SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN BANSIR DARAT KECAMATAN PONTIANAK TENGGARA KOTA PONTIANAK

Program Studi Administrasi Publik

Kajian Manajemen Publik

Oleh :

Daria Ovela Suria
NIM E1012181056

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2025

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN BANSIR DARAT KECAMATAN PONTIANAK TENGGARA KOTA PONTIANAK

Tanggung Jawab Yuridis Pada :

DARIA OVELA SURIA
NIM E1012181056

Dosen Pembimbing Utama

Dr. Sri Maryuni, M.Si
NIP. 196503021990022001

Tanggal : 18-4-2025

Dosen Pembimbing Pendamping

Herri Junius Nge, S.Sos., M.Si
NIP. 198506092015041002

Tanggal : 22-09-2025

Dipindai dengan CamScanner

HALAMAN PENGESAHAN

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN BANSIR DARAT KECAMATAN PONTIANAK TENGGARA KOTA PONTIANAK

Oleh :

Daria Ovela Suria
NIM E1012181056

Dipertahankan di	:	Pontianak
Pada Hari/Tanggal	:	Selasa, 10 Juni 2025
Waktu	:	15:00 WIB - Selesai
Tempat	:	Ruang Sidang Fisip Untan

Tim Penguji

Ketua

Dr. Sri Maryuni, M.Si
NIP 196503021990022001

Sekretaris

Herri Junius Nge, Sos, M.Si
NIP 198506092015041002

Penguji Utama

Dr. Pardi, M.AB
NIP 197209052002121003

Penguji Pendamping

Eka Apriyani, S.Pd,. M.AP
NIP 198808012022032007

Disahkan Oleh :
Dekan Fisip Untan

Dr. Herlan, S.Sos, M.Si
NIP 197205212006041001

Dipindai dengan CamScanner

ABSTRAK

Daria Ovela Suria. (NIM E1012181056). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Bansir Darat Kecamatan Pontianak Tenggara Kota Pontianak. **Skripsi. Program Studi Ilmu Administrasi Publik. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura 2025.**

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Bansir Darat, Kecamatan Pontianak Tenggara, Kota Pontianak. Fokus penelitian ini Faktor-faktor yang memengaruhi rendahnya kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Bansir Darat dalam penyelesaian Surat Keterangan Usaha (SKU). Hasil penelitian bahwa *Tangibles* (Bukti Fisik): Fasilitas kantor sudah memadai dengan komputer, meja, dan ruang tunggu, namun keterbatasan ruang dan multifungsi ruangan menyebabkan ketidaknyamanan saat aktivitas bersamaan, meskipun pelayanan tetap berjalan lancar. *Reliability* (Keandalan): Petugas sangat teliti dalam mengetik dan memeriksa dokumen dengan dukungan SOP, sehingga proses pelayanan pembuatan SKU berjalan cepat, akurat, dan transparan, meningkatkan kepercayaan masyarakat. *Responsiveness* (Ketanggapan): Pelayanan sudah sesuai kebutuhan masyarakat dengan ketepatan data, tetapi waktu penyelesaian masih terkendala antrean panjang, kelengkapan berkas, dan ketidakhadiran pejabat penandatangan. *Assurance* (Jaminan): Legalitas dokumen terjamin dengan cap resmi dan tanda tangan lurah, namun ketepatan waktu penyelesaian belum optimal karena masih terjadi keterlambatan hingga dua hari. *Empathy* (Empati): Petugas menunjukkan sikap ramah, sopan, dan mengutamakan kepentingan masyarakat, menciptakan suasana pelayanan yang nyaman, humanis, dan meningkatkan kepercayaan serta kepuasan pengguna layanan. Saran dalam penelitian Kelurahan Bansir Darat meningkatkan sarana fisik, melatih pegawai dalam penggunaan teknologi, memperketat ketepatan waktu pelayanan, menerapkan pengawasan SOP, serta menjaga sikap ramah dan empati dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kata kunci: Kantor Kelurahan Bansir Darat, Kualitas, Pelayanan Publik.

