamatan Simpang Empat, Kota Pekanbaru, dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Temuan dari observasi dan wawancara mengenai tantangan yang dihadapi Kecamatan Simpang Empat, Kota Pekanbaru, dalam meningkatkan standar pelayanan publik meliputi:

Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM), Prosedur Operasi Standar (POS) dipahami oleh mayoritas karyawan, tetapi penggunaannya masih belum sepenuhnya seragam. Hal ini merupakan akibat dari kemampuan SDM yang terbatas, terutama selama tahun ajaran sekolah menengah. Bantuan teknis berkala dan pelatihan penyegaran kurang, terutama dalam hal perekrutan baru atau perubahan regulasi.

Tidak cukup nyaman. Komputer dan printer merupakan contoh peralatan kerja yang sering rusak dan tidak diganti. Tidak ada fasilitas cadangan untuk menangani masalah teknis. Karena hal ini langsung mempengaruhi efektivitas layanan, kondisi ini menjadi hambatan yang signifikan. Kinerja melambat dan kualitas layanan yang diterima masyarakat menurun ketika fasilitas dan kebutuhan operasional tidak selaras.

Beban kerja yang tidak merata, Dipercaya bahwa tingkat staf yang ada tidak cukup untuk melayani semua kebutuhan masyarakat dengan cepat dan adil. Pada beberapa waktu, beban kerja meningkat secara signifikan, dan tidak ada mekanisme yang fleksibel untuk membagi tugas maupun bantuan dari staf tambahan. Kepuasan publik dapat menurun akibat kelelahan pekerja dan keterlambatan layanan yang ditimbulkan oleh kondisi ini.

Kesulitan dalam Komunikasi Saat Menangani Keluhan, Mengelola keluhan dari masyarakat merupakan aspek penting dalam pelayanan publik. Namun, menurut wawancara dengan pihak kelurahan, tidak semua warga datang dengan cara yang tenang, dan anggota staf merasa kesulitan untuk berkomunikasi secara efektif, terutama ketika situasinya emosional..

KESIMPULAN

Kualitas layanan publik di Kecamatan Simpang Empat, Kota Pekanbaru, secara umum menunjukkan kinerja yang cukup baik, terutama bila dilihat dari lima dimensi layanan publik: keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti nyata. Kesimpulan ini didasarkan pada temuan analisis penelitian yang dilakukan melalui wawancara dengan pejabat dan masyarakat serta analisis lima dimensi kualitas layanan publik. Pihak kecamatan mematuhi SOP, prosedur administrasi nyaman, dan para pejabat sabar. Sistem dokumentasi dianggap rapi meskipun masih manual, dan layanan dapat dilakukan secara efektif asalkan dokumen yang diberikan lengkap. Hal ini menunjukkan bahwa cita-cita layanan yang baik sudah selaras dengan dedikasi kecamatan terhadap layanan publik.

Jumlah dan kapasitas sumber daya manusia yang terbatas, yang kadang-kadang memberatkan personel, serta penerapan SOP yang tidak konsisten, terutama saat terjadi pergantian staf atau revisi aturan, merupakan faktor pembatas yang terus menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan publik yang terbaik. Kelancaran pelayanan juga terganggu oleh infrastruktur dan fasilitas yang kurang memadai, seperti area kerja yang kecil, peralatan yang sering rusak, dan tidak adanya generator untuk cadangan listrik. Selain itu, pemanfaatan layanan digital yang kurang optimal dan ketiadaan mekanisme pengaduan resmi menunjukkan perlunya kemajuan teknis dan struktural agar layanan lebih responsif terhadap tuntutan kontemporer dan norma budaya.

Penting untuk mempertimbangkan banyak keterbatasan dari penelitian ini. Pertama, kesimpulan sangat bergantung pada subjektivitas responden karena sebagian besar data yang dikumpulkan berasal dari wawancara dengan anggota komunitas dan pihak berwenang desa. Kedua, karena Desa Simpang Empat di Kota Pekanbaru menjadi fokus eksklusif penelitian ini, hasilnya belum dapat diekstrapolasikan ke desa lain di wilayah yang sama atau wilayah lain. Ketiga, karena keterbatasan waktu dan sumber daya penelitian, penyelidikan ini belum sepenuhnya menggunakan metodologi kuantitatif yang mungkin dapat menawarkan pengukuran obyektif terhadap kepuasan masyarakat. Selain itu, belum ada penyelidikan yang menyeluruh terhadap variabel eksternal seperti dinamika birokrasi dan kebijakan pemerintah daerah.

Untuk mendapatkan gambaran yang lebih lengkap, disarankan agar penelitian di masa depan menggunakan pendekatan metodologi campuran yang menggabungkan survei kuantitatif dan wawancara kualitatif. Untuk menilai perbedaan kualitas pelayanan publik di berbagai wilayah, studi ini berpotensi

diperluas ke sejumlah distrik atau kecamatan lain. Penelitian lebih lanjut mengenai bagaimana efisiensi dan kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh digitalisasi serta inovasi dalam pelayanan publik juga penting dilakukan. Penelitian masa depan juga dapat membuat model untuk mengevaluasi kinerja pelayanan publik yang berbasis teknologi dan keterlibatan masyarakat, yang akan meningkatkan relevansi temuan untuk penyusunan rencana peningkatan pelayanan publik lokal.

