

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**KUALITAS PELAYANAN KELURAHAN BAGAN HULU KECAMATAN
BANGKO KABUPATEN ROKAN HILIR
(STUDI SURAT KETERANGAN PERPINDAHAN PENDUDUK)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu
Bidang Ilmu Sosial Program Studi Ilmu Pemerintahan
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau



OLEH :

**Muhammad Arbi Hasmar
NPM : 177310294**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
PEKANBARU TAHUN**

2021

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah dengan segala keterbatasan akhirnya karya ilmiah yang ditulis dalam bentuk Skripsi dapat penulis selesaikan. Skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Kelurahan Bagan Hulu Kecamatan Bangko Kabupaten Rokan Hilir (Studi Surat Keterangan Perpindahan Penduduk).” ini penulis tulis dan diajukan ke fakultas dalam rangka memenuhi salah satu syarat menamatkan studi dan sekaligus memperoleh gelar sarjana strata satu pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.

Penulis dengan segala keterbatasan ilmu dan pengalaman sudah berupaya semaksimal mungkin untuk menyusun setiap lembaran bab perbab Skripsi ini sesuai dengan kaidah penelitian ilmiah dan ketentuan yang ditetapkan oleh fakultas. Walaupun demikian penulis menyadari bahwa pada lembar tertentu dari naskah Skripsi ini mungkin ditemukan berbagai kesalahan dan kekurangan. Untuk membenahi hal itu penulis berharap kemakluman serta masukan dari para pembaca.

Penulis menyadari pula bahwa dalam proses studi maupun dalam proses penulisan dan penyelesaian Skripsi ini banyak pihak turut membantu. Sehubungan dengan itu secara khusus pada lembaran ini penulis mengucapkan salud dan terimakasih kepada :

1. Rektor Universitas Islam Bapak Riau Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., M.CL. yang menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada lembaga pendidikan yang beliau pimpin.

2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Bapak Dr. Syahrul Akmal Latief, M.Si yang menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada fakultas Ilmu Sosial dan Politik Ilmu Pemerintahan.
3. Ketua Program Studi Bapak Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si. selaku yang telah memfasilitasi dan ilmu pengetahuan sehingga telah memperluas wawasan dan sangat membantu penulis dalam melakukan penelitian ini.
4. Ibu Sylvina Rusadi, S.Sos., M.Si. selaku dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu dan membentuk ilmu pengetahuan kepada penulis terutama selama proses bimbingan berlangsung.
5. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan Ilmu Pengetahuan selama penulis menimba Ilmu di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
6. Karyawan, Pegawai dan Tata Usaha yang selalu mengarahkan penulis dalam melengkapai kelengkapan prosedur melakukan penelitian.
7. Orang tua, yang telah memberikan semangat dan motivis penulis agar penulis dapat menyelesaikan penelitian.
8. Rekan-rekan seperjuangan Ilmu Pemerintahan angkatan 2017 yang telah membantu dan memberikan semangat agar penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.

Penulis bermohon kepada Yang Maha Kuasa semoga jasa baik beliau itu dibalas dengan rahmat dan karunia yang setimpal, amin

Akhirnya penulis berharap semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat yang cukup berarti kepada setiap para pembacanya.

Pekanbaru, 17 Juni 2021
Ttd,

Muhammad Arbi Hasmar



Dokumen ini adalah Arsip Miik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	iii
BERITA ACARA UJIAN KONFEREHENSIF	iv
PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRAC.....	xvii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	9
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	9
1. Tujuan Penelitian.....	9
2. Kegunaan Penelitian.....	9
BAB II : KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	
A. Kajian Pustaka	11
1. Konsep Pemerintahan.....	11
2. Konsep Otonomi Daerah dan Desentralisasi.....	15
3. Konsep Koordinasi	19
4. Konsep Kelurahan	21
5. Pelayanan Publik	25
B. Penelitian Terdahulu	29
C. Kerangka Pikiran.....	30
D. Konsep Operasional	31

E. Operasional Variabel.....	32
------------------------------	----

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian.....	34
B. Lokasi Penelitian	34
C. Key Informan dan Informan	35
D. Teknik Penarikan Informan.....	35
E. Jenis dan Sumber Data	36
F. Teknik Pengumpulan Data	36
G. Teknik Analisis Data	37
H. Jadwal Pelaksanaan Penelitian	38
I. Rencana Sistematika Laporan Penelitian	38

BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kelurahan Bagan Hulu Kecamatan Bangko	39
B. Kelurahan Bagan Hulu Kecamatan Bangko Kabupaten Rokan Hilir	41

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Informan.....	42
1. Identitas Informan	42
2. Usia Informan	43
3. Pendidikan Informan	44
B. Kualitas Pelayanan Kelurahan Bagan Hulu Kecamatan Bangko Kabupaten Rokan Hilir (Studi Surat Keterangan Perpindahan Penduduk)	45
1. Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>).....	48
2. Keandalan (<i>Reliability</i>).....	54
3. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	60
4. Jaminan (<i>Assurance</i>)	66
5. Empati (<i>Empathy</i>).....	72

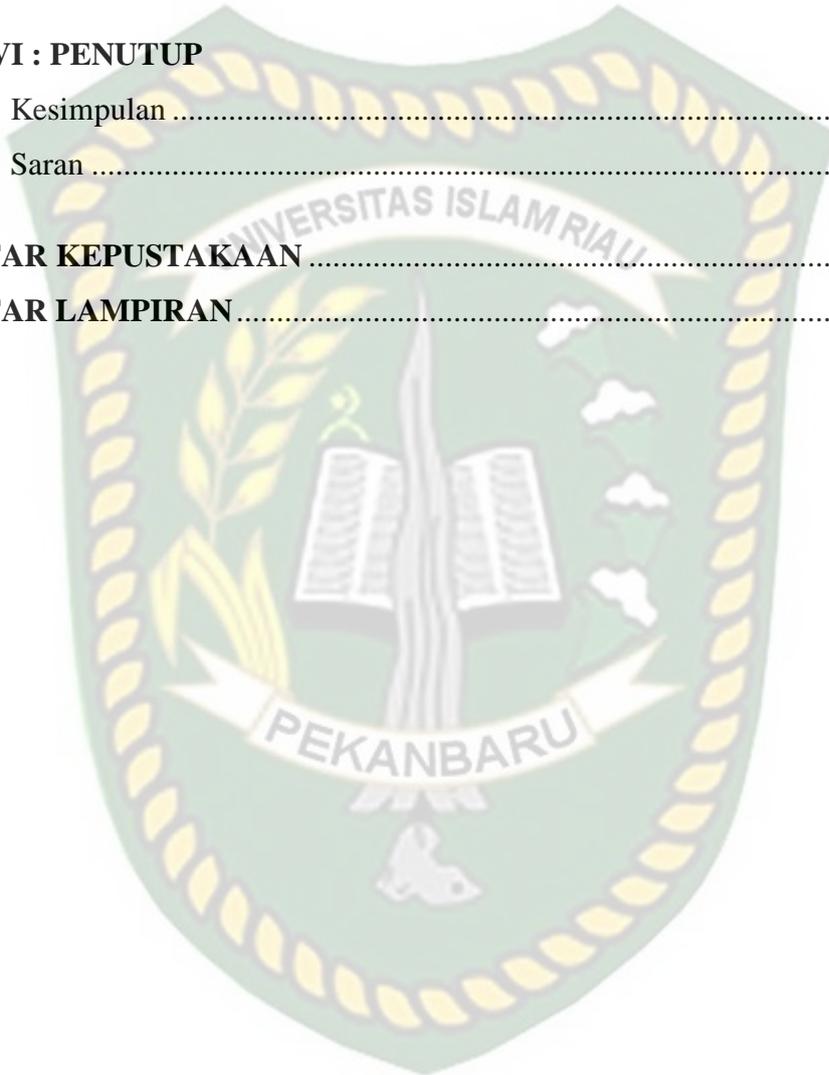
C. Hambatan Dalam Kualitas Pelayanan Kelurahan Bagan Hulu Kecamatan Bangko Kabupaten Rokan Hilir (Studi Surat Keterangan Perpindahan Penduduk)	78
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan	80
B. Saran	81

DAFTAR KEPUSTAKAAN	82
---------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN	85
------------------------------	----



DAFTAR TABEL

Tabel :	Halaman
I.1 Data Pencapaian Pelayanan Pengurusan Surat Pindah Peduduk Kantor Lurah 2020.....	6
II.1 Penelitian Terdahulu.....	29
II.2 Operasional Variabel Kualitas Pelayanan Kelurahan Bagan Hulu Kecamatan Bangko Kabupaten Rokan Hilir (studi Surat Keterangan Perpindahan Penduduk).....	32
III.1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	38
V.1 Identitas Informan Berdasarkan Umur.....	43
V.2 Identitas Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar :	Halaman
II. 1 : Kualitas Pelayanan Kelurahan Bagan Hulu Kecamatan Bangko Kabupaten Rokan Hilir (studi Surat Keterangan Perpindahan Penduduk)	30



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran :	Halaman
1. Daftar Wawancara Penelitian Tentang Kualitas Pelayanan Kelurahan Bagan Hulu Kecamatan Bangko Kabupaten Rokan Hilir Dalam Pengurusan Surat Keterangan Perpindahan Penduduk	85
2. Foto-Foto Dokumentasi Hasil Penelitian Observasi Tentang Kualitas Pelayanan Kelurahan Bagan Hulu Kecamatan Bangko Kabupaten Rokan Hilir Dalam Pengurusan Surat Keterangan Perpindahan Penduduk.....	88
5. Surat Keputusan Dekan Fisipol Uir	90

**KUALITAS PELAYANAN KELURAHAN BAGAN HULU KECAMATAN
BANGKO KABUPATEN ROKAN HILIR
(STUDI SURAT KETERANGAN PERPINDAHAN PENDUDUK)**

ABSTRAK

Oleh : Muhammad Arbi Hasmar

Pelayanan Surat Keterangan Perpindahan Penduduk di Kantor Lurah memiliki peran dalam memberikan kepuasan terhadap masyarakat namun kenyataannya masih banyak masyarakat belum puas akan pencapaian pelayanan yang diberikan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui serta faktor hambatan dalam Kualitas Pelayanan Kelurahan Bagan Hulu Kecamatan Bangko Kabupaten Rokan Hilir dalam pengurusan Surat Keterangan Perpindahan Penduduk. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan Teknik pengumpulan data melalui Observasi, wawancara dan Dokumentasi. Pembahasan Kualitas Pelayanan Kelurahan Bagan Hulu Kecamatan Bangko Kabupaten Rokan Hilir dalam pengurusan Surat Keterangan Perpindahan Penduduk belum terlaksana berdasarkan standar Operasional Prosedur sehingga belum memberikan pencapaian kepuasan terhadap masyarakat. Kesimpulan Kualitas Pelayanan Kelurahan Bagan Hulu Kecamatan Bangko Kabupaten Rokan Hilir Dalam pengurusan Surat Keterangan Perpindahan Penduduk belum berlangsung dengan optimal sesuai dengan standar Operasional Prosedur hal ini dikarenakan masih kurangnya jumlah pegawai dan sarana prasarana pendukung dalam memberikan pelayanan. Saran peneliti yaitu terhadap Kelurahan Bagan Hulu hendaknya menambah jumlah pegawai dalam pemberian pelayanan, melakukan kerjasama pegawai dalam memberikan pelayanan dan menyediakan fasilitas pendukung pelayanan guna pencapaian pelayanan yang optimal.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan Publik, pengurusan Surat Keterangan Perpindahan Penduduk

**QUALITY OF SERVICE IN BAGAN HULU VILLAGE, BANGKO DISTRICT,
ROKAN HILIR REGENCY IN PROCESSING OF POPULATION
MIGRATION CERTIFICATE**

ABSTRACT

BY : Muhammad Arbi Hasmar

Resettlement Certificate Services at the Lurah Office has a role in providing satisfaction to the community, but in fact there are still many people who are not satisfied with the achievement of the services provided. The purpose of this study was to determine the factors inhibiting service quality in Bagan Hulu Village, Bangko District, Rokan Hilir Regency in Handling Population Migration Certificates. The research method used is a qualitative method with data collection techniques through observation, questionnaires, interviews and documentation. Discussion of Service Quality in Bagan Hulu Village, Bangko District, Rokan Hilir Regency, processing of Resettlement Certificate has not been implemented based on standard operating procedures so that it has not provided satisfactory achievements for the community. Conclusion Service Quality in Bagan Hulu Village, Bangko District, Rokan Hilir District The handling of Resettlement Certificates has not been carried out optimally in accordance with standard operating procedures This is due to the lack of manpower and supporting infrastructure in providing services. Researcher's suggestion is to Bagan Hulu Village increasing the number of employees in providing services, cooperating with employees in providing services and providing service support facilities in order to achieve optimal service.

Keywords: Quality, Public Service, Management of Population Migration Certificate.

BAB I

PENDHULUAN

A. Latar belakang Masalah

Negara Indonesia adalah Negara kesatuan yang berbentuk Republik atau lebih dikenal dengan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Pernyataan ini secara tegas tertuang dalam Undang-Undang Dasar Tahun 1945 Republik Indonesia pada pasal 1 ayat 1 yang berbunyi “Negara Indonesia ialah Negara Kesatuan yang berbentuk Republik”.

Dalam rangka mencapai tujuan Negara tersebut, maka diselenggarakan pemerintahan Negara Indonesia. Untuk mencapai keefektifan penyelenggaraan pemerintah, dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal (18) ayat (1) yaitu Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah-daerah provinsi itu dibagi atas kabupaten dan kota yang tiap-tiap provinsi, kabupaten dan kota itu mempunyai pemerintah daerah yang diatur dengan undang-undang. Sesuai dengan kedudukan Pemerintah Daerah dan Desa dalam pasal 18B yaitu, Negara mengakui dan menghormati satuan-satuan pemerintahan daerah yang bersifat khusus atau bersifat istimewa yang diatur dengan Undang-Undang.

Otonomi daerah menurut Undang-Undang 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pada Bab 1 Pasal (1) adalah hak, wewenang dan kewajiban daerah otonomi untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Otonomi yang luas, nyata dan bertanggungjawab perlu dilaksanakan dengan

mengacu kepada tata pemerintahan yang baik. Pemerintah daerah mempunyai kewenangan dan tanggung jawab menyelenggarakan kepentingan masyarakat berdasarkan prinsip *good governance* di antaranya keterbukaan, partisipasi dan pertanggungjawaban kepada masyarakat.

Pemerintah daerah dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik, harus pula diiringi dengan penerapan prinsip *pemberian kualitas pelayanan sehingga memberikan dampak kepuasan bagi masyarakat. Pencapaian kinerja pelayanan yang memberikan prinsip efektifitas (effectiveness), keadilan, (equity), Partisipasi (participation), Akuntabilitas (accountability) dan tranparansi (transparency).*

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan pada Pasal 1 yang mana Kelurahan adalah wilayah kerja Lurah sebagai perangkat Daerah Kabupaten/Kota dalam wilayah kerja Kecamatan. Kelurahan merupakan perangkat daerah Kabupaten/Kota yang berkedudukan di wilayah Kecamatan. Kelurahan sebagaimana dimaksud dipimpin oleh Lurah yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati/Walikota melalui Camat. Lurah sebagaimana dimaksud diangkat oleh Bupati/walikota atas usul Camat dari Pegawai Negeri Sipil. Lurah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2) mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.

Kelurahan adalah pembagian wilayah admintrasi di Indonesia di bawah kecamatan. Dalam konteks otonomi daerah di Indonesia ,Kelurahan merupakan wilayah kerja Lurah sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota. Kelurahan di

pilih oleh seorang Lurah yang berstatus sebagai pegawai negeri sipil. Kelurahan merupakan unit pemerintah terkecil setingkat dengan desa. Berbeda dengan desa, Kelurahan memiliki hak mengatur wilayahnya lebih terbatas.

Tuntutan masyarakat terhadap penerapan kualitas pelayanan didorong oleh fenomena karena tidak maksimalnya kinerja pemerintahan disebabkan beberapa faktor diantaranya ketidak cermatan pemerintahan dalam pemantauan dan perencanaan strategis. Selain itu, terjadinya pelanggaran terhadap etika waktu dan disiplin kerja menjadi penyebab menurunnya kinerja aparat pemerintahan.

Perwujudan kualitas pelayan dalam pemerintah Kelurahan dapat kita lihat salah satunya dalam kinerja aparat pemerintah Kelurahan dalam memberikan pelayanan. Hambatan tersebut antara lain rendahnya kualitas yang diberikan aparatur pemerintahan kurangnya sarana dan prasarana di kantor Kelurahan yang menyebabkan tertundanya kelancaran pada pekerjaan pegawai terlebih khusus dalam kepengurusan administrasi di kantor Kelurahan

Adapun tugas pokok dan fungsi kantor Kelurahan Bagan Hulu Kecamatan Bangko dalam membantu kecamatan adalah berkawajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan pelayanan terhadap masyarakat. Adapun tugas pokok dan fungsi Kantor Lurah Bagan Hulu meliputi:

1. Melaksanakan kegiatan pemerintahan Kelurahan;
2. Melakukan pemberdayaan masyarakat;
3. Melaksanakan pelayanan masyarakat;
4. Memelihara ketentraman dan ketertiban umum; dan
5. Memelihara sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan umum.