ABSTRACT

Daria Ovela Suria. (Student Number E1012181056). The Quality of Public Services at bansir Darat Village Office, Southeast Pontianak District, Pontianak City. **A thesis. Study Program of Public Administration Science. Faculty of Social and Political Sciences. Universitas Tanjungpura 2025.**

This study aims to analyze and describe the quality of public services at the Bansir Darat Village Office, Southeast Pontianak District, Pontianak City. The research focused on identifying the factors contributing to the low quality of public service delivery, particularly in the issuance of Business Certificates. Employing a qualitative descriptive approach, data were collected through observation, interviews, and documentation. The analysis was based on the five dimensions of service quality: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The findings indicate that in terms of tangibles, the office is equipped with adequate facilities such as computers, desks, and a waiting area; however, the limited space and multifunctional use of the room create discomfort during simultaneous activities. In the reliability dimension, service personnel demonstrate precision and care in processing documents, supported by standard operating procedures which contribute to fast, accurate, and transparent service delivery and increase public trust. Responsiveness is reflected in the service's alignment with community needs and data accuracy; however, service completion is often delayed due to long queues, incomplete documentation, and the unavailability of the authorized signatory. Regarding assurance, document legality is guaranteed through official stamps and the signature of the village head, although delays of up to two days still occur. Lastly, in the empathy dimension, officers maintain a friendly and courteous attitude, prioritize public interest, and foster a comfortable and humanistic service atmosphere, thereby enhancing user satisfaction and trust. This study suggests the need for improvements in infrastructure, personnel availability, and service procedures to optimize the quality and efficiency of SKU issuance in Bansir Darat Village.

Key Words: Bansir Darat Village Office, Quality Public Services.

RINGKASAN SKRIPSI

Skripsi ini berjudul "Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Bansir Darat Kecamatan Pontianak Tenggara Kota Pontianak". Judul ini dipilih karena pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah Kelurahan Bansir Darat dirasa masih kurang optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini ditandai dengan waktu penyelesaian surat keterangan usaha yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh pemerintah Lurah Bansir Darat yang menyatakan bahwa permohonan surat keterangan/rekomendasi harus sudah selesai diproses dalam jangka waktu paling lama 1 (satu) kali 24 jam sejak tanggal diterima. Kurangnya informasi dari pihak kantor Lurah Bansir Darat, mengenai syarat-syarat yang dibutuhkan saat mengajukan surat keterangan usaha. Sarana dan prasarana yang masih kurang memadai. Fokus pada penelitian yaitu Faktor-faktor yang memengaruhi rendahnya kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Bansir Darat dalam penyelesaian Surat Keterangan Usaha (SKU).

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Setelah itu peneliti menganalisis data dengan cara mereduksi data, menyajikan data dan melakukan penarikan kesimpulan. Untuk memeriksa keabsahan data peneliti menggunakan triangulasi sumber.

Hasil penelitian berdasarkan teori kualitas pelayanan menurut Parasuraman dkk dalam (Mulyawan, 2016) mencakup lima dimensi. *Tangibles*, sarana di Kantor Kelurahan Bansir Darat tergolong memadai namun masih terbatas, memengaruhi kenyamanan. *Reliability*, pelayanan SKU sangat baik, mengikuti SOP dan akurat. *Responsiveness,* aparatur tanggap namun keterlambatan akibat antrean dan teknis masih terjadi. *Assurance,* legalitas terpenuhi melalui cap dan tanda tangan lurah, tetapi waktu penyelesaian perlu diperbaiki. *Empathy*, sikap ramah dan sopan aparatur menciptakan pelayanan yang nyaman dan meningkatkan kepercayaan masyarakat. Semua dimensi menunjukkan perlunya peningkatan untuk kualitas pelayanan yang lebih optimal.

Saran dalam penelitian Kelurahan Bansir Darat terus mengembangkan kualitas pelayanan publik dengan memperbaiki dan menambah sarana prasarana pendukung, seperti kipas angin, papan informasi, dan perangkat komputer. Pelatihan berkala bagi aparatur penting untuk meningkatkan keandalan dan profesionalisme. Penambahan kotak saran dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam memberikan umpan balik. Selain itu, pengawasan terhadap pelaksanaan SOP perlu ditingkatkan untuk menjamin ketepatan waktu pelayanan. Budaya pelayanan yang ramah dan humanis juga harus terus diperkuat guna menciptakan interaksi yang harmonis dan meningkatkan kepercayaan serta kepuasan masyarakat.

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa	:	Daria Ovela Suria
Nomor Mahasiswa	:	E1012181056
Program Studi	:	Administrasi Publik
Fakultas	:	Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini, saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis adalah hasil karya asli saya sendiri, bukan hasil karya orang lain dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di program studi, fakultas, atau perguruan tinggi lain. Selama pengetahuan saya, skripsi ini tidak memuat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara jelas dirujuk dalam Daftar Pustaka di skripsi ini.

Pontianak, 22 April 2025
Saya membuat pernyataan



Daria Ovela Suria
NIM E1012181056

Dipindai dengan CamScanner

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Pasti Ada Jalan Keluar, Walau Kadang Sedikit Nyasar.