Penelitian ini juga menyarankan agar Pemerintah Desa Simpang Empat meningkatkan kapabilitas internalnya, terutama dalam hal memperkuat sumber daya manusia dan menyediakan fasilitas yang memadai, berdasarkan temuan tersebut. Hal ini dapat dicapai dengan memberikan pelatihan berkelanjutan bagi staf layanan, merekrut lebih banyak pekerja pada saat permintaan layanan tinggi, dan memodernisasi peralatan kerja seperti komputer dan printer. Peningkatan area tunggu dan ruang kerja juga harus menjadi prioritas utama untuk memberikan layanan yang menyenangkan dan efektif. Diharapkan juga untuk memanfaatkan digitalisasi guna menciptakan sistem layanan yang lebih fleksibel dan terbuka, termasuk layanan surat daring dan sistem informasi digital yang mempercepat prosedur pemerintahan serta memberikan akses bagi publik. Untuk menjamin setiap keluhan publik tercatat dan ditangani dengan tepat, sistem pengaduan formal baik tertulis maupun digital harus diterapkan.

REFERENCES

- Alif, I. S., Karnay, S., & Amir, A. S. (2023). Strategi Komunikasi Kesehatan Penanganan Stunting (Studi Pada Kelurahan Watang Bacukiki Kota Parepare). *Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 12(1), 66–89.
- Ardiputra, S., & Prawira, M. R. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pos Cabang Pasangkayu 91571: Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pos Cabang Pasangkayu 91571. *Pubbis: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis*, 4(2), 136–146.
- Bila, S. (2023). *Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Perlindungan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pemangkat, Kabupaten Sambas, Provinsi Kalimantan Barat. Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa" Apmd"*.
- Hapsary, D. S. (2021). *Efektifitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru (Studi Tentang Pelayana Surat-Surat Keterangan Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru)*. Universitas Islam Riau.
- Hendriana, T. I., & Irawan, N. (2024). *The Influence Of Service Quality On Customer Satisfaction*. 11(4), 913–921.
- Hidayat, F. N., & Sugiyono, S. (2023). Analisis Sentimen Masyarakat Terhadap Perekrutan Pppk Pada Twitter Dengan Metode Naive Bayes Dan Support Vector Machine. *Jurnal Sains Dan Teknologi*, 5(2), 665–672.
-

- Jufridin, J. (2021). *Kualitas Pelayanan Di Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru Dalam Menangani Pegaduan Masyarakat*. Universitas Islam Riau.
- Listihara, R. (2021). *Peran Lurah Dalam Program Pemberdayaan Masyarakat Di Kelurahan Kulim Kecamatan Kulim Kota Pekanbaru*. Universitas Islam Riau.
- Motawi, S. I. S. (2022). *Optimalisasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Sub Bidang Aset Daerah Bpkad (Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah) Kabupaten Pemalang*. Universitas Islam Sultan Agung.
- Tawai, A., Komba, S., & Merrylin, M. (2022). Quality of Public Service One-Stop Administration System Southeast Sulawesi Province. *International Journal of Multidisciplinary Research and Analysis*, 05(08).
- Mukaromah, N., Hasanah, S., Yansyah, F. F., & Noviarita, H. (2024). Kependudukan Dan Ketenagakerjaan Pada Pertumbuhan Ekonomi Di Indonesia. *Jurnal Intelek Dan Cendekiawan Nusantara*, 1(6), 9593–9604.
- Rochmansjah, H. (2019). Impact Regional Autonomy In Improving Public Services Quality. *International Journal Of Science And Society*, 1(2), 173–180.
- Roihan, R. (2021). *Penilaian Livability Ruang Publik Di Pemukiman Padat Penduduk Di Kota Pekanbaru (Studi Kasus Kelurahan Simpang Empat)*. Universitas Islam Riau.
- Nugraha, J. T., Orbawati, E. B., Fadlurrahman, F., Mukti, A., & Ikhtiara, S. (2024). Public Service Quality dan Customer Satisfaction: Mengeksplorasi Atribut Kualitas Pelayanan Pada Sektor Publik. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 9(2), 167–174.
- Umasugi, V. F. (2023). *Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seram Bagian Barat*. MIMBAR ADMINISTRASI FISIP UNTAG Semarang.
- Silalahi, E. E. (2022). *Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan Pada Kantor Camat Kandis Kabupaten Siak*. Universitas Lancang Kuning.
- Siti, K. (2024). *Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik (Studi Di Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan)*. Uin Raden Intan Lampung.
- Sudrajat, W. A. (2020). *Kualitas Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya Di Kantor Pt. Jasa Raharja Kota Pekanbaru*. Universitas Islam Riau.
- Wardah, M. (N.D.). *Partisipasi Masyarakat Dalam Program Bank Sampah Dahlia Rw 01 Petukangan Selatan Pesanggrahan Jakarta Selatan*. Falkultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi.
- Wiyasih, V. (2022). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Rawat Inap Sidomulyo Kecamatan Binawidya Kota Pekanbaru*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
-