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa di sebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Kelurahan Bagan Hulu dalam melayani masyarakatnya seluruh pegawai pada Kelurahan Bagan Hulu untuk dapat menerapkan transparansi dalam melayani masyarakat. Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat. Adapun pelayanan yang diberikan Kelurahan Bagan Hulu Kecamatan Bangko Kabupaten Rokan Hilir sebagai berikut:

1. Pelayanan Surat Keterangan Perpindahan Penduduk (Pindah Datang dan Pindah Keluar)
2. Rekomendasi Kartu Keluarga,
3. Surat Keterangan Belum Menikah,
4. Surat Keterangan Ekonomi Lemah,
5. Surat Keterangan Usaha.
6. Rekomendasi tentang izin, bangunan, izin usaha.
7. Surat keterangan jual beli tanah.

Pelayanan Surat Keterangan Perpindahan Penduduk (Pindah Datang dan Pindah Keluar) adalah salah satu pelayanan yang dilaksanakan kantor Kelurahan Bagan Hulu tentunya kualitas pelayanan salah satu pendukung pencapaian pelayanan dengan maksimal. Surat Keterangan Perpindahan Penduduk adalah pengurusan penduduk yang ingin berpindahan dari Kelurahan ke luharan dalam wilaya lain.

Ketentuan Pelayanan Penduduk Pindah dengan menetapkan Persyaratan dan Mekanisme Pelayanan Pindah sebagaimana berikut:

1. Surat Pengantar RT RW
2. Formulir F.33 dan F.1.34 Dari Kelurahan
3. Formulir F.35 dan F.1.36 Dari Kecamatan
4. Kartu Keluarga
5. KTP
6. Foto Ukuran 3 X 4
7. LAMPIRAN Pendukung Akta (Kelahiran/Kawin/Cerai)
8. Surat Pernyataan Persetujuan Pindah dari Orang Tua Bila Anak Belum Berumur 17 Tahun
9. Surat Kuasa Pengurusan Jika diwakilkan

Adapun Prosedur Ketentuan Pelayanan Penduduk Pindah sebagaimana berikut:

1. Penduduk dengan membawa Surat Pengantar RT/RW melapor ke Lurah.
2. Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan pindah.

3. Petugas registrasi Kelurahan mencatat dalam Buku Harian Peristiwa Penting dan Kependudukan (BHPPK) dan Buku Induk Penduduk (BIP).
4. Petugas registrasi melakukan verifikasi dan validasi data penduduk.
5. Lurah menandatangani Surat Pengantar Pindah Antar Kab/Kota atau Antar Provinsi.
6. Surat Pengantar Pindah diselesaikan selama 1 hari kerja.
7. Surat Pengantar Pindah diserahkan kepada Penduduk untuk diteruskan ke Camat.
8. Petugas registrasi Kelurahan mencatat dalam Buku Induk Penduduk dan Buku Mutasi Penduduk

Dalam memberikan kualitas pelayanan yang adil masih sulit diterapkan oleh Pegawai Kelurahan Bagan Hulu, masih ada yang melayani tidak merata kepada setiap orang atau masyarakat yang dilayani. mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan pegawai. Tentunya dalam hal ini sangat perlu pelayanan yang baik sesuai harapan masyarakat itu sendiri, agar masyarakat tidak memberikan tanggapan-tanggapan negatif kepada Pegawai Kelurahan Bagan Hulu yang bekerja pada Kantor Lurah Bagan Hulu yang telah memberikan pelayanan selama ini. Adapun data hasil pelayanan pengurusan surat Pelayanan Penduduk Pindah di Kelurahan Bagan Hulu sebagai tabel berikut :

Tabel 1.1. Data Pencapaian Pelayanan Pengurusan Surat Pindah Peduduk Kantor Lurah Bagan Hulu 2020

No	Bulan	Jumlah pemohon	Keterangan	
			Diselesai tepat waktu	Tidak diselesai tepat waktu
1	Januari	7	2	5
2	Februari	9	4	5
3	Maret	6	-	6

4	April	9	-	9
5	Mei	6	-	6
6	Juni	7	2	5
7	Juli	9	4	5
8	Agustus	10	2	8
1	2	3	4	5
9	September	5	-	5
10	Oktober	7	-	7
11	November	9	-	9
12	Desember	9	-	9

Sumber : Kantor Lurah Bagan Hulu, 2021

Berdasarkan tabel diatas Data pelayanan pengurusan surat Pindah Peduduk Kantor Lurah Bagan Hulu dimana diketahui masih lebih banyak pencapaian pelayanan belum dapat diselesaikan dengan tepat waktu daripada tepat waktu selama 1 hari kerja sehingga terlihat belum memberikan kepuasan bagi penerima layanan Kantor Lurah Bagan Hulu.

Kelemahan dan permasalahan yang cenderung terjadi dalam pelayanan pelayanan pengurusan surat Pindah Peduduk Kantor Lurah Bagan Hulu perlu memperbaiki kelemahan tersebut agar dalam pemberian pelayanan dapat berjalan dengan dengan baik sesuai dengan SOP yang ditetapkan sehingga sehingga memberikan kepuasan bagi masyarakat.

Berdasarkan penjelasan diatas pelayanan pengurusan surat Pindah Peduduk di Kantor Lurah Bagan Hulu bahwa masih adanya Masyarakat mengeluhkan akan penetapan prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang diberikan Kelurahan yang cenderung berbelit-belit, kurang informatif dan terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana sehingga tidak sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang ditetapkan dan kurangnya tanggungjawab pegawai dalam penyelesaian kinerjanya terlihat dari pegawai belum datang dan pulang tepat waktu sehingga

masih ada beberapa pegawai diwaktu jam kerja tidak ditemui di kantor, dan Kurangnya keramahan pegawai dalam pelayanan pengurusan berbagai keperluan administrasi menyebabkan masyarakat merasa tidak dilayani dengan baik. Adapun fenomena pelayanan pengurusan surat Pindah Peduduk di Kelurahan Bagan Hulu Kecamatan Bangko Kabupaten Rokan Hilir sebagaimana berikut:

1. Terindikasi masyarakat mengeluhkan prosedur dan mekanisme kerja dalam pelayanan pengurusan surat Pindah Peduduk Kantor Lurah Bagan Hulu yang kurang efektif, kurang informatif dan terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana sehingga tidak menjamin kepastian sesuai dengan Standar Operasional prosedur yang ditetapkan
2. Terindikasi transparansi penyediaan pelayanan belum terlihat adanya alur yang berisi persyaratan yang ditetapkan di Kantor Lurah Bagan Hulu dalam pengurusan pengurusan surat Pindah Peduduk.
3. Terindikasi masih adanya pegawai yang belum menjalankan pekerjaannya dengan tanggung jawab hal ini dapat dilihat masih ada pegawai yang datang tidak tepat waktu dan pulang tidak dengan waktu sehingga menghambat pencapaian pelayanan kepada masyarakat.
4. Terindikasi kurangnya keramahan pegawai dalam pengurusan berbagai keperluan administrasi menyebabkan masyarakat merasa tidak dilayani dengan baik

Berdasarkan beberapa uraian masalah di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Kualitas Pelayanan Kelurahan**

Bagan Hulu Kecamatan Bangko Kabupaten Rokan Hilir (studi Surat Keterangan Perpindahan Penduduk)”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan kenyataan dan latar belakang di atas, penulis termotivasi untuk melakukan penelitian dan mengangkat sebuah permasalahan tersebut menjadi suatu bahan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Kelurahan Bagan Hulu Kecamatan Bangko Kabupaten Rokan Hilir (studi Surat Keterangan Perpindahan Penduduk)”.

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Kelurahan Bagan Hulu Kecamatan Bangko Kabupaten Rokan Hilir (studi Surat Keterangan Perpindahan Penduduk)
- b. Untuk mengetahui faktor Penghambat dalam Kualitas Pelayanan Kelurahan Bagan Hulu Kecamatan Bangko Kabupaten Rokan Hilir (studi Surat Keterangan Perpindahan Penduduk)

2. Kegunaan Penelitian

- a. Guna teoritis, yakni diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan sumbangsih pemikiran yang berguna untuk melengkapi dan mengembangkan ilmu Pemerintahan dan dijadikan sebagai masukan

dalam upaya meningkatkan Kualitas Pelayanan Kelurahan Bagan Hulu Kecamatan Bangko Kabupaten Rokan Hilir dalam pelayanan Surat Keterangan Perpindahan Penduduk.

- b. Guna akademis, guna untuk meningkatkan dan memperkaya khasanah keilmuan dalam bidang disiplin ilmu administrasi negara juga dapat dijadikan bahan untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan masalah Kualitas Pelayanan Kelurahan Bagan Hulu Kecamatan Bangko Kabupaten Rokan Hilir dalam pelayanan Surat Keterangan Perpindahan Penduduk
- c. Guna empiris, yakni hasil penelitian ini merupakan salah satu bahan masukan dalam melaksanakan Tugas Lurah Dalam Kualitas Pelayanan Kelurahan Bagan Hulu.

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIRAN

A. Studi Kepustakaan

1. Konsep Pemerintahan;

Menurut Rosental dalam Syafiie (2013;34) ilmu pemerintahan adalah ilmu yang menggeluti studi tentang kinerja internal dan eksternal dari struktur–Struktur dan proses–proses pemerintahan umum.

Menurut H.A Barsz dalam Syafiie (2013;35) ilmu pemerintahan dapat diartikan sebagai ilmu yang mempelajari tentang cara bagaimana lembaga atau dinas pemerintahan umum itu disusun dan difungsikan, baik secara internal maupun keluar terhadap para warganya.

Menurut Musanef dalam Syafiie (2013;32) ilmu pemerintahan dapat didefinisikan sebagai berikut:

1. Suatu ilmu yang dapat menguasai dan memimpin serta menyelidiki unsur – unsur dinas. Berhubungan dengan keserasioan ke dalam dan hubungan antara dinas–dinas itu dengan masyarakat yang kepentingannya diwakili oleh dinas itu.
2. Suatu ilmu yang menyelidiki bagaimana mencari orang yang terbaik dari setiap dinas umum sebagai suatu kebulatan yang menyelidiki secara sistematis masalah – masalah sentralisasi. Desentralisasi koordinasi pengawasan kedalam dan keluar.

3. Suatu ilmu pengetahuan yang menyelidiki bagaimana sebaiknya hubungan antara pemerintah dan yang diperintah. Dapat diatur sedemikian rupa sehingga dapat dihindari ditimbulnya pertentangan-pertentangan antara pihak yang satu dengan pihak yang lain. Dan mengusahakan agar terdapat keserasian pendapat serta daya tindak yang efektif dan efisien dalam pemerintahan.
4. Ilmu yang diterapkan dan mengadakan penyelidikan dinas umum dalam arti yang seluas - luasnya, baik terhadap susunan, maupun organisasi.

Berbedanya pendapat dua para ahli ini, maka Brasz mendefinisikan pemerintahan umum sebagai berikut: pemerintahan umum adalah pemerintahan sebagaimana yang menjadi kompetensi dari berbagai instansi milik penguasa, yang didalam kehidupan modern sekarang ini, memainkan peranan yang sangat penting. Pemerintahan sebagai fungsi dari pada Negara di dalam semua perwujudan (mulai dari Negara itu sendiri, Provinsi, Kabupaten, Kota, wilayah Pengairan, organisasi perusahaan milik pemerintah, sampai pada semua lembaga lain yang berfungsi sebagai lembaga publik.

Pemerintah secara umum (dalam Maulidiah 2014;1-2) adalah orang atau sekelompok orang yang diberikan legitimasi oleh masyarakat untuk menyelenggarakan tugas-tugas pemerintah, dan dilengkapi oleh alat – alat kelengkapan Negara yang berperan membantu pemerintahan dalam menyelenggarakan tugas – tugas pemerintah. Sehingga unsur utama pemerintah tersebut adalah orang atau sekelompok orang yang diberikan legitimasi dalam bentuk kewenangan untuk menjalankan tugas – tugas pemerintahan yang dalam

ini adalah penyelenggaraan pelayanan pemerintahan, pelayanan pembangunan, pelayanan kemasyarakatan dan pemberdayaan sehingga pemerintah memiliki fungsi dasar yakni pelayanan.

Pemerintah memiliki tiga fungsi yang hakiki yang merupakan penjabaran dari tugas pokok pemerintah, ketiga fungsi hakiki pemerintah tersebut yakni, memberikan pelayanan kepada masyarakat (*service*), memperdayakan segala potensi yang dimiliki (*empowerment*) serta melaksanakan pembangunan (*development*) menurut Maulidiah (2004;4).

Menurut Ndraha (2011;6) pemerintah adalah organ yang berwenang memproses pelayanan publik dan berkewajiban memproses pelayanan Civil bagi memproses setiap orang melalui hubungan pemerintahan, sehingga setiap anggota masyarakat yang bersangkutan menerimanya pada saat setiap anggota masyarakat yang bersangkutan menerimanya pada saat diperlukan, sesuai dengan tuntutan (*harapan*) yang diperintah. Dalam segala hubungan ini, bahkan Negara asing atau siapa saja yang ada suatu saat berada secara sah (*legal*) diwilayah Indonesia makaberhak menerima layanan civil tertentu, dan pemerintah wajib melayani

Menurut Ndraha (2003;5) mengatakan bahwa pemerintahan adalah suatu sistem multi proses yang bertujuan memenuhi dan melindungi kebutuhan tertentu yang diperintahakan jasa publik dan pelayanan sipil.

Lahirnya pemerintahan pada awalnya adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban di dalam masyarakat. Sehingga masyarakat tersebut bisa menjalankan kehidupan secara wajar. Seiring dengan perkembangan masyarakat modern yang ditandai dengan meningkatkan kebutuhan, peran pemerintah kemudian berubah

menjadi melayani masyarakat. Pemerintah modern, dengan kata lain pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai kemajuan bersama menurut Rasyid (2005;13)

Menurut Ndraha (2003;5) mengatakan bahwa pemerintahan adalah suatu sistem multi proses yang bertujuan memenuhi dan melindungi kebutuhan tertentu yang diperintah akan jasa public dan pelayanan sipil, sedangkan pemerintah adalah organ berwenang memproses pelayanan publik dan kewajiban memproses pelayanan sipil bagi setiap anggota melalui hubungan pemerintah

Menurut syafiie (2006;3) secara etimologi pemerintahan berasal dari kata perintah yang kemudian mendapat imbuhan sebagai berikut :

- a. Mendapat awalan “pe” menjadi kata “perintah” berarti badan atau organ elit yang melakukan pekerjaan yang mengurus suatu Negara.
- b. Mendapat akhiran “an” menjadi kata “pemerintahan” berarti perihal atau cara perbuatan, atau urusan dari badan yang berkuasa dan memiliki legitimasi.

Menurut Syafiie (2013;12) pemerintahan adalah kelompok orang – orang tertentu yang secara baik dan benar serta indah melakukan sesuatu (eksekusi) atau tidak melakukan sesuatu (not to do) dalam mengkoordinasikan, memimpin dalam hubungan antara dirinya dengan masyarakat, antara departemen dan unit dalam tubuh pemerintahan itu sendiri.

Menurut Yusri Munaf (2015;47) Pemerintahan dimaknai sebagai suatu proses menata kelola kehidupan masyarakat dalam suatu pemerintahan/Negara.

Menurut Robert Mac Iver (dalam Yusri Munaf 2015;47) Bentuk-bentuk Pemerintahan mengemukakan bahwa ikhtisar format pemerintahan yang berbasis pada kontitusi oligarki dan pemerintahan yang pada konstitusi demokrasi yaitu :

1. Bentuk pemerintah berbasis pada kontitusi oligarki adalah pemerintah yang bersifat monarkis (*monarchy*), pemerintahan yang bersifat diktatoris (*dictatorship*), pemerintahan yang bersifat teokratis, dan pemerintahan yang bersifat pluraristik (*plural headship*).
2. Bentuk pemerintah berbasis pada kontitusi oligarki adalah konstitusi demokrasi (*democracy*) adalah system pemerintahan monarkis dengan kekuasaan yang terbatas dan system pemerintahan dengan pola republik. Dalam perkembangannya, system pemerintahan dengan pola republic semakin memperkuat bentuk pemerintahan yang demokratis. Pada dasarnya bentuk-bentuk Pemerintahan demokrasi adalah limited monarcy kemudian berkembang menjadi pemerintahan republik.

Bentuk pemerintah pada dasarnya menyatakan struktur organisasi dan fungsi pemerintahan. Kopstein dan Lichbach (dalam Yusri Munaf, 2015;48) mengatakan bahwa bentuk pemerintahan suatu istilah yang digunakan untuk merujuk pada rangkaian institusi politik yang digunakan untuk mengorganisasikan suatu negara untuk menegaskan kekuasaannya atas suatu komunitas komunikasi politik.

2. Konsep Otonomi Daerah dan Desentralisasi

Masih menurut Syafiie dalam bukunya Ilmu Pemerintahan (2007;230), Daerah otonom berarti kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas

wilayah tertentu yang berhak, berwenang dan berkewajiban mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri dalam ikatan negara kesatuan republik indonesia, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut Nugroho (dalam Yusof dan Yusran : 2007) konsep Otonomi secara terminologinya adalah suatu yang berkaitan dengan pemerintahan daerah. Otonomi berasal dari kata Yunani yaitu “autos” dan “nomos”. Kata pertama bermakna sendiri dan kata kedua bermakna perintah atau pemerintah. Dengan demikian makna gabungannya menjadi memerintah sendiri. Sementara Daerah seringkali diartikan sebagai local state goverment. Dengan demikian makna dari Otonomi Daerah dalam wacana administrasi publik disebut sebagai local self goverment yaitu hak, wewenang dan kewajiban daerah untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada.

Otonomi Daerah yang artinya Daerah Otonomi yaitu kesatuan masyarakat akan hukum yang batas wilayah tertentu yang berhak, berwenang dan berkewajiban mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri dalam ikatan Negara Kesatuan Republik Indonesia menurut Syafiie (2011;56).