Sebab Aku ini, Tuhan, Allahmu, memegang tangan kananmu dan berkata kepadamu: “Janganlah takut, Akulah yang menolong engkau.”

(Yes 41:13)

Pencobaan-pencobaan yang kamu alami ialah pencobaan-pencobaan biasa, yang tidak melebihi kekuatan manusia. Sebab Allah setia dan karena itu Ia tidak akan membiarkan kamu dicobai melampaui kekuatanmu. Pada waktu kamu dicobai Ia akan memberikan kepadamu jalan ke luar, sehingga kamu dapat menanggungnya.
(1Kor 10:13)

PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus yang adalah sumber kekuatan, sumber segala hikmat atas anugrah-Nyalah skripsi ini dapat tersusun dan terselesaikan, skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang yang saya cintai.

1. Bapak saya yang senantiasa selalu support dan untuk Alm Mama yang sudah berpulang kerumah Bapa disorga, yang sudah Tuhan izinkan hadir dalam kehidupanku, merawat dan mendidik ku hingga sampai sekarang ini.
2. Saudara saya terkasih, Abang Joe, Abang Sahir, kak Get, kakak Ipar saya Shelin dan Paula yang sudah banyak membantu dan mendoakan saya selama menjalani perkuliahan, semoga selalu diberkati apapun yang di kerjakan selalu dalam lindungan Tuhan.
3. Saudara saya, kak Ana Uyeh dan suami, adik Lisah dan suami, adik Indah dan suami, keponakan saya, Florensius, Donata, Jahira dan semua keponakan yang lainnya yang selalu ada saat saya butuh dan membantu saya dalam segala hal.
4. Keluarga besar saya yang selalu mendukung saya yang juga selalu support saya selama masa pekuliahan semoga kebaikannya dibalas sama Tuhan.

5. Teman-teman seperjuagan saya Dinda dan Martina Yang selama ini telah bersama menjalani masa perkuliahan, dari mengerjakan tugas, mengikuti mata kuliah serta mengerjakan skripsi bersama sampai akhir.
6. Sahabat saya Ames, Satiya dan Uut terima kasih telah menjadi saudara dalam menguatkan menopang dan membantu saya dalam kesulitan dan kesusahan.
7. Teman-teman dan semua orang yang mendukung saya.

KATA PENGANTAR

Dengan Mengucap Puji syukur kepada Tuhan yang maha Esa atas kelimpahan dan anugerahNya sehingga penulis bisa menyelesaikan Skripsi yang berjudul "Kualitas Pelayanan Publik Dikantor Kelurahan Bansir Darat Kecamatan Pontianak Tenggara Kota Pontianak". Dimana Skripsi ini adalah tahap atau proses peneliti untuk melakukan penelitian hingga ujian skripsi guna menyelesaikan studi penelitian di Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.

Penulisan Skripsi ini tidak terlepas dari dorongan dan motivasi yang telah diberikan kepada penulis dan juga bimbingan dari dosen pembimbing yang telah membimbing penulis hingga dapat menyelesaikan Skripsi ini. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Herlan, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Dr. Sri Maryuni, M.Si selaku Pembimbing Utama dan Herri Junius Nge, S.Sos., M.Si selaku pembimbing pendamping selama proses penulisan penelitian ini.
3. Dr. Pardi, M.AB selaku Penguji Utama dan Eka Apriyani, S.Pd, M.AP selaku Penguji Pendamping yang telah banyak memberikan masukan guna kesempurnaan dalam skripsi ini.
4. Drs. Asmadi, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik (PA) selama menjalani perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.

5. Lurah dan staf yang ada di kelurahan Bansir Darat yang telah bersedia meluangkan waktu, memberikan bantuan dan mempermudah penulis selama melakukan penelitian untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun untuk memperbaiki segala kekurangan dalam penulisn skripsi ini
6. Serta semua pihak yang tidak dapat di sebutkan satu persatu oleh penulis yang telah membantu sehingga penyusuanan penelitian terselesaikan. Semoga segala kebaikan,bantuan dan dorongan yang diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Tuhan Yang Maha Esa dan hasil karya penulis dapat bermanfaat bagi yang memerlukan. Aamin.