Kemudian Menurut Undang – Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah angka 6 disebutkan Otonomi Daerah adalah hak, wewenang dan kewajiban daerah otonomi untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem NKRI. Pemberian otonomi yang seluas – luasnya kepada daerah diarahkan untuk

mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat.

Berdasarkan Undang–Undang Nomor 23 tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, terdapat beberapa Urusan Pemerintahan yang salah satunya. Urusan pemerintahan Konkuren yang merupakan Urusan Pemerintahan yang dibagi antara Pemerintah Pusat dan Daerah Provinsi dan Daerah Kabupaten/Kota. Urusan pemerintahan konkuren yang diserahkan ke Daerah menjadi dasar pelaksanaan Otonomi Daerah.

Urusan pemerintahan konkuren terdiri atas Urusan Pemerintahan Wajib dan Urusan Pemerintahan Pilihan. Pembagian urusan Pemerintah konkuren antara Pemerintah Pusat dan Daerah Provinsi dan Daerah Kabupaten/Kota didasarkan pada prinsip akuntabilitas, efisien, dan eksternalitas serta kepentingan strategis nasional. Berdasarkan prinsip tersebut, kriteria Urusan pemerintahan yang menjadi Kewenangan Daerah Kabupaten/Kota adalah:

- a. Urusan Pemerintahan yang lokasinya dalam daerah Kabupaten/Kota.
- b. Urusan Pemerintahan yang penggunaannya dalam Daerah Kabupaten/Kota.
- c. Urusan Pemerintahan yang manfaat atau negatifnya hanya dalam Daerah Kabupaten/Kota.
- d. Urusan Pemerintahan yang penggunaan sumber dayanya lebih efisien apabila dilakukan oleh Daerah Kabupaten/Kota.

Untuk melaksanakan urusan – urusan pemerintahan tersebut, maka kepala daerah dibantu oleh perangkat daerah Kabupaten/Kota yang terdiri dari Sekretariat

Daerah, Sekretariat DPRD, Inspektorat, Dinas Daerah, Badan Daerah dan Kecamatan.

Cheema dan Rondinelli (dalam Skripsi Saddam, 2015;34) mendefinisikan desentralisasi sebagai “*The transfer of planning, decision making, or administrative authority from the central government to its field organizations, local government or non-government organizations.*” Defenisi tersebut menjelaskan bahwa kebijakan Desentralisasi adalah tidak semata-mata sebuah pemindahan urusan atau administrasi, malah lebih luas, ia juga meliputi proses perencanaan, pembuatan keputusan dan pertanggungjawaban

Syafiie dalam bukunya Ilmu Pemerintahan (2007;229) megatakan azas Desentralisasi adalah azas penyerahan sebagian urusan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri.

Dari pendapat Cheema dan Rondinelli, Smith serta Edmond tersebut, Yusoff dan Yusran dalam bukunya (2007;33) merumuskan bahwa Desentralisasi adalah suatu pengalihan kewenangan dan tanggungjawab dari pemerintah pusat kepada unit – unit lokal dibawahnya baik lembaga pemerintah maupun lembaga bukan pemerintah

Menurut Syafiie dalam bukunya Sistem Pemerintahan Daerah (2011;57) Desentralisasi adalah lawan kata dari Sentralisasi, karena pemakaian kata “de” dimaksudkan untuk menolak kata sebelumnya jadi Desentralisasi adalah penyerahan segala urusan, baik pengaturan dalam arti pembuatan peraturan perundang – undangan, maupun penyelenggaraan pemerintahan itu sendiri, dari

pemerintah pusat kepada pemerintah daerah, untuk menjadi urusan rumah tangganya pemerintah daerah tersebut. Desentralisasi pemerintahan yang pelaksanaannya diwujudkan dengan pemberian otonomi kepada daerah – daerah ini bertujuan untuk memungkinkan daerah – daerah tersebut meningkatkan daya guna dan hasil guna penyelenggaraan pemerintah dalam rangka pelayanan.

3. Konsep Koordinasi

Menurut Handoko,(2009:195) Koordinasi adalah proses pengintegrasian tujuan-tujuan dan kegiatan-kegiatan pada satuan-satuan yang terpisah (departemen atau bidang-bidang fungsional) suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien. Tanpa koordinasi, individu-individu dan departemen-departemen akan kehilangan pegangan atas peranan mereka dalam organisasi. Mereka akan mulai mengejar kepentingan sendiri, yang sering merugikan pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.

Menurut Hasibuan (2009:86), koordinasi adalah kegiatan mengarahkan, mengintegrasikan, dan mengkoordinasikan unsur-unsur manajemen dan pekerjaan-pekerjaan para bawahan dalam mencapai tujuan organisasi.

Sedangkan koordinasi fungsional dibagi atas tiga macam, yaitu :

1. Koordinasi Fungsional Horizontal, yaitu koordinasi antar pejabat pemimpin atau instansi yang setingkat, baik dalam satu instansi maupun dengan insatansi lain.
2. Koordinasi Fungsional Diagonal, yaitu koordinasi yang dilakukan oleh seorang pejabat pemimpin atau instansi terhadap pejabat atau instansi lain yang lebih rendah tingkatnya, tetapi bukan bawahannya.

3. Koordinasi Fungsional Teritorial, yaitu koordinasi yang dilakukan oleh seorang pejabat pemimpin atau suatu instansi terhadap pejabat atau instansi lain yang berada dalam suatu wilayah (teritorial) tertentu, dimana semua urusan yang ada dalam wilayah tersebut menjadi wewenang atau tanggung jawabnya selaku penanggung jawab tunggal (LAN, 1993:68).

Oleh sebab itu, untuk mencapai tujuan organisasi secara optimal, maka pihak pemerintah perlu melakukan koordinasi terhadap kegiatan pemerintahan dan pembangunan yang diselenggarakannya. Menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN) (1993:67-68), koordinasi dalam kegiatan pemerintahan dan pembangunan terdiri dari :

- a. Koordinasi hirarkis (vertikal), yaitu koordinasi yang dilakukan oleh seorang pejabat pemimpin dalam suatu instansi pemerintah terhadap pejabat/pegawai atau instansi bawahannya.
- b. Koordinasi fungsional, yaitu koordinasi yang dilakukan oleh seorang pejabat atau sesuatu instansi terhadap pejabat atau instansi lain yang tugasnya saling berkaitan berdasarkan azas fungsionalisasi.
- c. Koordinasi instansional, yaitu koordinasi yang dilakukan terhadap beberapa instansi yang mengenai satu urusan tertentu yang bersangkutan.

Berdasarkan penjelasan diatas bahwa Koordinasi dalam pembangunan pada hakekatnya merupakan upaya untuk menyasikan, menyatukan dan menyelaraskan aktifitas-aktifitas pembangunan yang dilakukan oleh berbagai komponen, baik pemerintah, swasta maupun masyarakat. Dalam koordinasi

sebaiknya diterapkan terhadap seluruh proses pembangunan, sejak dari perencanaan, pelaksanaan, pengendalian dan pengawasan, sampai dengan evaluasinya. Jadi dalam hal ini koordinasi meliputi keseluruhan proses manajemen pembangunan.

4. Konsep Kelurahan

Kelurahan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia dibawah kecamatan. Dalam konteks otonomi daerah di Indonesia, Kelurahan merupakan wilayah kerja Lurah sebagai perangkat Daerah Kabupaten atau Kota. Kelurahan dipimpin oleh seorang Lurah yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan dijelaskan bahwa Kelurahan adalah wilayah kerja Lurah sebagai perangkat daerah kabupaten/kota dalam wilayah kerja kecamatan, sedangkan Lurah adalah kepala Kelurahan yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Camat. Lurah merupakan perangkat daerah kabupaten/kota dalam wilayah kerja kecamatan.

Dari berbagai pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa fungsi Lurah adalah segala tindakan, kegiatan dan segala aktifitas-aktifitas yang dilakukan oleh Lurah dalam menjalankan urusan-urusan pemerintah di wilayah Kelurahan. Adapun tugas Lurah dalam Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan yaitu dalam pasal 4 ayat (1) ditegaskan bahwa Lurah adalah menyelenggarakan urusan pemerintahan, melaksanakan Pembangunan dan kemasyarakatan.

Selanjutnya dalam pasal 5 Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan fungsi Lurah adalah:

- a. Pelaksanaan kegiatan pemerintahan Kelurahan;
- b. Pemberdayaan masyarakat;
- c. Pelayanan masyarakat;
- d. Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
- e. Pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
- f. Pembinaan lembaga kemasyarakatan.

Kansil, (2003:190) mendefinisikan kebijakan adalah ketentuan-ketentuan yang harus dijadikan pedoman pegangan, atau petunjuk bagi setiap usaha aparat pemerintah sehingga tercapai kelancaran dan keterpaduan dalam mencapai tujuan tertentu.

Sutupo, (2001;10) kebijakan publik merupakan suatu kebijakan yang dibuat oleh pemerintah atau Negara yang diajukan untuk kepentingan masyarakat, kebijakan public bertujuan untuk memecahkan masalah-masalah yang ada didalam masyarakat.

Nugroho, (2006;25) kebijakan publik adalah kebijakan yang mengatur kehidupan bersama atau kehidupan publik, bukan kehidupan orang atau golongan. Kebijakan (*policy*) dalam pemerintahan hendaknya dibedakan dengan kebijakan (*wisdom*) karena kebijakan merupakan aturan yang sudah di tetapkan sesuai situasi dan kondisi setempat oleh pejabat yang berwenang.

Disamping itu kebijakan (*policy*) dapat juga kita katakan atau kita pergunakan untuk menuju perilaku seseorang, actor (misalnya seorang pejabat, suatu kelompok maupun suatu lembaga pemerintah) ataupun sejumlah aktor dalam bidang kegiatan tertentu. (Inu Kencana, 2005;105).

Dunn, (2003;22) mengemukakan proses pembuatan kebijakan adalah serangkaian aktifitas intelektual yang dilakukan dalam proses kegiatan yang pada dasarnya bersifat politis. Aktifitas politis tersebut dijelaskan sebagai proses pembuatan kebijakan dan digambarkan sebagai serangkaian tahap yang saling bergantung yang diatur dalam urutan waktu, penyusunan agenda formulasi kebijakan, adopsi kebijakan, implementasi kebijakan dan penelitian kebijakan.

Pembinaan menurut Juhardi, (2011;52) adalah usaha memelihara, melatih dan meningkatkan menjadi lebih baik lagi. Pembinaan disiplin kerja pegawai adalah rangkaian usaha untuk melatih dan meningkatkan sikap kesediaan pegawai menaati peraturan yang berlaku.

Menurut Juhardi, (2011;60) pembinaan dapat dilakukan dengan berbagai bentuk antara lain sebagai:

1. Penyuluhan

Penyuluhan sebagai proses komunikasi pembangunan, penyuluhan tidak sekadar upaya untuk menyampaikan pesan-pesan pembangunan, tetapi yang lebih penting dari itu adalah untuk menumbuh kembangkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan.

2. Pengarahan

pengarahan merupakan petunjuk untuk melaksanakan sesuatu, atau perintah resmi seseorang pimpinan kepada bawahannya berupa petunjuk untuk melaksanakan sesuatu. Pengarahan adalah kegiatan yang dilakukan Lurah untuk memberikan arahan, petunjuk atau langkah-langkah yang harus dilakukan

Lembaga Kemasyarakatan supaya dapat menjalankan tugas dan fungsinya masing-masing. Adapun indikatornya adalah :

- a. Memberikan arahan yang berhubungan dalam bidang pemerintahan.
 - b. Mengumpulkan setiap penyelenggara pemerintahan Kelurahan.
3. Bimbingan

Bimbingan adalah proses membantu individu untuk mencapai perkembangan optimal. Sebuah bimbingan harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan. Dalam melakukan bimbingan, harus dilakukan secara sistematis dan terarah supaya tercapai tujuan yang di inginkan. Bimbingan merupakan usaha-usaha yang dilakukan Lurah untuk mengajak, mengiring serta mendorong agar Lembaga Kemasyarakatan dapat menjalankan tugas dan fungsinya masing-masing. Adapun indikatornya adalah :

- a. Kegiatan yang dilakukan atau diikuti oleh semua anggota RT dan RW diberikan secara tertulis.
- b. Peserta kegiatan dapat menerima dengan baik dan mengerti apa yang disampaikan dalam kegiatan tersebut.
- c. Adanya diskusi atau Tanya jawab antara pembimbing dan yang dibimbing.

Berdasarkan penjelasandiatas bahwa pembinaan adalah usaha memberi bimbingan, saran, perintah-perintah atau intruksi kepada bawahan-nya dalam melaksanakan tugas masing-masing, agar tugas dapat dilaksanakan dengan baik dan benar-benar tertuju pada tujuan yang telah ditetapkan semula.

5. Pelayanan Publik

Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Wasistiono (2001:51-52) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah atau pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Menurut Moenir (2002:82) terdapat beberapa faktor pendukung pelayanan yang penting, yaitu:

- a. Faktor kesadaran petugas yang berkecimpung dalam pelayanan, kesadaran disini berfungsi sebagai acuan dasar yang melandasi pada perbuatan atau tindakan yang berikutnya.
- b. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan yaitu merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang.
- c. Faktor organisasi yang meliputi pengaturan struktur organisasi yang menggambarkan hierarki pertanggungjawaban, pembagian kerja, yang berdasarkan keahlian dan berfungsi masing-masing bagian sesuai dengan tugas yang telah ditetapkan serta pengembangan organisasi.
- d. Faktor pendapatan yang meliputi gaji yang dapat mengairahkan semangat kerja yang tinggi.

Adapun pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok orang dan organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan, (Pasolong, 2008:128).

Selanjutnya menurut Wasistiono, (2003:41) bahwa memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah tugas pokok pemerintah yang penting. Oleh sebab itu,

organisasi pemerintah sering pula disebut sebagai pelayanan masyarakat (*public servant*).

Menurut Ratminto dalam Winarsih (2005;141) pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat diwujudkan apabila dalam lingkungan internal organisasi penyelenggara pelayanan terdapat 3 (tiga) komponen, yaitu:

1. Sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat khususnya pengguna jasa.
2. Kultur pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan, dan
3. Sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan pengguna jasa.

Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris "*public*" yang berarti umum, masyarakat, dan negara. Istilah publik di Indonesia telah menjadi bahasa baku yang dapat diterima. "Publik" di Indonesia dapat berarti umum, orang banyak, dan ramai. Istilah publik juga turut dijelaskan oleh Cutlip dan Center dalam Syafri (2012;15) yang mengatakan bahwasanya publik merupakan kelompok individu yang terikat oleh kepentingan bersama dan berbagi rasa atas dasar kebersamaan.

Menurut Ndraha (2005: 69-71) Pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu dengan kepala bagian dengan kepala bironya sendirinya dan sesama bagian didalam biro yang sama atau kedalam bagiannya sendiri hal ini pelayanan kedalam bersifat vartical dan horizontal. Pelayanan kedalam dilakukan unit-unit staf atau unit-unit lainnya yang tidak langsung memproduksi layanan

bagi consumer di luar organisasi yaitu, pemberian informasi, pemberian pertimbangan, atas nama kepala melakukan supervise, mewakili kepala.

Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah merupakan kewajiban pemerintah dan hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan. Oleh karena itu konsep kualitas pelayanan publik harus sesuai dengan makna dari fungsi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Lovelock (dalam Hardiyansyah 2007:71) mengemukakan lima dimensi /indikator yang harus diperhatikan bagi pelayanan publik agar kualitas pelayanan dapat dicapai dan berikut lima indikator dalam penelitian ini :

- 1) Bukti Langsung (*Tangibles*) merupakan kemampuan penyediaan sarana prasarana pelayanan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
- 2) Keandalan (*Reliability*) kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- 3) Ketanggapan (*Responsiveness*) merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.
- 4) Jaminan (*Assurance*) merupakan pengetahuan kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
- 5) Empati (*Empathy*) merupakan pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen

Menurut Surjadi, (2009:84) pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Serta menurut Moenir, (2008: 64) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah berbagai kegiatan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang barang dan jasa.

Pengertian pelayanan publik perlu memperhitungkan unsur-unsur sebagai berikut Sinambela, (2006:13):

1. Pelayanan publik merupakan pengambilan tanggung jawab oleh kolektivitas atas sejumlah kekayaan, kegiatan atau pelayanan dengan menghindari logika milik pribadi atau swasta karena tujuannya pertama-tama bukan mencari keuntungan.
2. Pelayanan publik mempunyai beragam bentuk organisasi hukum, baik di dalam maupun di luar sektor publik.
3. Pelayanan publik, merupakan lembaga rakyat yang memberi pelayanan kepada warga negara, memperjuangkan kepentingan kolektif, dan menerima tanggung jawab untuk member hasil. Jadi siapa saja yang berusaha memajukan kesejahteraan publik dan menumbuhkan kepercayaan untuk mengusahakan kesejahteraan bersama merupakan bagian dari pelayanan publik.
4. Kekhasan pelayanan publik terletak dalam upaya merespons kebutuhan publik sebagai konsumen.

Berdasarkan teori diatas bahwa pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini dilakukan tidak terlepas dari penelitian-penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebagai bahan perbandingan dan kajian. Adapun hasil-hasil penelitian yang dijadikan perbandingan dengan penelitian terdahulu dapat dilihat pada table dibawah ini :

Tabel II.1 : Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Dini Annisa Tifany (2015)	Pelayanan Surat Keterangan Usaha Di Kantor Kelurahan Manembo-Nembo Tengah Kecamatan Matuari Kota Bitung.	Teori Pelayanan, Metode Penelitian Kuantitatif. Pengumpulan data Dokumentasi, wawancara, Kuesioner.	Tujuan Penelitian, Variabel lain yang berbeda, Lokasi Penelitian, Indikator Penelitian.
2	Amalia Pertiwi (2017)	Kualitas Pelayanan Pengurusan Surat Pindah di Desa Rawangkao barat Kecamatan Rawangkao Kabupaten Siak.	Teori Pelayanan, Metode Penelitian Kuantitatif. Pengumpulan data Dokumentasi, wawancara, Kuesioner.	Variabel yang diteliti, Populasi dan Sampel, Lokasi Penelitian.
3	Ichwann Hastona (2015)	Analisis Pelayanan Surat Pindah Di Kelurahan Kerinci Timur Kecamatan Pangkalan Kerinci Timur kabupaten Pelalawan.	Teori Pelayanan, Metode Penelitian Kuantitatif. Pengumpulan data Dokumentasi, wawancara, Kuesioner.	Tujuan Penelitian, Populasi dan Sampel, Lokasi Penelitian, Metode Penelitian, Indikator Penelitian.

Sumber : Olahan Data Penelitian, 2021

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikiran ini adalah untuk membentuk, menjelaskan pemikiran dan konsep dalam menganalisa dan meneliti masalah yang dihadapi serta mekanisme hubungan lembaga sehubungan dengan penelitian ini, dengan memaparkan keterkaitan antara variable penelitian dengan indikator-indikator Adapun kerangka pikiran dari penelitian dapat dilihat dibawah ini sebagai berikut.

Gambar II.1. Kualitas Pelayanan Kelurahan Bagan Hulu Kecamatan Bangko Kabupaten Rokan Hilir (studi Surat Keterangan Perpindahan Penduduk)



Sumber: modifikasi penulis, 2021

D. Konsep Operasional

Untuk menghindari salah penafsiran persepsi atas istilah yang digunakan maka diberikan konsep yang dioperasionalkan sebagai berikut:

1. Pemerintah adalah semua badan atau organisasi yang berfungsi memenuhi dan melindungi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.
2. Pemerintahan adalah proses pemenuhan dan perlindungan kebutuhan dan kepentingan manusia dan masyarakat.
3. Pelaksanaan fungsi Lurah yang dimaksudkan disini pelayanan terhadap masyarakat yaitu pelayanan dalam melaksanakan Administrasi Kependudukan.
4. Kelurahan dalam penelitian ini adalah wilayah kerja Lurah sebagai perangkat daerah Kabupaten/Kota dalam wilayah kerja Kecamatan.

Adapun indikator yang dioperasionalkan dalam penelitian ini adalah :

5. Bukti Langsung (*Tangibles*) merupakan kemampuan penyediaan sarana prasarana pelayanan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
6. Keandalan (*Reliability*) kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
7. Ketanggapan (*Responsiveness*) merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.

8. Jaminan (*Assurance*) merupakan pengetahuan kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
9. *Empathy* merupakan pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

E. Operasional Variabel

Tabel II.1 : Operasional Variabel Kualitas Pelayanan Kelurahan Bagan Hulu Kecamatan Bangko Kabupaten Rokan Hilir (studi Surat Keterangan Perpindahan Penduduk).

Konsep	Variabel	Indikator	Ukuran/Item penilaian	Skala
Kualitas Pelayanan yaitu, segala pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Lovelock (dalam Hardiyansyah 2007:71)	Kualitas Pelayanan Kelurahan Bagan Hulu Kecamatan Bangko Kabupaten Rokan Hilir (studi Surat Keterangan Perpindahan Penduduk)	<i>Tangibles</i> (bukti langsung)	a. Tersedia loket dan ruang pelayanan. b. Tersedianya pegawai penerima pelayanan	Ordinal
		Reliability (handal)	a. Waktu penyelesaian pelayanan. b. Kemampuan pegawai.	Ordinal
		Responsiveness (daya tanggap)	a. Tanggap terhadap keluhan masyarakat b. Evaluasi pencapaian pelayanan.	Ordinal
		Assurance (jaminan)	a. Keramahan pegawai. b. Sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan.	Ordinal

		Empathy (empati)	<ul style="list-style-type: none"> a. Sikap prihatin pegawai dalam melayani. b. Bertindak adil dalam memberikan pelayanan 	Ordinal
--	--	---------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------

Sumber : Olahan Data Penelitian, 2021



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini survey deskriptif yaitu tipe penelitian yang menggambarkan mengenai variable yang diteliti dan metode kualitatif yaitu penelitian dalam bentuk persentase dan di akhiri dengan penarikan suatu kesimpulan dalam pemberian saran. Sugiyono (2012;80).

Untuk mengetahui dan melihat serta melukiskan keadaan yang sebenarnya secara rinci dan actual dengan melihat masalah dan tujuan yang telah disampaikan sebelumnya dengan pengumpulan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, maka tipe penelitian ini yang digunakan adalah penelitian survey. Pengertian survey dibatasi dengan penelitian yang datanya dikumpulkan dari informan. Dengan demikian, penelitian survey secara komplit adalah penelitian yang mengambil sampel dari tiap-tiap informan dengan menggunakan wawancara sebagai alat pengumpulan yang pokok. Penelitian ini akan menuntun si peneliti dalam membuat daftar pertanyaan wawancara yang dimaksud diats untuk disebarkan kepada informan yang sudah ditentukan

B. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis mengambil lokasi penelitian pada Kelurahan Bagan Hulu Kecamatan Bangko Kabupaten Rokan Hilir. Penelitian dilakukan dikarenakan Masyarakat mengeluhkan prosedur dan mekanisme kerja dalam pelayanan pengurusan surat Pindah Peduduk Kantor Lurah Bagan Hulu yang tidak efisien, kurang informatif dan terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana

sehingga tidak menjamin kepastian sesuai dengan Standar Operasional prosedur yang ditetapkan

C. Key Informan dan Informan

Key informan adalah mereka yang mengetahui dan memiliki informasi pokok yang diperlukan peneliti dan informan adalah mereka yang terlibat langsung dalam intraksi social yang sedang diteliti. Adapun key informan penulis adalah Bapak Lurah Bagan Hulu.

Dalam keterbatasan penulis untuk meneliti seluruh pihak-pihak yang terkait, maka penulis merasa perlu untuk memilih beberapa informan yang penulis piker cukup relevan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan terkait dengan penelitian ini. Namun pada penelitian ini, jumlah informan tidaklah terbatas pada informan yang akan ditetapkan selanjutnya. Adapun informan yang menjadi penelitian ini adalah Sekertaris Lurah, Pegawai bagian pelayanan, serta Masyarakat yang mengurus surat keterangan pindah.

D. Teknik Penarikan Informan

Berdasarkan pertimbangan penelitian dan pengelompokan Informan, maka untuk menentukan informan, pada Sekertaris Lurah, Pegawai Kelurahan, Masyarakat Kelurahan Bagan Hulu, dalam hal ini digunakan penarikan *Purposive Sampling* yang merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan suatu tujuan dan pertimbangan tertentu.

E. Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer

Adalah data yang di peroleh secara langsung dari sumber di lapangan, melalui wawancara terpimpin dengan mengajukan pertanyaan yang meliputi Kualitas Pelayanan Kelurahan Bagan Hulu Kecamatan Bangko Kabupaten Rokan Hilir dalam pelayanan Surat Keterangan Perpindahan Penduduk terhadap informan yang ditetapkan.

b. Data Skunder

Data skunder adalah data atau informasi dan keterangan-keterangan yang diperlukan penelitian untuk menjelaskan permasalahan yang diteliti. Adapun data skunder berupa Undang-Undang, buku-buku tentang Pelayanan, jurnal, data penduduk pengurusan surat pindah, pelayanan administrasi Kantor Lurah Bagan Hulu, laporan penelitian yang telah ada, serta sumber-sumber lain yang dibutuhkan dan berkaitan dengan penelitian.

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dan informasi yang lengkap yang di perlukan penulis dalam penelitian ini, maka di gunakan teknik pengumpulan data yang meliputi keterkaitan data secara langsung maupun tidak langsung terhadap fokus penelitian, pengumpulan data penelitian dilakukan dengan :

1. Observasi

Adalah teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap fakta-fakta yang terjadi di lapangan dalam Kualitas

Pelayanan Kelurahan Bagan Hulu Kecamatan Bangko Kabupaten Rokan Hilir dalam pelayanan Surat Keterangan Perpindahan Penduduk.

2. Wawancara

Adalah cara mengumpulkan data dengan mengadakan Tanya jawab langsung dengan responden untuk memperoleh informasi secara langsung dari responden wawancara dilakukan terhadap Lurah, Pegawai, dan masyarakat Kelurahan Bagan Hulu Kecamatan Bangko Kabupaten Rokan Hilir.

4. Dokumentasi

Pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan pencatatan atau pendokumentasian yang meliputi kegiatan pelayanan administrasi Kelurahan, foto-foto kegiatan pelayanan, dan fasilitas pendukung kegiatan pelayanan dengan tujuan untuk mendapatkan tentang keadaan lokasi penelitian.

G. Teknik Analisis Data

Setelah data primer dan skunder yang di perlukan dalam penelitian ini terkumpul, maka data tersebut di kelompokkan sesuai dengan keperluan dan kegunaan penelitian. Analisis data dilakukan secara deskriptif dan keseluruhan data yang di peroleh untuk menggambarkan dan menjelaskan secara rinci bagaimana Kualitas Pelayanan Kelurahan Bagan Hulu Kecamatan Bangko Kabupaten Rokan Hilir dalam pelayanan Surat Keterangan Perpindahan Penduduk untuk menarik sebuah kesimpulan.

H. Jadwal Pelaksanaan Penelitian

Dibawah ini akan dipaparkan mengenai jadwal pelaksanaan penelitian ini dimulai bulan Desember 2020 sampai dengan bulan Mei 2021. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel III.1 : Jadwal Pelaksanaan Penelitian

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu ke 2021																											
		Desember				Januari				Februari				Maret				April				Mei							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Penyusunan UP	■	■	■	■																								
2	Seminar UP					■																							
3	Revisi UP						■																						
4	Revisi Quisioner							■	■																				
5	Rekomendasi Survy										■																		
6	Survy Lapangan											■	■	■	■														
7	Analisis Data															■	■												
8	Penyusunan Laporan hasil Penelitian (Skripsi)																			■	■								
9	Konsultasi Revisi Skripsi																					■	■	■	■				
10	Ujian Konfrehensif Skripsi																										■		
11	Revisi Skripsi																											■	
12	Penggandaan Skripsi																												■

Keterangan : Jadwal penelitian sewaktu-waktu dapat terjadi perubahan sesuai ketentuan penelitian, 2021

BAB IV

GAMBARAN UMUM PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kelurahan Bagan Hulu Kecamatan Bangko

Kota Bagansiapiapi terletak dimuara Sungai Rokan, di pesisir Utara Kabupaten Rokan Hilir, dan merupakan tempat yang strategis karena berdekatan dengan selat malaka yang merupakan lalu lintas perdagangan internasional. Selain sebagai Ibu kota.

Kecamatan Bangko merupakan salah satu kecamatan induk pada saat pembentukan Kabupaten Rokan Hilir tahun 2009, berbatasan dengan: a. Sebelah Utara : Kecamatan Sinaboib. Sebelah Selatan : Kecamatan Batu Hampar. Sebelah Timur : Selat Malakad. Sebelah Barat: Bukit Kapur Kecamatan Bangko mempunyai luas 475,26 Km² atau sekitar 5,35 persen dari total wilayah Kabupaten Rokan Hilir dan merupakan wilayah ibukota Kabupaten Rokan Hilir Bagansiapiapi. Ibu kota Kecamatan Bangko terletak di Kota Bagansiapiapi. Kecamatan Bangko dilewati sungai Rokan yang panjangnya sekitar 350 Km, dan berbatasan dengan Selat Malaka, ini sangat berguna bagi masyarakat baik sebagai tempat mata pencaharian menangkap ikan maupun sebagai sarana transportasi. Kecamatan Bangko merupakan salah satu kecamatan induk pada waktu pembentukan kabupaten Rokan Hilir, sudah mekar menjadi empat kecamatan. Kabupaten Rokan Hilir, sudah mekar menjadi empat kecamatan. Kecamatan Bangko terdiri dari lima belas desa/Kelurahan, lima diantaranya adalah Kelurahan dan sisanya bertipe desa yaitu sebanyak 10 desa.

Asal Kepenghuluan Bagan Hulu (disebutKepenghuluan Muda Bagan Hulu) dari pemekaran Kepenghuluan Kota pada tahun 1980-1982. Tanah yang ditempati yaitu di SD IMPRES 026 yang sekarang menjadi SD IMPRES 013.30 Pada tahun 1983 Kepenghuluan Kota dimekarkan menjadi 4 Kepenghuluan yaitu :1.Kepenghuluan Bagan Barat2.Kepenghuluan Bagan Timur3.Kepenghuluan Bagan Hulu4.Kepenghuluan Bagan Kota.

Kelurahan Bagan Hulu Kecamatan Bangko Kabupaten Rokan Hilirdengan luas wilayah 60 Km², terdiri dari 21 RT dan 6 RW serta dengan Jumlah penduduk 10.071 jiwa dengan jumlah Kepala Keluarga 1.875 K K .Kelurahan Bagan Hulu Berbatasan sebagai berikut :1)Sebelah UTARA : Berbatasan dengan Kelurahan Bagan Timur Dan Kota serta Kelurahan Bagan Barat.2)Sebelah SELATAN :Berbatasan dengan Sungai Pabrik atau Desa Bagan Punak.3) Sebelah BARAT : Berbatasan dengan Laut / Sungai Barkey.4)Sebelah TIMUR : Berbatasan dengan Hutan/Kec. Bukit Kapur.Kelurahan Bagan Hulu secara UmumKeadaan Geografis terdiri dari:Tanah Liat, Gambut dan Rawa dan sebagian penduduk bermata Pencaharian Nelayan, Buruh Nelayan, Dagang dan Sebagian Penduduk disebelah Utara Mayoritas Penduduk WNI Keturunan.

Penduduk merupakan potensi besar sebagai sumber pembangunandi daerah mereka yang berdomosili . potensi tersebut dilihat dari sumber daya manusia yang dimiliki, oleh karena itu ketersediaan SDM baik seara kualitas maupun kualitas maupun kuantitas akan menentukan keberhasilan pembangunan didaerah tersebut.Berdasarkan dat jumlah penduduk Kelurahan

Bagan Hulu 2016 teratat 11.938 jiwa yang terdiri dari 5.947 jiwa penduduk laki-laki dan 5.991 jiwa penduduk perempuan dengan 2.697 kepala keluarga.

B. Kelurahan Bagan Hulu Kecamatan Bangko Kabupaten Rokan Hilir

Kedudukan Kelurahan dan Tugas Lurah:

- (1) mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan di wilayah Kelurahan yang dipimpin Lurah. Selain melaksanakan tugas dan fungsi sebagaimana.
- (2) Lurah dibantu oleh perangkat Kelurahan untuk melaksanakan tugas yang diberikan oleh camat.
- (3) Tugas Lurah meliputi
 - a. pelaksanaan kegiatan pemerintahan Kelurahan;
 - b. pelaksanaan pemberdayaan masyarakat;
 - c. pelaksanaan pelayanan masyarakat;
 - d. pemeliharaan ketenteraman dan ketertiban umum;
 - e. pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
 - f. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh camat; dan
 - g. pelaksanaan tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Informan

Dalam sebuah penelitian, pertanyaan tentang identitas informan penelitian sangatlah penting. Maka dari itu pada hakikatnya dalam sebuah penelitian sangat penting dijelaskan identitas responden penelitian agar pembacanya merasa yakin bahwa penelitian ini adalah hasilnya dapat di pertanggungjawabkan karena penelitian yang jelas pastilah telah sesuai dengan substansi penelitiannya.

Dalam penelitian tentang Kualitas Pelayanan Kelurahan Bagan Hulu Kecamatan Bangko Kabupaten Rokan Hilir (Studi Surat Keterangan Perpindahan Penduduk). Hal-hal yang akan dijelaskan pada pembahasan ini adalah jenis kelamin, usia, Pendidikan informan.

1. Jenis Kelamin Informan

Dalam penelitian, jenis kelamin informan tidak berpengaruh terhadap hasil penelitian yang dilakukan selama informan tersebut bersedia untuk memberikan jawaban yang memang benar adanya. Tidak berpengaruhnya jenis kelamin informan terhadap hasil penelitian dikarenakan jenis kelamin tidak bisa menentukan pola pikir maupun pemahaman seorang terhadap suatu masalah penelitian. Dalam penelitian ini jenis kelamin informan sangatlah didominasi oleh kaum laki-laki, hal ini lebih rinci bahwa berperan dalam kegiatan pelayanan di Kantor Lurah Bagan Hulu dalam pindah penduduk laki-laki sebanyak 3 orang dan perempuan sebanyak 1 orang.

2. Usia Informan

Sebuah penelitian tentunya tidaklah memberikan Batasan usia informan dalam melakukan penelitiannya. Namun hal ini tidak bias di ungkiri bahwa usia merupakan salah satu yang cenderung membentuk kedewasaan pola fikir manusia walaupun kedewasaan pola fikir tidaklah bisa sepenuhnya ditentukan oleh usia seseorang, namun banyak manusia pola fikirnya tergantung usianya.

Pada penelitian ini terdapat keberagaman usia informan mulai dari termuda yaitu Sunardi usia 33 tahun, Armadi 34 Tahun, Jamri 35 Tahun, Hardiansyah, 37 Tahun, Hamdan 37 Tahun, Jamri 39 tahun, Sudianto 39 Tahu, Irfan Fikri 43 tahun, Rustam 41 tahun, dan. hal ini dapat diketahui sebagaimana table berikut:

Tabel V.1 Identitas Informan Berdasarkan Umur

No	Tingkat Umur	Frekuensi	Persentase (%)
1	30-35	1	20%
2	36-40	1	20%
3	41-45	1	20%
4	46-50	2	40%
Jumlah		5	100%

Sumber : Olahan Data Penelitian, 2020

Berdasarkan table di atas diketahui identitas informan berdasarkan umur adalah dari 5 orang dijadikan informan sebanyak 1 orang berusia 30-35 atau 25%, 1 orang berusia 36-40 atau 50%, 1 orang berusia 41-45 atau 12%, dan 1 orang berusia 46-50 atau 12%.

Berdasarkan identitas responden menurut tingkat umur dapat dikatakan bahwa sebagian besar responden yang dijdadikan dalam penelitian ini dan informan tergolong usia produktif dan dewasa didalam berpikir dan informan cukup

mengetahui pelaksanaan kegiatan dan bentuk pembinaan yang diterima dan dilaksanakan.

3. Pendidikan Informan

Dalam sebuah penelitian jawaban yang diberikan oleh informan dalam menjawab semua pertanyaan penelitian merupakan data yang harus dianalisis. Hal ini dikarenakan bahwa jawaban setiap informan tentunya berbeda satu dengan yang lainnya, hal ini dikarenakan dipengaruhi oleh pemahaman terhadap masalah penelitian dan tidak akan pernah terlepas dari tingkat Pendidikan yang pernah dilalui.

Biasanya pemahaman seseorang yang memiliki Pendidikan yang lebih tinggi akan lebih baik dari pada seorang yang tingkat pendidikannya lebih rendah. Dalam penelitian ini tingkat Pendidikan informan cukup variative mulai dari jenjang Pendidikan Diploma 3 sebanyak 1 orang, tingkat Pendidikan Sarjana sebanyak 2 orang, dan tingkat Pendidikan Pascasarjana sebanyak 1 orang. Adapun tingkat Pendidikan informan secara jelas dapat dilihat pada table berikut :

Tabel V.2 Identitas Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan.

No	Nama	Jabatan	Tingkat Pendidikan
1	Muhammad Hasbi	Lurah	S1
2	Viana Sari	Sekretaris Kelurahan	S1
3	Hermansyah	Pegawai Kelurahan	S1
4	Wahyuni	Pengurus Pindah Penduduk	SMA
5	Andriadi Saputra	Pengurus Pindah Penduduk	SMA

Sumber : Oalahan Data Penelitian, 2021

Berdasarkan table diatas Identitas Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan dimana diketahui jumlah tingkat Pendidikan S1 sebanyak 3 Orang, SMA sebanyak 3 orang.

Didalam observasi yang peneliti lakukan dilapangan bahwa Kualitas Pelayanan Kelurahan Bagan Hulu Kecamatan Bangko Kabupaten Rokan Hilir dalam pengurusan Surat Keterangan Perpindahan Penduduk belum terlaksana dengan optimal sesuai dengan standar Operasional Prodsedur dan tugas dan fungsi kinerja pegawai dari waktu pemberian pelayanan hingga penyelesaian pengurusan surat pindah Penduduk.

Pelaksanaan penyebaran Kuisisioner dan wawancara yang sudah disajikan kepada responden, maka langkah awal yang harus dipenuhi adalah berupa identitas responden. Dan yang dijadikan responden pada penelitian ini memiliki tingkat pendidikan yang berbeda dan diskriminasi oleh pegawai yang disajikan sebagai sampel dalam penelitian ini. Adapun dinilai bahwa tingkat pendidikan ini dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian ini adalah pada tingka analisis yang akan diberikan dalam menilai.

B. Kualitas Pelayanan Kelurahan Bagan Hulu Kecamatan Bangko Kabupaten Rokan Hilir (Studi Surat Keterangan Perpindahan Penduduk)

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa di sebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara

pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Tuntutan masyarakat terhadap penerapan kualitas pelayanan didorong oleh fenomena karena tidak maksimalnya kinerja pemerintahan disebabkan beberapa faktor diantaranya ketidak cermatan pemerintahan dalam pemantauan dan perencanaan strategis. Selain itu, terjadinya pelanggaran terhadap etika waktu dan disiplin kerja menjadi penyebab menurunnya kinerja aparat pemerintahan.

Kelurahan Bagan Hulu dalam melayani masyarakatnya seluruh pegawai pada Kelurahan Bagan Hulu untuk dapat menerapkan transparansi dalam melayani masyarakat. Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat.

Pelayanan Surat Keterangan Perpindahan Penduduk (Pindah Datang dan Pindah Keluar) adalah salah satu pelayanan yang dilaksanakan kantor Kelurahan Bagan Hulu tentunya kualitas pelayanan salah satu pendukung pencapaian pelayanan dengan maksimal. Surat Keterangan Perpindahan Penduduk adalah pengurusan penduduk yang ingin berpindahan dari Kelurahan ke luharan dalam wilaya lain.

pelayanan pengurusan surat Pindah Peduduk Kantor Lurah Bagan Hulu dimana diketahui masih lebih banyak pencapaian pelayanan belum dapat diselesaikan dengan tepat waktu daripada tepat waktu selama 1 hari kerja sehingga terlihat belum memberikan kepuasan bagi penerima layanan Kantor Lurah Bagan Hulu.

Kelemahan dan permasalahan yang cenderung terjadi dalam pelayanan pelayanan pengurusan surat Pindah Peduduk Kantor Lurah Bagan Hulu perlu memperbaiki kelemahan tersebut agar dalam pemberian pelayanan dapat berjalan dengan dengan baik sesuai dengan SOP yang ditetapkan sehingga sehingga memberikan kepuasan bagi masyarakat.

Berdasarkan penjelasan diatas pelayanan pengurusan surat Pindah Peduduk di Kantor Lurah Bagan Hulu bahwa masih adanya Masyarakat mengeluhkan akan penetapan prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang diberikan Kelurahan yang cenderung berbelit-belit, kurang informatif dan terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana sehingga tidak sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang ditetapkan dan kurangnya tanggungjawab pegawai dalam penyelesaian kinerjanya terlihat dari pegawai belum datang dan pulang tepat waktu sehingga masih ada beberapa pegawai diwaktu jam kerja tidak ditemui di kantor, dan Kurangnya keramahan pegawai dalam pelayanan pengurusan berbagai keperluan administrasi menyebabkan masyarakat merasa tidak dilayani dengan baik.

Adapun berikut teori yang digunakan didalam penelitian ini adalah konsep Lovelock (dalam Hardiyansyah 2007:71) dimana dikatakan Kualitas Pelayanan meliputi :

1. Bukti Langsung (*Tangibles*) merupakan kemampuan penyediaan sarana prasarana pelayanan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
2. Keandalan (*Reliability*) kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

3. Ketanggapan (*Responsiveness*) merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. Jaminan (*Assurance*) merupakan pengetahuan kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
5. Empathy merupakan pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen

Berikut dijelaskan hasil tanggapan informan terhadap Indikator-indikator penelitian. Dalam penelitian ini bahwa peneliti telah melaksanakan wawancara kepada 5 orang yang telah ditetapkan melalui pertanyaan yang diberikan kepada informan semuanya sama sesuai dengan judul penelitian, Berikut Analisa peneliti berdasarkan indikator sebagai berikut :

1. Bukti Langsung (*Tangibles*)

Bukti Langsung (*Tangibles*) merupakan kemampuan penyediaan sarana prasarana pelayanan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penyediaan sarana prasarana di Kelurahan Bagan Hulu Kecamatan Bangko Kabupaten Rokan Hilir dalam menunjang pelayanan kepengurusan surat pengantar pindah penduduk suda tersedia dengan tujuan memberikan pencapaian pelayanan sehingga kegiatan pelayanan surat keterangan pindah penduduk dapat diselesaikan dengan optimal.

- a. Tersedia loket dan ruang pelayanan

Pemberian pelayanan tidak terlepas dari Tersedia loket dan ruang pelayanan dimana pelayanan kepengurusan surat pindah sudah menyediakan loket dan ruang tunggu bagi pengurus surat pindah sehingga masyarakat dalam kepengurusannya merasa diperhatikan dan merasa puas apabila hal tersebut terdida. Adapun wawancara yang dilakukan dengan Lurah Bapak Muhammad Hasbi sebagai berikut:

Kegiatan pemberian pelayanan dalam kepengurusan surat pindah penduduk Kantor Lurah Bagan Hulu suda menyediakan loket dan ruang tunggu bagi masyarakat dalam kepengurusan Kantor Lurah Bagan Hulu tujuannya adalah memberikan kenyamanan bagi pemohon pelayanan, hal ini kami sediakan loket pelayanan satu saja dan ruang tunggu satu emang tidak terlalu besar tapi cukuplah apabila tidak ramai masyarakat yang melakukan kepengurusan di Kantor Lurah. (Bapak Muhammad Hasbi Lurah Bagan Hulu, hari Senin pada tanggal 8 Maret Tahun 2021, Pukul 09.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa pelayanan dalam kepengurusan surat pindah penduduk Kantor Lurah Bagan Hulu suda menyediakan loket dan ruang tunggu bagi masyarakat dalam kepengurusan Kantor Lurah Bagan Hulu tujuannya adalah memberikan kenyamanan bagi pemohon pelayanan dengan menyediakan loket pelayanan satu saja dan ruang tunggu.

Begitu juga hasil wawancara dengan Sekertaris KeLurah Ibu Viana Sari sebagai berikut :

Sejauh ini Pelayanan yang kami berikan melalui penyediaan loket pengurusan dan ruang tunggu sudah tersedia dengan tujuan agar masyarakat dapat nyaman dalam melakukan pengurusan di Kantor Lurah Bagan Hulu. Kami akui bahwanya ketersediaan tersebut belum maksimal dimana kalua pengunjung ramai ruangan penuh dan harus menunggu antr diluar. (Sekertaris KeLurah Ibu Viana Sari, Senin pada tanggal 8 Maret Tahun 2021, Pukul 10.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Pelayanan yang Kantor Lurah Bagan Hulu melalui sarana prasarana dengan penyediaan loket pengurusan dan ruang tunggu dengan tujuan agar masyarakat dapat nyaman dalam melakukan pengurusan di Kantor Lurah Bagan Hulu.

Begitu juga pendapat Pegawai Kantor Lurah Bagan Hulu dalam memberikan pelayanan pengurusan surat keterangan pindah. Adapun Berikut wawancara Pegawai Kantor Lurah Bagan Hulu dengan bapak Hermansyah sebagai berikut:

Sejauh kami penyediaan sarana prasarana pendukung pelayanan di Kantor Lurah Bagan Hulu sudah tersedia dengan tujuan agar masyarakat pemohon dapat menunggu dan menerima pelayanan. Kami akui memang masih belum optimal penyediaan sarana prasarana seperti loket khusus pengurusan surat pindah hanya satu loket saja ya disitu semua pengurusan masyarakat sehingga terkadang memberikan dampak lamayan masyarakat atri didalam pengurusannya. (Pegawai Kantor Lurah Bagan Hulu bapak Hermansyah hari senin, pada tanggal 8 Maret Tahun 2021, Pukul 10.30 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Kantor Lurah Bagan Hulu suda menyediakan sarana prasarana pendukung pelayanan di Kantor Lurah Bagan Hulu sudah tersedia dengan tujuan agar masyarakat pemohon dapat menunggu dan menerima pelayanan.

Begitu juga hasil wawancara dengan masyarakat pemohon pengurusat surat keterangan perpindahan penduduk Ibu Wahyuni sebagai berikut:

Pelayan yang diberikan Kantor Lurah Bagan Hulu sudah baik namun perlu di tingkatkan lagi seperti penyediaan ruang tunggu diperbesar sehingga masyarakat tidak ada samapai keluar menunggu dan lokrt penerima layanan perlu ditambah sehingga pengurusan cepat diselesaikan. (Masyarakat pemohon pengurusat surat keterangan perpindahan penduduk Ibu Wahyuni, hari Selasa, pada tanggal 9 Maret tahun 2021, Pukul 10.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Pelayan yang diberikan Kantor Lurah Bagan Hulu perlu di tingkatkan lagi seperti penyediaan ruang tunggu diperbesar sehingga masyarakat tidak ada samapai keluar menunggu dan loket penerima layanan perlu ditambah sehingga pengurusan cepat diselesaikan.

Begitu juga hasil wawancara dengan masyarakat pemohon pengurusat surat keterangan perpindahan penduduk Bapak Andriadi Saputra sebagai berikut:

Pelayan yang diberikan Kantor Lurah Bagan Hulu belum maksimal dimana ruang tunggu yang tersedia masih tergolong sempit sehingga banyak orang harus antri diluar dan loket pelayanan masih satu sehingga masyarakat atri untuk menunggu layanan sehingga hal ini mempengaruhi keamanan dan kecepatan pemberian pelayanan sehingga banyak masyarakat belum merasa puas. (Masyarakat pemohon pengurusat surat keterangan perpindahan penduduk Ibu Wahyuni, hari Selasa, pada tanggal 9 Maret tahun 2021, Pukul 11.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Pelayan yang diberikan Kantor Lurah Bagan Hulu belum maksimal dimana ruang tunggu yang tersedia masih tergolong sempit sehingga banyak orang harus antri diluar dan loket pelayanan masih satu sehingga masyarakat atri untuk menunggu layanan sehingga hal ini mempengaruhi keamanan dan kecepatan pemberian pelayanan.

Adapun berikut hasil observasi penelitian bahwa penyediaan pelayanan Kantor Lurah Bagan Hulu dalam bentuk sarana prasarana belum optimal dimana ruang tunggu yang masih sempit sehingga masyarakat harus menunggu diluar dan loket yang tersedia kurang banyak sehingga kepengurusan dapat diselesaikan dengan maksimal sehingga memberikan kepuasan bagi masyarakat pemohon kepengurusan sura perpindahan kependudukan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa Kantor Lurah Bagan Hulu belum memberikan pelayanan dengan maksimal dalam penyediaan sarana dan prasarana seperti loket pelayanan yang masih minim dan ruang tunggu yang masih sempit sehingga hal ini belum memberikan dampak keberhasilan pelayanan yang cepat dan tepat.

b. Tersedianya Pegawai Penerima Pelayanan

Tersedianya pegawai penerima pelayanan dalam kepengurusan surat perpindahan kependudukan memberikan dampak terhadap keberhasilan pencapaian pelayanan sehingga dengan jumlah masyarakat yang dilayani tersedianya pegawai yang mencukupi. Adapun wawancara yang dilakukan dengan Lurah Bapak Muhammad Hasbi sebagai berikut:

Penyediaan pegawai sejauh ini sudah maksimal dengan jumlah bagian pelayanan sebanyak 7 orang akan tetapi pada saat ramai memang agak kewalahan namun dapat diselesaikan meskipun akan telat karena kurangnya jumlah pegawai. (Bapak Muhammad Hasbi Lurah Bagan Hulu, hari Senin pada tanggal 8 Maret Tahun 2021, Pukul 09.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa pegawai sudah tersedia namun apabila ramai masyarakat pemohon pegawai masih kurang banyak sehingga pencapaian pelayanan tidak maksimal.

Begitu juga hasil wawancara dengan Sekertaris KeLurah Ibu Viana Sari sebagai berikut :

Sejauh ini pegawai sudah tersedia dalam pengurusan Surat perpindahan Kependudukan memang masih kurang seperti kata masyarakat dikarenakan pegawaikan mengurus pelayanan bidang lainnya sehingga memperlama penyelesaia pelayanan. Namun kami dapat menyelesaikan pengurusan yang dilakukan masyarakat kok. (Sekertaris KeLurah Ibu Viana Sari, Senin pada tanggal 8 Maret Tahun 2021, Pukul 10.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Kantor Lurah Bagan Hulu suda menyediakan pegawai dalam pengurusan Surat perpindahan Kependudukan akan tetapi masih kurang dikarenakan pegawaikan mengurus pelayanan bidang lainnya sehngga mempelama penyelesaia pelayanan.

Begitu juga pendapat Pegawai Kantor Lurah Bagan Hulu dalam memberikan pelayanan pengurusan surat keterangan pindah. Adapun Berikut wawancara Pegawai Kantor Lurah Bagan Hulu dengan bapak Hermansyah sebagai berikut:

Sejauh kami sudah memberikan pelayanan sesuai dengan kemampuan kami guna memberikan kepuasan bagi masyarakat, namun jumlah pegawai khusus melayani sebagiknya dapat ditingkatkan sehingga pencapaian pelayanan dapat dialakauakan denagna maksimal. (Pegawai Kantor Lurah Bagan Hulu bapak Hermansyah hari senin, pada tanggal 8 Maret Tahun 2021, Pukul 10.30 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan Pegai Kantor Lurah Bagan Hulu dalam memberikan pelayanan bahwa kemampuan kami guna memberikan kepuasan bagi masyarakat, namun jumlah pegawai khusus melayani sebagiknya dapat ditingkatkan sehingga pencapaian pelayanan dapat dialakauakan denagan maksimal.

Begitu juga hasil wawancara dengan masyarakat pemohon pengurusat surat keterangan perpindahan penduduk Ibu Wahyuni sebagai berikut:

Sejauh ini Pelayan yang diberikan Kantor Lurah Bagan Hulu belum maksimal dikarenakan kurangnya jumlah pegawai didalam melakukan pelayanan sehingga pemberian pelayanan kurang maksimal. (Masyarakat pemohon pengurusat surat keterangan perpindahan penduduk Ibu Wahyuni, hari Selasa, pada tanggal 9 Maret tahun 2021, Pukul 10.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Sejauh ini Pelayan yang diberikan Kantor Lurah Bagan Hulu belum maksimal dikarenakan kurangnya jumlah pegawai didalam melakukan pelayanan sehingga pemberian pelayanan kurang maksimal.

Begitu juga hasil wawancara dengan masyarakat pemohon pengurusat surat keterangan perpindahan penduduk Bapak Andriadi Saputra sebagai berikut:

Sejuh ini pelayan yang diberikan Kantor Lurah Bagan Hulu belum maksimal dimana masih kurangnya jumlah pegawai didalam memberikan pelayanan sehingga terkesan pelayanan yang diberikan belum optimal. (Masyarakat pemohon pengurusat surat keterangan perpindahan penduduk Ibu Wahyuni, hari Selasa, pada tanggal 9 Maret tahun 2021, Pukul 11.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa pelayan yang diberikan Kantor Lurah Bagan Hulu belum maksimal dimana masih kurangnya jumlah pegawai didalam memberikan pelayanan sehingga terkesan pelayanan yang diberikan belum optimal.

Adapun berikut hasil observasi penelitian bahwa pegawai dalam pelayanan Surat Perpindahan kependudukan bahwa masih kurang jumlah pegawai dalam memberikan pelayanan sehingga memakan waktu yang lama dikarenakan sebagian pegawai melayani bidang lainnya sehingga pemberian pelayanan dengan maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa pegawai Kantor Lurah Bagan Hulu dalam memberikan pelayanan kepengurusan surat pindah penduduk belum maksimal hal ini dikarenakan kurangnya jumlah pegawai dalam menangani pemberian pelayanan bagi masyarakat dikarenakan memberikan pelayanan dalam bidang-bidang lainnya.

2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan (*Reliability*) kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Keandalan pegawai dalam memberikan pelayanan didasarkan kemampuan dan ketelitian setiap pegawai dalam bekerja sehingga menghasilkan kinerja yang baik, hal ini pegawai memberikan pelayanan yang cepat dan tepat sehingga pencapaian pelayanan dapat diselesaikan dengan tepat waktu sesuai dengan Standar Operasional prosedur.

a. Kemampuan Pegawai

Kemampuan pegawai adalah sejauhmana pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat pemohon pengurusan surat keterangan perpindahan penduduk yang diselesaikan tepat waktu dan sesuai dengan standar operasional prosedur selama satu hari penyelesaiannya. Adapun wawancara yang dilakukan dengan Lurah Bapak Muhammad Hasbi sebagai berikut:

Sejauh ini keandalan pegawai sudah baik dimana pegawai sudah melakukan kinerjanya sesuai dengan bidang dan kemampuannya dan pegawai sudah memberikan pelayanan dengan maksimal meskipun ada beberapa pencapaian pelayanan belum dilakukan dengan tepat sasaran namun hanya beberapa pegawai saja. (Bapak Muhammad Hasbi Lurah Bagan Hulu, hari Senin pada tanggal 8 Maret Tahun 2021, Pukul 09.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa keandalan pegawai sudah baik dimana pegawai sudah melakukan kinerjanya sesuai dengan bidang dan kemampuannya dan pegawai sudah memberikan pelayanan dengan maksimal.

Begitu juga hasil wawancara dengan Sekertaris KeLurah Ibu Viana Sari sebagai berikut :

Sejauh ini Pegawai sudah memiliki kemampuan dalam melaksanakan kinerjanya dengan baik namun yang menjadi masalah bahwa kurangnya jumlah pegawai dalam memberikan pelayanan sehingga pencapaian pelayanan terlambat dalam penyelesaiannya. (Sekertaris KeLurah Ibu Viana Sari, Senin pada tanggal 8 Maret Tahun 2021, Pukul 10.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Pegawai sudah memiliki kemampuan dalam melaksanakan kinerjanya dengan baik namun yang menjadi masalah bahwa kurangnya jumlah pegawai dalam memberikan pelayanan sehingga hasil pelayanan yang diberikan belum maksimal secara menyeluruh dalam penyelesaiannya.

Begitu juga pendapat Pegawai Kantor Lurah Bagan Hulu dalam memberikan pelayanan pengurusan surat keterangan pindah. Adapun Berikut wawancara Pegawai Kantor Lurah Bagan Hulu dengan bapak Hermansyah sebagai berikut:

Sejauh kami sudah berupaya dalam memberikan pelayanan dengan baik bagi masyarakat pemohon pengeurusan surt keterangan pindah namun kami akui bahwa masih kurangnya jumlah pegawai dalam memberikan pelayanan sehingga pencapaian pelayanan belum maksimal diselesaikan.

(Pegawai Kantor Lurah Bagan Hulu bapak Hermansyah hari senin, pada tanggal 8 Maret Tahun 2021, Pukul 10.30 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa pegawai Kantor Lurah Bagan Hulu sudah berupaya dalam memberikan pelayanan dengan baik bagi masyarakat pemohon pengurusan surt keterangan pindah namun kurangnya jumlah pegawai dalam memberikan pelayanan sehingga pencapaian pelayanan belum maksimal diselesaikan

Begitu juga hasil wawancara dengan masyarakat pemohon pengurusat surat keterangan perpindahan penduduk Ibu Wahyuni sebagai berikut:

Pegawai dalam memberikan pelayanan sudah baik namun terlihat masih kurangnya jumlah pegawai sehingga pencapaian pelayanan masih tidak dapat diselesaikan dengan tepat waktu. (Masyarakat pemohon pengurusat surat keterangan perpindahan penduduk Ibu Wahyuni, hari Selasa, pada tanggal 9 Maret tahun 2021, Pukul 10.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa pegawai Kantor Lurah Bagan Hulu dalam memberikan pelayanan surat perpindahan penduduk sudah baik namun terlihat masih kurangnya jumlah pegawai sehingga pencapaian pelayanan masih tidak dapat diselesaikan dengan tepat waktu

Begitu juga hasil wawancara dengan masyarakat pemohon pengurusat surat keterangan perpindahan penduduk Bapak Andriadi Saputra sebagai berikut:

Sejauh ini pelayanan yang diberikan kanto Lurah bahwa pegawai Kantor Lurah Bagan Hulu belum maksimal bekerja dimana pelanyan kepengurusan surat pindah belum dapat diselesaikan dengan tepat waktu sehingga masyarakat harus menunggu sampai beberapa hari penyelesaiannya. (Masyarakat pemohon pengurusat surat keterangan perpindahan penduduk Ibu Wahyuni, hari Selasa, pada tanggal 9 Maret tahun 2021, Pukul 11.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan pegawai Kantor Lurah Bagan Hulu belum maksimal bekerja dimana pelanyan kepengurusan surat pindah belum dapat diselesaikan dengan tepat waktu sehingga masyarakat harus menunggu sampai beberapa hari penyelesaiannya.

Adapun berikut hasil observasi penelitian bahwa penyediaan pelayanan pegawai Kantor Lurah Bagan Hulu belum memberikan hasil kinerjanya dengan baik hal ini dikarenakan kurangnya jumlah pegawai dan disiplin pegawai dalam

bekerja sehingga pencapaian pelayanan tidak dapat diselesaikan dengan Standar Operasional prosedur selama 1 hari dalam pengurusan surat pindah penduduk.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa pegawai Kantor Lurah Bagan Hulu belum memberikan pelayanan dengan maksimal dalam penyelesaian pengurusan surat pindah penduduk hal ini dikarenakan kurangnya jumlah pegawai dan pegawai belum disiplin dalam bekerja sehingga pencapaian pelayanan belum maksimal diselesaikan.

b. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Waktu penyelesaian pelayanan adalah pencapaian pelayanan Kantor Lurah Bagan Hulu dalam kepengurusan surat perpindahan penduduk sejauh mana dapat diselesaikan dengan tepat waktu sesuai dengan standar operasional prosedur. Adapun wawancara yang dilakukan dengan Lurah Bapak Muhammad Hasbi sebagai berikut:

Waktu penyelesaian pengurusan surat pindah selama satu hari Kantor Lurah Bagan Hulu sudah berupaya dalam kepengurusannya dengan tepat waktu, memang kami akui belum terlaksana dengan maksimal hal ini dikarenakan kurangnya jumlah pegawai dalam memberikan pelayanan secara khusus dikarenakan pegawai menyelesaikan pekerjaan lainnya. (Bapak Muhammad Hasbi Lurah Bagan Hulu, hari Senin pada tanggal 8 Maret Tahun 2021, Pukul 09.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Waktu penyelesaian pengurusan surat pindah selama satu hari Kantor Lurah Bagan Hulu sudah berupaya dalam kepengurusannya dengan tepat waktu namun belum terlaksana dengan maksimal hal ini dikarenakan kurangnya jumlah pegawai dalam memberikan pelayanan secara khusus dikarenakan pegawai menyelesaikan pekerjaan lainnya.

Begitu juga hasil wawancara dengan Sekertaris KeLurah Ibu Viana Sari sebagai berikut :

Sejauh ini waktu penyelesaian kepengurusan pindah penduduk belum maksimal dalam penyelesaiannya hal ini dikarenakan kurangnya jumlah pegawai sehingga masih ada beberapa pengurusan yang belum diselesaikan dengan tepat waktu. (Sekertaris KeLurah Ibu Viana Sari, Senin pada tanggal 8 Maret Tahun 2021, Pukul 10.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa waktu penyelesaian kepengurusan pindah penduduk belum maksimal dalam penyelesaiannya hal ini dikarenakan kurangnya jumlah pegawai sehingga masih ada beberapa pengurusan yang belum diselesaikan dengan tepat waktu.

Begitu juga pendapat Pegawai Kantor Lurah Bagan Hulu dalam memberikan pelayanan pengurusan surat keterangan pindah. Adapun Berikut wawancara Pegawai Kantor Lurah Bagan Hulu dengan bapak Hermansyah sebagai berikut:

Sejauh kami sudah memberikan pelayanan sesuai dengan kemampuan kami guna memberikan kepuasan bagi masyarakat, namun jumlah pegawai khusus melayani sebagiknya dapat ditingkatkan sehingga pencapaian pelayanan dapat dialakaukan denagna maksimal. (Pegawai Kantor Lurah Bagan Hulu bapak Hermansyah hari senin, pada tanggal 8 Maret Tahun 2021, Pukul 10.30 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan Pegai Kantor Lurah Bagan Hulu dalam memberikan pelayanan bahwa kemampuan kami guna memberikan kepuasan bagi masyarakat, namun jumlah pegawai khusus melayani sebagiknya dapat ditingkatkan sehingga pencapaian pelayanan dapat dialakaukan denagan maksimal.

Begitu juga hasil wawancara dengan masyarakat pemohon pengurusat surat keterangan perpindahan penduduk Ibu Wahyuni sebagai berikut:

Sejauh ini waktu Pelayan yang diberikan Kantor Lurah Bagan Hulu belum maksimal dikarenakan kurangnya jumlah pegawai didalam melakukan pelayanan sehingga pemberian pelayanan kurang maksimal. (Masyarakat pemohon pengurusat surat keterangan perpindahan penduduk Ibu Wahyuni, hari Selasa, pada tanggal 9 Maret tahun 2021, Pukul 10.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Sejauh ini Pelayanan yang diberikan Kantor Lurah Bagan Hulu belum maksimal dikarenakan kurangnya jumlah pegawai didalam melakukan pelayanan sehingga pemberian pelayanan kurang maksimal.

Begitu juga hasil wawancara dengan masyarakat pemohon pengurusat surat keterangan perpindahan penduduk Bapak Andriadi Saputra sebagai berikut:

Sejuh iniwaktu pelayan yang diberikan Kantor Lurah Bagan Hulu belum maksimal dimana masih kurangnya jumlah pegawai didalam memberikan pelayanan sehingga terkesan pelayanan yang diberikan belum optimal. (Masyarakat pemohon pengurusat surat keterangan perpindahan penduduk Ibu Wahyuni, hari Selasa, pada tanggal 9 Maret tahun 2021, Pukul 11.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa waktu pelayan yang diberikan Kantor Lurah Bagan Hulu belum maksimal dimana masih kurangnya jumlah pegawai didalam memberikan pelayanan sehingga terkesan pelayanan yang diberikan belum optimal.

Adapun berikut hasil observasi penelitian bahwa waktu pelayanan dalam pengurusan Surat Perpindahan kependudukan bahwa masih kurangmaksimal yang ditetapkan satu hari kerja dalam penyelesaiannya hal ini dikarenakan kurangnya pegawai dalam memberikan pelayanan sehingga memakan waktu yang lama dan kurangnya disiplin pegawai dalam bekerja sehingga pemberian pelayanan dengan maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa pegawai Kantor Lurah Bagan Hulu bahwa waktu pelayanan kepengurusan surat pindah penduduk belum maksimal hal ini dikarenakan kurangnya jumlah pegawai dalam menangani pemberian pelayanan bagi masyarakat dan disiplin pegawai dalam bekerja sehingga pencapaian pelayanan tidak diselesaikan dengan tepat waktu.

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan (*Responsiveness*) merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Kantor Lurah Bagan Hulu tanggap dan memberikan informasi terhadap setiap upaya pemberian pelayanan dengan maksimal dengan pegawai memberikan solusi dari keluhan atau himbauan dari masyarakat dalam kepengurusan surat pindah penduduk.

a. Tanggap Terhadap Keluhan Masyarakat

Tanggap terhadap keluhan masyarakat adalah pegawai tanggap apa yang menjadi keluhan masyarakat dalam kepengurusan surat pindah penduduk dengan menerima masukan dan himbauan serta memberikan solusi bagi penduduk dalam kepengurusan tersebut. Adapun wawancara yang dilakukan dengan Lurah Bapak Muhammad Hasbi sebagai berikut:

Sejauh ini kami sudah menerima apa yang menjadi keluhan masyarakat dengan tujuan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dan hal ini kami juga memberikan solusi atau upaya memberikan pemahaman bagi masyarakat dalam kepengurusan Pindah Penduduk, memang belum berlangsung dengan baik tapi kami selalu berusaha dalam menanggapi apa yang menjadi keluhan masyarakat dalam kepengurusan surat pindah penduduk. (Bapak Muhammad Hasbi Lurah Bagan Hulu, hari Senin pada tanggal 8 Maret Tahun 2021, Pukul 09.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Kantor Lurah Bagan Hulu sudah menerima apa yang menjadi keluhan masyarakat dengan tujuan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dan hal ini dan juga memberikan solusi atau upaya memberikan pemahaman bagi masyarakat dalam kepengurusan Pindah Penduduk.

Begitu juga hasil wawancara dengan Sekertaris KeLurah Ibu Viana Sari sebagai berikut :

Sejauh ini Pegawai sudah memberikan himbauan atau solusi dari himabauan masyarakat mulai dari lambannya pelayanan kepngurusan, fasilitas pendukung pelayanan dan prosedur dan persyaratan dalam kepengurusan Surat pindah penduduk. (Sekertaris KeLurah Ibu Viana Sari, Senin pada tanggal 8 Maret Tahun 2021, Pukul 10.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Pegawai sudah memberikan himbauan atau solusi dari himabauan masyarakat mulai dari lambannya pelayanan kepngurusan, fasilitas pendukung pelayanan dan prosedur dan persyaratan dalam kepengurusan Surat pindah penduduk dan memberikan solusi.

Begitu juga pendapat Pegawai Kantor Lurah Bagan Hulu dalam memberikan pelayanan pengurusan surat keterangan pindah. Adapun Berikut wawancara Pegawai Kantor Lurah Bagan Hulu dengan bapak Hermansyah sebagai berikut:

Sejauh kami sudah berupaya dalam menerima himbauan dari penduduk atas pelayanan yang kami berikan dan sejauh ini kami selalu berusaha dalam menanggapi sehingga apa yang menjadi ketidak nyamanan masyarakat pemohon pengurusan srat pindah penduduk dapat kami arahkan dan atasi. (Pegawai Kantor Lurah Bagan Hulu bapak Hermansyah hari senin, pada tanggal 8 Maret Tahun 2021, Pukul 10.30 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Kantor Lurah Bagan Hulu suda berupaya dalam menerima himbauan dari penduduk atas pelayanan yang diberikan dan sejauh Kantor Lurah Bagan Hulu selalu berusaha dalam menanggapi apa yang menjadi ketidak nyamanan masyarakat pemohon pengurusan srat pindah penduduk.

Begitu juga hasil wawancara dengan masyarakat pemohon pengurusat surat keterangan perpindahan penduduk Ibu Wahyuni sebagai berikut:

Sejauh ini tanggapan kami sebagai pemohon pengurus surat pindah penduduk belum disrespon dengan baik dan diterapkan hanya sebatas menerima laporan kami dan tidak adanya tindakan buktinya sejauh ini pelayanan yang diterapkan belum maksimal. (Masyarakat pemohon pengurusat surat keterangan perpindahan penduduk Ibu Wahyuni, hari Selasa, pada tanggal 9 Maret tahun 2021, Pukul 10.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa masyarakat pemohon pengurus surat pindah penduduk belum disrespon dengan baik dan diterapkan hanya sebatas menerima laporan dan tidak adanya tindakan dalam menangulangi hambatan dalam pelayanan yang diberikan.

Begitu juga hasil wawancara dengan masyarakat pemohon pengurusat surat keterangan perpindahan penduduk Bapak Andriadi Saputra sebagai berikut:

Sejauh ini tanggapan keluhan dari masyarakat dalam pelayanan yang diberikan kanto Lurah belum adanya solusi melankan diabaikan saja. (Masyarakat pemohon pengurusat surat keterangan perpindahan penduduk Ibu Wahyuni, hari Selasa, pada tanggal 9 Maret tahun 2021, Pukul 11.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan pegawai Kantor Lurah Bagan Hulu atas tanggapan keluhan dari masyarakat dalam pelayanan yang diberikan kanto Lurah belum adanya solusi dalam menunjang keberhasilan pelayanan.

Adapun berikut hasil observasi penelitian bahwa tanggapan dari terhadap keluhan masyarakat belum adanya solusi yang diberikan Kantor Lurah Bagan Hulu dalam hal pencapaian pengurusan surat pindah penduduk sehingga masyarakat belum merasa puas akan pelayanan yang diberikan Kantor Lurah Bagan Hulu.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa tanggapan keluhan masyarakat dalam kepengurusan pindah penduduk belum ditanggapi oleh pegawai sehingga pelayanan yang diberikan belum adanya perubahan dari sebelumnya.

b. Evaluasi Pencapaian Pelayanan

Evaluasi pencapaian pelayanan adalah sejauh mana pelayanan Kantor Lurah Bagan Hulu dapat diterima oleh masyarakat dan dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Adapun wawancara yang dilakukan dengan Lurah Bapak Muhammad Hasbi sebagai berikut:

Pencapaian pelayanan yang kami lakukan sudah baik pengurusan surat pindah penduduk suda dapat diselesaikan meskipun ada beberapa yang belum diselesaikan dengan tepat waktu akan tetapi dapat diselesaikan juga .(Bapak Muhammad Hasbi Lurah Bagan Hulu, hari Senin pada tanggal 8 Maret Tahun 2021, Pukul 09.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Pencapaian pelayanan yang di lakukan Kantor Lurah Bagan Hulu sudah baik pengurusan surat pindah penduduk suda dapat diselesaikan meskipun ada beberapa yang belum diselesaikan dengan tepat waktu.

Begitu juga hasil wawancara dengan Sekertaris KeLurah Ibu Viana Sari sebagai berikut :

Sejauh ini waktu penyelesaian kepengurusan pindah penduduk belum tepat waktu dalam penyelesaiannya hal ini dikarenakan kurangnya jumlah

pegawai sehingga masih ada beberapa pengurusan yang belum diselesaikan dengan tepat waktu. (Sekertaris KeLurah Ibu Viana Sari, Senin pada tanggal 8 Maret Tahun 2021, Pukul 10.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa waktu penyelesaian kepengurusan pindah penduduk belum maksimal dalam penyelesaiannya hal ini dikarenakan kurangnya jumlah pegawai sehingga masih ada beberapa pengurusan yang belum diselesaikan dengan tepat waktu.

Begitu juga pendapat Pegawai Kantor Lurah Bagan Hulu dalam memberikan pelayanan pengurusan surat keterangan pindah. Adapun Berikut wawancara Pegawai Kantor Lurah Bagan Hulu dengan bapak Hermansyah sebagai berikut:

Sejauh kami sudah memberikan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur dan kemampuan kami guna memberikan kepuasan bagi masyarakat, namun jumlah pegawai khusus melayani sebagiknya dapat ditingkatkan sehingga pencapaian pelayanan dapat dialakaukan denagna maksimal. (Pegawai Kantor Lurah Bagan Hulu bapak Hermansyah hari senin, pada tanggal 8 Maret Tahun 2021, Pukul 10.30 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan ketepatan waktu pelayan yang diberikan Kantor Lurah Bagan Hulu bahwa Pegawai Kantor Lurah Bagan Hulu dalam memberikan pelayanan sudah memberikan kepuasan bagi masyarakat, namun jumlah pegawai dapat ditingkatkan sehingga pencapaian pelayanan dapat dialakaukan denagan maksimal.

Begitu juga hasil wawancara dengan masyarakat pemohon pengurusat surat keterangan perpindahan penduduk Ibu Wahyuni sebagai berikut:

Sejauh ini waktu Pelayan yang diberikan Kantor Lurah Bagan Hulu belum maksimal dikarenakan kurangnya jumlah pegawai didalam melakukan pelayanan sehingga pemberian pelayanan kurang maksimal. (Masyarakat

pemohon pengurusat surat keterangan perpindahan penduduk Ibu Wahyuni, hari Selasa, pada tanggal 9 Maret tahun 2021, Pukul 10.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Sejauh ini Pelayan yang diberikan Kantor Lurah Bagan Hulu belum maksimal dikarenakan kurangnya jumlah pegawai didalam melakukan pelayanan sehingga pemberian pelayanan kurang maksimal.

Begitu juga hasil wawancara dengan masyarakat pemohon pengurusat surat keterangan perpindahan penduduk Bapak Andriadi Saputra sebagai berikut:

Sejuh ini pencapaian waktu pelayan yang diberikan Kantor Lurah Bagan Hulu belum maksimal dimana masih kurangnya jumlah pegawai didalam memberikan pelayanan sehingga terkesan pelayanan yang diberikan belum optimal. (Masyarakat pemohon pengurusat surat keterangan perpindahan penduduk Ibu Wahyuni, hari Selasa, pada tanggal 9 Maret tahun 2021, Pukul 11.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa pencapaian waktu pelayan yang diberikan Kantor Lurah Bagan Hulu belum maksimal dimana masih kurangnya jumlah pegawai didalam memberikan pelayanan sehingga terkesan pelayanan yang diberikan belum optimal.

Adapun berikut hasil observasi penelitian bahwa waktu pelayanan dalam pengurusan Surat Perpindahan kependudukan bahwa masih kurangmaksimal yang ditetapkan satu hari kerja dalam penyelesaiannya hal ini dikarenakan kurangnya pegawai dalam memberikan pelayanan sehingga memakan waktu yang lama dan kurangnya disiplin pegawai dalam bekerja sehingga pemberian pelayanan dengan maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi diketahui pencapaian waktu pengurusan surat keterangan pindah penduduk bahwa pegawai Kantor Lurah

Bagan Hulu dalam waktu pelayanan kepengurusan surat pindah penduduk belum maksimal hal ini dikarenakan kurangnya jumlah pegawai dalam menangani pemberian pelayanan bagi masyarakat dan disiplin pegawai dalam bekerja sehingga pencapaian pelayanan tidak diselesaikan dengan tepat waktu.

4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*Assurance*) merupakan pengetahuan kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Kantor Lurah Bagan Hulu memberikan pelayanan dengan sopan santun dengan tujuan agar masyarakat pemohon pengurusan surat pindah penduduk merasa puas dan menerima pelayanan dengan baik sesuai dengan kemampuan pegawai dalam memberikan respon dan penerapannya.

a. Keramahan Pegawai

Keramahan Pegawai adalah tingkah laku pegawai yang menimbulkan kesukaan dan kesenangan pemohon pelayanan sehingga masyarakat dapat berinteraksi dengan leluasa dan terbuka. Adapun wawancara yang dilakukan dengan Lurah Bapak Muhammad Hasbi sebagai berikut:

Sejauh ini kami sudah melakukan keramahan terhadap pegawai dengan tujuan memberikan komunikasi dengan pemohon pengurusan Surat Pindah penduduk sehingga pemohon dapat dengan leluasa berkomunikasi dengan kami..(Bapak Muhammad Hasbi Lurah Bagan Hulu, hari Senin pada tanggal 8 Maret Tahun 2021, Pukul 09.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Kantor Lurah Bagan Hulu sudah melakukan keramahan terhadap pegawai dengan tujuan

memberikan komunikasi dengan pemohon pengurusan Surat Pindah penduduk sehingga pemohon dapat dengan leluasa berkomunikasi.

Begitu juga hasil wawancara dengan Sekertaris KeLurah Ibu Viana Sari sebagai berikut :

Sejauh ini pegawai sudah menerapkan tangka laku yang ramah bagi masyarakat penerima layanan dengan tujuan agar komunikasi yang terjalin lebih terbuka. (Sekertaris KeLurah Ibu Viana Sari, Senin pada tanggal 8 Maret Tahun 2021, Pukul 10.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Pegawai Kantor Lurah Bagan Hulu sudah menerapkan tangka laku yang ramah bagi masyarakat penerima layanan dengan tujuan agar komunikasi yang terjalin lebih terbuka.

Begitu juga pendapat Pegawai Kantor Lurah Bagan Hulu dalam memberikan pelayanan pengurusan surat keterangan pindah. Adapun Berikut wawancara Pegawai Kantor Lurah Bagan Hulu dengan bapak Hermansyah sebagai berikut:

Sejauh kami sudah ramah terhadap masyarakat pemohon pengurusan surat pindah penduduk dengan menyapa dan memberikan solusi atas himbauan masyarakat terkait pelayanan yang kami akan dan sudah berikan. (Pegawai Kantor Lurah Bagan Hulu bapak Hermansyah hari senin, pada tanggal 8 Maret Tahun 2021, Pukul 10.30 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Kantor Lurah Bagan Hulu sudah sudah ramah terhadap masyarakat pemohon pengurusan surat pindah penduduk dengan menyapa dan memberikan solusi atas himbauan masyarakat terkait pelayanan yang akan dan sudah dilaksanakan.

Begitu juga hasil wawancara dengan masyarakat pemohon pengurusat surat keterangan perpindahan penduduk Ibu Wahyuni sebagai berikut:

Sejauh ini pegawai belum semua ramah dalam memberikan pelayanan dimana pegawai masih banyak yang cuek sementara tidak adanya upaya bertanya bagi masyarakat pemohon sementara masyarakat tidak semua yang cekatan nah hal inilah yang membuat masyarakat tidak nyaman atas pelayanan yang diberikan. (Masyarakat pemohon pengurusat surat keterangan perpindahan penduduk Ibu Wahyuni, hari Selasa, pada tanggal 9 Maret tahun 2021, Pukul 10.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Sejauh ini pegawai belum semua ramah dalam memberikan pelayanan dimana pegawai masih banyak yang cuek sementara tidak adanya upaya bertanya bagi masyarakat pemohon.

Begitu juga hasil wawancara dengan masyarakat pemohon pengurusat surat keterangan perpindahan penduduk Bapak Andriadi Saputra sebagai berikut:

Sejauh ini pegawai belum ramah dalam berkomunikasi dengan kami pemohon pengurusan surat pindah penduduk dimana belum adanya sapaan atau himbauan terhadap kami melainkan cuek saja bila tidak ditanya sehingga memberi kesan yang tidak baik. (Masyarakat pemohon pengurusat surat keterangan perpindahan penduduk Ibu Wahyuni, hari Selasa, pada tanggal 9 Maret tahun 2021, Pukul 11.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Sejauh ini pegawai belum ramah dalam berkomunikasi dengan pemohon pengurusan surat pindah penduduk dimana belum adanya sapaan atau himbauan terhadap melainkan cuek saja bila tidak ditanya sehingga memberi kesan yang tidak baik

Adapun berikut hasil observasi penelitian bahwa tanggapan terhadap keramah pegawai bahwa pegawai belum semua menerapkan sikap yang ramah bagi pemohon kepengurusan surat pindah penduduk sehingga banyak pemohon yang terkesan enggan bertanya dikarenakan pegawai yang cuek dan tidak menunjukkan sikap yang ramah.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa keramahan pegawai dalam pengurusan surat pindah penduduk belum diterapkan dengan baik dimana diketahui pegawai terlihat tidak acuh terhadap pemohon yang mendatangi Kantor Lurah Bagan Hulu dan belum memberikan respon terhadap keluhan masyarakat pemohon.

b. Sopan Santun Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan

Sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan adalah upaya pegawai dalam memberikan komunikasi dengan baik sehingga masyarakat pemohon dapat merasa puas akan upaya pelayanan yang diberikan. Adapun wawancara yang dilakukan dengan Lurah Bapak Muhammad Hasbi sebagai berikut:

Sejauh ini Sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan suda dilakukan dengan tujuan memberikan komunikasi dengan pemohon pengurusan Surat Pindah penduuk sehingga pemohon dapat dengan leluasa berkomunikasi dengan kami..(Bapak Muhammad Hasbi Lurah Bagan Hulu, hari Senin pada tanggal 8 Maret Tahun 2021, Pukul 09.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa penerapan sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan Kantor Lurah Bagan Hulu sudah diterapkan dengan tujuan memberikan komunikasi dengan pemohon pengurusan Surat Pindah penduduk sehingga pemohon dapat dengan leluasa berkomunikasi.

Begitu juga hasil wawancara dengan Sekertaris KeLurah Ibu Viana Sari sebagai berikut :

Sejauh ini pegawai sudah menerapkan sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat penerima layanan dengan tujuan agar kmunikasi yang terjalin lebih terbuka. (Sekertaris KeLurah Ibu Viana Sari, Senin pada tanggal 8 Maret Tahun 2021, Pukul 10.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Pegawai Kantor Lurah Bagan Hulu sudah menerapkan sopan santun pegawai dalam memberikan

pelayanan bagi masyarakat penerima layanan dengan tujuan agar komunikasi yang terjalin lebih terbuka.

Begitu juga pendapat Pegawai Kantor Lurah Bagan Hulu dalam memberikan pelayanan pengurusan surat keterangan pindah. Adapun Berikut wawancara Pegawai Kantor Lurah Bagan Hulu dengan bapak Hermansyah sebagai berikut:

Sejauh kami sudah menerapkan sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan ramah terhadap masyarakat pemohon pengurusan surat pindah penduduk dengan menyapa dan memberikan solusi atas himbauan masyarakat terkait pelayanan yang kami akan dan sudah berikan. (Pegawai Kantor Lurah Bagan Hulu bapak Hermansyah hari senin, pada tanggal 8 Maret Tahun 2021, Pukul 10.30 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Kantor Lurah Bagan Hulu sudah sudah sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat pemohon pengurusan surat pindah penduduk dengan menyapa dan memberikan solusi atas himbauan masyarakat terkait pelayanan yang akan dan sudah dilaksanakan.

Begitu juga hasil wawancara dengan masyarakat pemohon pengurusan surat keterangan perpindahan penduduk Ibu Wahyuni sebagai berikut:

Sejauh ini pegawai belum menerapkan sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan dalam memberikan pelayanan dimana pegawai masih banyak yang cuek sementara tidak adanya upaya bertanya bagi masyarakat pemohon sementara masyarakat tidak semua yang cekatan nah hal inilah yang membuat masyarakat tidak nyaman atas pelayanan yang diberikan. (Masyarakat pemohon pengurusan surat keterangan perpindahan penduduk Ibu Wahyuni, hari Selasa, pada tanggal 9 Maret tahun 2021, Pukul 10.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Sejauh ini pegawai belum semua sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan dimana pegawai masih banyak yang cuek sementara tidak adanya upaya bertanya bagi masyarakat pemohon.

Begitu juga hasil wawancara dengan masyarakat pemohon pengurusat surat keterangan perpindahan penduduk Bapak Andriadi Saputra sebagai berikut:

Sejauh ini pegawai belum sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan dalam berkomunikasi dengan kami pemohon pengurusan surat pindah penduduk dimana belum adanya sapaan atau himbauan terhadap kami melainkan cuek saja bila tidak ditanya sehingga memberi kesan yang tidak baik. (Masyarakat pemohon pengurusat surat keterangan perpindahan penduduk Ibu Wahyuni, hari Selasa, pada tanggal 9 Maret tahun 2021, Pukul 11.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Sejauh ini pegawai belum sopan santun dalam memberikan pelayanan melalui berkomunikasi dengan pemohon pengurusan surat pindah penduduk dimana belum adanya upaya penerapan sapaan atau himbauan terhadap melainkan cuek saja bila tidak ditanya sehingga memberi kesan yang tidak baik

Adapun berikut hasil observasi penelitian bahwa tanggapan terhadap sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan belum diterapkan dengan maksimal dimana diketahui dari beberapa pegawai masih ada pegawai yang belum sopan atau terlihat cuek sehingga masyarakat enggan untuk bertanya.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan belum diterapkan dengan baik dimana diketahui sebagian pegawai masih terlihat tidak acuh terhadap pemohon yang mendatangi Kantor Lurah Bagan Hulu dan belum memberikan respon terhadap keluhan

masyarakat pemohon sehingga masyarakat belum menerima pelayanan yang memuaskan.

5. *Empati (empathy)*

Empathy merupakan pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Kantor Lurah Bagan Hulu memberikan pelayanan bersikap perhatian yang tulus dan memberikan respon terhadap masyarakat.

a. Sikap Prihatin Pegawai Dalam Melayani

Sikap prihatin pegawai dalam melayani adalah sejauh mana pegawai bersikap perhatian atas keluhan masyarakat pemohon pengurusan surat pindah penduduk sehingga memberikan kesan yang positif terhadap pemohon. Adapun wawancara yang dilakukan dengan Lurah Bapak Muhammad Hasbi sebagai berikut:

Sejauh ini kami sudah melakukan Sikap prihatin pegawai dengan melakukan komunikasi dan bertanya dengan pemohon pengurusan Surat Pindah penduduk sehingga pemohon dapat dengan leluasa berkomunikasi dengan kami..(Bapak Muhammad Hasbi Lurah Bagan Hulu, hari Senin pada tanggal 8 Maret Tahun 2021, Pukul 09.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Kantor Lurah Bagan Hulu sudah melakukan sikap prihatin pegawai dengan melakukan komunikasi dan bertanya dengan pemohon pengurusan Surat Pindah penduduk sehingga pemohon dapat dengan leluasa berkomunikasi.

Begitu juga hasil wawancara dengan Sekertaris KeLurah Ibu Viana Sari sebagai berikut :

Sejauh ini pegawai sudah menerapkan sikap prihatin pegawai dengan menerapkan tingka laku yang ramah bagi masyarakat penerima layanan dengan tujuan agar kmunikasi yang terljaln lebih terbuka. (Sekertaris KeLurah Ibu Viana Sari, Senin pada tanggal 8 Maret Tahun 2021, Pukul 10.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa sikap prihatin pegawai Kantor Lurah Bagan Hulu dengan menerapkan tangka laku yang ramah bagi masyarakat penerima layanan dengan tujuan agar kmunikasi yang terljaln lebih terbuka.

Begitu juga pendapat Pegawai Kantor Lurah Bagan Hulu dalam memberikan pelayanan pengurusan surat keterangan pindah. Adapun Berikut wawancara Pegawai Kantor Lurah Bagan Hulu dengan bapak Hermansyah sebagai berikut:

Pegawai sudah menerapkan sikap prihatin pegawai terhadap masyarakat pemohon pengurusan surat pindah penduduk dengan menyapa dan memberikan solusi atas himbauan masyarakat terkait pelayanan yang kami akan dan sudah berikan. (Pegawai Kantor Lurah Bagan Hulu bapak Hermansyah hari senin, pada tanggal 8 Maret Tahun 2021, Pukul 10.30 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Kantor Lurah Bagan Hulu sudah menerapkan sikap prihatin pegawai terhadap masyarakat pemohon pengurusan surat pindah penduduk dengan menyapa dan memberikan solusi atas himbauan masyarakat terkait pelayanan yang akan dan sudah dilaksanakan.

Begitu juga hasil wawancara dengan masyarakat pemohon pengurusat surat keterangan perpindahan penduduk Ibu Wahyuni sebagai berikut:

Sejauh ini pegawai belum semua menerapkan sikap prihatin pegawai terhadap masyarakat pemohon pengurusan surat Pindah penduduk dengan dalam memberikan pelayanan dimana pegawai masih banyak yang cuek

sementara tidak adanya upaya bertanya bagi masyarakat pemohon sementara masyarakat tidak semua yang cekatan nah hal inilah yang membuat masyarakat tidak nyaman atas pelayanan yang diberikan. (Masyarakat pemohon pengurusat surat keterangan perpindahan penduduk Ibu Wahyuni, hari Selasa, pada tanggal 9 Maret tahun 2021, Pukul 10.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Sejauh ini pegawai belum semua menerapkan sikap prihatin pegawai terhadap masyarakat pemohon pengurusan surat pindah penduduk dimana pegawai masih banyak yang cuek dan kurang peduli terhadap pemohon pengurusan surat pindah penduduk.

Begitu juga hasil wawancara dengan masyarakat pemohon pengurusat surat keterangan perpindahan penduduk Bapak Andriadi Saputra sebagai berikut:

Sejauh ini pegawai belum menerapkan sikap prihatin melalui ramah dalam berkomunikasi dengan kami pemohon pengurusan surat pindah penduduk dimana belum adanya sapaan atau himbauan terhadap kami melainkan cuek saja bila tidak ditanya sehingga memberi kesan yang tidak baik. (Masyarakat pemohon pengurusat surat keterangan perpindahan penduduk Ibu Wahyuni, hari Selasa, pada tanggal 9 Maret tahun 2021, Pukul 11.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Sejauh ini pegawai belum menerapkan sikap prihatin dengan berkomunikasi dengan pemohon pengurusan surat pindah penduduk terkait kendala yang dihadapi.

Adapun berikut hasil observasi penelitian bahwa tanggapan terhadap sikap prihatin terhadap masyarakat pemohon surat pengurusan pindah penduduk belum diterapkan dimana pegawai belum tanggap terhadap keluhan pemohon dan belum memberikan solusi atas keluhan masyarakat pemohon.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa sikap prihatin pegawai belum diterapkan sehingga masyarakat pemohon pengurusan surat pindah belum

merasa puas dikarenakan keluhan masyarakat belum adanya solusi dan sikap didalam menanggulangnya yang dilakukan pegawai.

b. Bertindak Adil Dalam Memberikan Pelayanan

Bertindak adil dalam memberikan pelayanan adalah upaya pelayanan yang diberikan Kantor Lurah Bagan Hulu secara merata tanpa adanya pandang bulu. Adapun wawancara yang dilakukan dengan Lurah Bapak Muhammad Hasbi sebagai berikut:

Sejauh ini pegawai dalam memberikan pelayanan sudah menerapkan Bertindak adil dalam memberikan pelayanan dilakukan dengan tujuan memberikan pelayanan secara sehingga pemohon merasa puas atas pelayanan yang diberikan. (Bapak Muhammad Hasbi Lurah Bagan Hulu, hari Senin pada tanggal 8 Maret Tahun 2021, Pukul 09.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa pegawai dalam memberikan pelayanan sudah menerapkan bertindak adil dalam memberikan pelayanan dilakukan dengan tujuan memberikan pelayanan secara sehingga pemohon merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Begitu juga hasil wawancara dengan Sekertaris KeLurah Ibu Viana Sari sebagai berikut :

Sejauh ini pegawai sudah menerapkan bertindak adil dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat penerima layanan dengan tujuan agar pencapaian pelayanan dapat diselesaikan sesuai dengan urutan pemohon kepengurusan (Sekertaris KeLurah Ibu Viana Sari, Senin pada tanggal 8 Maret Tahun 2021, Pukul 10.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa pegawai sudah menerapkan bertindak adil dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat penerima layanan dengan tujuan agar pencapaian pelayanan dapat diselesaikan sesuai dengan urutan pemohon kepengurusan.

Begitu juga pendapat Pegawai Kantor Lurah Bagan Hulu dalam memberikan pelayanan pengurusan surat keterangan pindah. Adapun Berikut wawancara Pegawai Kantor Lurah Bagan Hulu dengan bapak Hermansyah sebagai berikut:

Sejauh kami sudah bertindak adil dalam memberikan pelayanan dengan tujuan agar tercapainya kesamarataan hak bagi pemohon pengurusan surat pindah penduduk. (Pegawai Kantor Lurah Bagan Hulu bapak Hermansyah hari senin, pada tanggal 8 Maret Tahun 2021, Pukul 10.30 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Kantor Lurah Bagan Hulu suda bertindak adil dalam memberikan pelayanan dengan tujuan agar tercapainya kesamarataan hak bagi pemohon pengurusan surat pindah penduduk.

Begitu juga hasil wawancara dengan masyarakat pemohon pengurusat surat keterangan perpindahan penduduk Ibu Wahyuni sebagai berikut:

Sejauh ini pegawai belum menerapkn bertindak adil dalam memberikan pelayanan dimana masih adanya pemohon yang datang terkhir namun penyelesaiannya duluan hal ini menjadi pertanyaan besar kenapa bisa terjadi.sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan dalam memberikan. (Masyarakat pemohon pengurusat surat keterangan perpindahan penduduk Ibu Wahyuni, hari Selasa, pada tanggal 9 Maret tahun 2021, Pukul 10.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Sejauh ini pegawai belum menerapkn bertindak adil dalam memberikan pelayanan dimana masih adanya pemohon yang datang terkhir namun penyelesaiannya duluan hal ini menjadi pertanyaan besar kenapa bisa terjadi.sopan santun.

Begitu juga hasil wawancara dengan masyarakat pemohon pengurusat surat keterangan perpindahan penduduk Bapak Andriadi Saputra sebagai berikut:

Sejauh ini pegawai belum bertindak adil dalam memberikan pelayanan melainkan masih adanya unsur kedekatan dan keluarga terhadap pencapaian pelayanan yang diberikan bagi masyarakat pemohon. (Masyarakat pemohon pengurusat surat keterangan perpindahan penduduk Ibu Wahyuni, hari Selasa, pada tanggal 9 Maret tahun 2021, Pukul 11.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa pegawai belum bertindak adil dalam memberikan pelayanan melainkan masih adanya unsur kedekatan dan keluarga terhadap pencapaian pelayanan yang diberikan bagi masyarakat pemohon.

Adapun berikut hasil observasi penelitian bahwa pegawai Kantor Lurah Bagan Hulu belum bertindak adil dalam memberikan pelayanan dimana diketahui adanya unsur saudara dan kedekatan sehingga mendahulukan penyelesaian pengurusan surat pindah penduduk.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa penerapan bertindak adil dalam memberikan pelayanan oleh pegawai Kantor Lurah Bagan Hulu belum diterapkan dengan pemerataan pelayanan yang diberikan melainkan masih adanya unsur kedekatan dan keluarga didalam pencapaian penyelesaiannya sehingga hal ini memberikan dampak ketidakpuasan yang dirasakan masyarakat pengurus surat pindah penduduk.

C. Hambatan Dalam Kualitas Pelayanan Kelurahan Bagan Hulu Kecamatan Bangko Kabupaten Rokan Hilir (Studi Surat Keterangan Perpindahan Penduduk)

Adapun hambatan yang dapat penulis ketahui mengenai Kualitas Pelayanan Kelurahan Bagan Hulu Kecamatan Bangko Kabupaten Rokan Hilir (Studi Surat Keterangan Perpindahan Penduduk), meliputi :

1. Bukti Langsung (*Tangibles*)

Pelayanan kepegurusan Surat Keterangan Perpindahan Penduduk belum terlaksana dengan optimal dimana sarana prasaran kependukungn pelayanan didalam loket pelayanan masih kurang tersedia sesuai dengan bagian pelayanan yang akan dilayani sehingga loket yang ada secara menyeluruh melayani kepengurusan lainnya sehingga pencapaian waktu pelayanan yang dlaksanakan tidak tercapai dengan maksimal.

2. Keandalan (*Reliability*)

Diketahui pelayanan kepegurusan Surat Keterangan Perpindahan Penduduk masih belum tepatnya waktu dalam penyelesaian pelayanan yang diberikan selama 1 hari kerja melainkan sampai dengan beberapa hari hal ini dikarenakan belum didukung oleh kemampuan pegawai didalam memberikan pelayanan sehingga pelayanan yang diberikan belum terlaksana dengan optimal,

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Diketahui pelayanan kepegurusan Surat Keterangan Perpindahan Penduduk masih membingungkan masyarakat terutama terkait peryaratan dan prosedur yang harus dilalui hal ini dikarenakan pegawai belum memberikan arahan terhadap pemohon sehingga masih ada beberapa masyarakat pemohon bingung sehingga terlihat pegawai belum tanggap secara luas terhadap keluhan yang dirasakan masyarakat.

4. Jaminan (*Assurance*)

Diketahui kepeguruan Surat Keterangan Perpindahan Penduduk belum semua pegawai memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan sehingga masyarakat pemohon merasa kurang nyaman terhadap pelayanan yang diberikan dan memberikan kesan yang kurang baik.

5. Empati (*Empathy*)

Diketahui pegawai belum memberikan perhatian terhadap pemohon pengurusan Surat Keterangan Perpindahan Penduduk terutama saat melengkapi berkas dan prosedur yang akan diselesaikan dimana pegawai banyak terlihat cuek sehingga pemohon belum merasakan adanya upaya pegawai didalam memberikan perhatian akan keluhan pemohon dan terlihat bahwa pelayanan yang diberikan masih adanya unsur mengutamakan orang terdekat dan saudara sehingga terkesan tidak memberikan pelayanan kesamarataan.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan analisis data penelitian tentang Kualitas Pelayanan Pendaftaran surat perpindahan penduduk di Kelurahan Bagan Hulu Kecamatan Bangko Kabupaten Rokan Hilir melalui indikator Bukti Langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*) sehingga dapat dikategorikan cukup baik.
2. Sementara hambatan dalam Kualitas Pelayanan Kelurahan Bagan Hulu Kecamatan Bangko Kabupaten Rokan Hilir Dalam Pengurusan Surat Keterangan Perpindahan Penduduk bahwa sarana prasarana yang belum memadai seperti loket penerima layanan dan ruang tunggu yang kurang luas sehingga mempengaruhi pencapaian pelayanan dan memberikan keterlambatan didalam pelayanan yang seharusnya menyediakan loket pelayanan secara khusus terkait Pengurusan Surat Keterangan Perpindahan Penduduk, diketahui jumlah pegawai yang masih kurang pada bagian pelayanan dimana tersedia sebanyak 4 orang sehingga pegawai terlihat lamban didalam pemberian dan penyelesaian pelayanan bagi masyarakat, Pengurusan Surat Keterangan Perpindahan Penduduk belum diselesaikan 1 hari kerja melainkan sampai dengan beberapa hari sehingga pemohon harus menunggu lama, dan pegawai belum secara menyeluruh perhatian tanggap akan keluhan yang dirasakan pemohon Pengurusan Surat Keterangan Perpindahan Penduduk sehingga masih ditemuinya sebagian pemohon kebingungan yang seharusnya pegawai secara khusus dapat memberikan pengarah dengan tujuan agar tercapainya pelayanan yang maksimal dirasakan masyarakat.

B. Saran

1. Sebaiknya Kantor Lurah Bagan Hulu menyediakan sarana-prasarana pendukung pelayanan terutama penyediaan loket khusus bagi pemohon Pengurusan Surat Keterangan Perpindahan Penduduk
2. Hendaknya Kantor Lurah Bagan Hulu menambah jumlah pegawai didalam memberikan pelayanan agar penanganan pencapaian pelayanan dapat terlaksana dengan maksimal didalam pencapaiannya.
3. Hendaknya pegawai Kantor Lurah Bagan Hulu menyediakan pegawai secara khusus didalam menangani keluhan masyarakat sehingga masyarakat memahami akan prosedur dan persyaratan didalam Pengurusan Surat Keterangan Perpindahan Penduduk.
4. Hendaknya pegawai Kantor Lurah Bagan Hulu memberikan sikap ramah dan sopan terhadap masyarakat Pengurusan Surat Keterangan Perpindahan Penduduk sehingga memberikan rasa kenyamanan terhadap masyarakat pemohon.
5. Sebaiknya Kantor Lurah Bagan Hulu menerapkan standar operasional prosedur didalam Pengurusan Surat Keterangan Perpindahan Penduduk terutama didalam penyelesaiannya selama 1 hari kerja namun kenyataannya sampai dengan beberapa hari.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

A. Buku-buku

- Dunn, William N. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta, Gadjah Mada University Press.

- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media. Yogyakarta.
- Handoko, T , Hani, 2009. *Manajemen edisi kedua*. Yogyakarta BPFE-Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu, SP, 2003. *Manajemen :Dasar,Pengertian dan Masalah*, Edisi Revisi, Jakarta, Bumi Aksara.
- Juhardi, 2011, *Pembinaan Dalam Organisasi*. Jakarta,Gramedia Pustaka.
- Rauf, Rahyunir. 2005 “*Kelembagaan RT dan RW*”.Pekanbaru, Pemerintah Kabupaten Rokan Hilir
- Riant Nugroho. 2004, *Kebijakan publik: Formulasi dan Evaluasi*. PT, Elex Media Kompotindo. Jakarta.
- Rasyid. M, Ryas. 2005. *Makna Pemerintahan Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta: PT. Yasif Wtampone.
- Soekanto, Soerjono, 2001. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta, Raja Grando Persada.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan*. Bandung,Mandar maju.
- Sutopo dan sugiyanto, 2001, *Analisis Kebijakan Public*, lembaga Administrasi Negara,Jakarta.
- _____, 2000.*Pembinaan dalam Organisasi*, Jakarta, Gramedia Pustaka.
- Surjadi, 2009. *Pengembangan kinerja Pelayanan Publik*. Malang, Refika Aditama
- Syafiie, Inu Kencana, 2005. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung, PT. Refika Aditama.
- _____.2007. *Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia*. Bandung: Mandar Maju.
- _____.2011. *Sistem Pemerintahan IndonesiaI*. Jakarta:Rineka Cipta.
- _____.2013. *Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Syafri, Wirman. 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*. PT. Gelora Aksara Pratama.

- Maulidiah, Sri. 2014. *Pelayanan Publik (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecapatan (PATEN)*. Bandung: CV. Indra Prahasta.
- Moenir, A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Munaf, Yusri. 2015. *Hukum Administrasi Negara*. Pekanbaru. Marpoyan Tujuh.
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____. 2005. *Sebuah Rekontruksi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta. Rineka Cipta
- _____. 2011. *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pulukadang, Ishak, 2005, “*Evaluasi dan Revitalisasi Program Pembangunan*”, Raja Grafindo Pustaka, Jakarta.
- Yusoff, Agus dan Yusran, Andi, 2007. *Desentralisasi di Indonesia, Dari Otonomi Luas Ke Otonomi Terpimpin*. Pekanbaru : Suska Press dan ReD PoSt Press.
- Wasistiono, Sadu, dan Etn Indrayani, 2006. *Memahami Asas Tugas Pembantuan*. Bandung. CV. Fokus Media.
- Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Jogjakarta: Pustaka Pelajar.

B. Prundang-Undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang, Pemerintahan Daerah.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan.



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

إِجَامَعَةُ الْإِسْلَامِيَّةِ الرَّيَوِيَّةِ

Alamat : Jalan Kaharuddin Nasution No. 113 Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia 28284
Telp. +62761674674 Fax. +62761674834 Email: fisipol@uir.ac.id Website : www.uir.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI SKRIPSI

Nomor : 1450 /A-UIR/5-FS/2021

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau menerangkan bahwa :

Nama : Muhammad Arbi Hasmar
NPM : 177310294
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : KUALITAS PELAYANAN KELURAHAN BAGAN HULU, KECAMATAN BANGKO, KABUPATEN ROKAN HILIR (STUDI SURAT KETERANGAN PERPINDAHAN PENDUDUK)
Persentase Plagiasi : 8 %
Jumlah Halaman : 81 (Abstrak s/d Daftar Pustaka)
Status : Lulus

Adalah benar-benar sudah lulus pengecekan plagiasi dari Naskah Publikasi Skripsi, dengan menggunakan aplikasi *Turnitin* (terlampir).

Demikianlah surat keterangan ini di buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 08 April 2021

Hormat Kami,
Wakil Dekan Bid. Akademik



Indra Safri, S.Sos., M.Si
NPK. 970702230