Pontianak, 22 April 2025

Daria Ovela Suria
NIM E1012181056

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN PERSETUJUAN ..... **i**
HALAMAN PENGESAHAN ..... **ii**
ABSTRAK ..... **iii**
ABSTRACT ..... **iv**
RINGKASAN SKRIPSI ..... **v**
PERNYATAAN KEASLIAN ..... **vii**
MOTTO DAN PERSEMBAHAN ..... **viii**
KATA PENGANTAR ..... **x**
DAFTAR ISI ..... **xii**
DAFTAR TABEL ..... **xiv**
DAFTAR GAMBAR ..... **xv**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvi**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1. Latar Belakang Penelitian 1
1.2. Identifikasi Masalah Penelitian 15
1.3. Fokus Penelitian 16
1.4. Rumusan Masalah 16
1.5. Tujuan Penelitian 16
1.6. Manfaat Penelitian 16
1.6.1. Manfaat Teoritis 16
1.6.2. Manfaat Praktis 17
BAB II TINJUAN PUSTAKA **18**
2.1. Definisi Konsep 18
2.1.1. Pengertian Pelayanan Publik 18
2.1.2. Asas-Asas Pelayanan Publik 21
2.1.3. Penyelenggaraan Pelayanan Publik 23
2.1.4. Standar Pelayanan Publik 24
2.1.5. Klasifikasi Pelayanan Publik 25
2.1.6. Unsur-Unsur Pelayanan 26
2.1.7. Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik 27
2.2. Teori 29
2.2.1. Teori Dimensi Kualitas Layanan 29
2.3. Hasil Penelitian yang Relevan 31
2.4. Alur Pikir Penelitian 33
2.5. Pertanyaan Penelitian 36
BAB III METODE PENELITIAN **37**
3.1. Jenis Penelitian 37
3.2. Langkah-Langkah Penelitian 37
3.3. Lokasi dan Waktu Penelitian 40
3.3.1. Lokasi Penelitian 40
3.3.2. Waktu Penelitian 40
3.4. Subjek dan Objek Penelitian 41

3.4.1. Subjek Penelitian 41
3.4.2. Objek Penelitian 42
3.5. Teknik Pengumpulan Data 42
3.5.1. Teknik Observasi 42
3.5.2. Teknik Wawancara 42
3.5.3. Dokumentasi 42
3.6. Instrument atau Alat Pengumpulan Data 43
3.7. Analisa Data 43
3.7.1. Keabsahan Data 43
3.7.2. Teknik Analisa Data 45
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN 47
4.1. Gambaran Umum Lokas Penelitian 47
4.1.1. Kondisi Geografis 47
4.1.2. Letak Wilayah 48
4.2. Keadaan Demografis 48
4.2.1. Data Penduduk Kecamatan Pontianak Tenggara 48
4.3. Profil Kantor Kelurahan Bansir Darat 49
4.3.1. Sejarah Keluahan Bansir Darat 50
4.3.2. Jumlah Penduduk Kelurahan Bansir Darat 51
4.3.3. Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelompok Usia 52
4.3.4. Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama/Kepercayaan 54
4.3.5. Jumah Penduduk Berdasarkan Jenis Pekerjaan 55
4.4. Struktur Organisasi Kelurahan Bansir Darat 58
4.5. Visi dan Misi Kelurahan Bansir Darat 58
4.5.1. Visi Pelayanan Kelurahan Bansir Darat 58
4.5.2. Misi Pelayanan Kelurahan Bansir Darat 58
4.5.3. Motto Kelurahan Bansir Darat 59
4.5.4. Janji Layanan Kelurahan Bansir Darat 59
4.5.5. Maklumat Pelayanan Pelayanan Kelurahan Bansir Darat 59
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 60
5.1. Deskripsi Hasil Penelitian 60
5.2. Pembahasan 63
5.2.1. *Tangibles* (Bukti Fisik) 63
5.2.2. *Reliability* (Keandalan) 66
5.2.3. *Responsiveness* (Ketanggapan) 74
5.2.4. *Assurance* (Jaminan) 87
5.2.5. *Empathy* (Empati) 92
BAB VI PENUTUP 105
6.1. Kesimpulan 105
6.2. Saran 107
6.3. Keterbatasan Penelitian 110
DAFTAR PUSTAKA 111
LAMPIRAN 113

DAFTAR TABEL

Tabel ***Halaman***

Tabel 1.1. Standard Operasional (SOP) Surat Keterangan Usaha 6

Tabel 1.2. Pelayanan Surat Keterangan Usaha Tahun 2023..... 10

Tabel 1.3. Pelayanan Surat Keterangan Usaha Tahun 2024..... 11

Tabel 3.1. Waktu Penelitian 41

Tabel 4.1. Distribusi Penduduk Kota Pontianak Kecamatan Pontianak Tenggara Per-Kelurahan Dan Jenis Kelamin 49

Tabel 4.2. Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin..... 52

Tabel 4.3. Jumlah Penduduk Kelurahan Bansir Darat Berdasarkan Pengelompokan Usia..... 53

Tabel 4.4. Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama 54

Tabel 4.5. Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Pekerjaan..... 55

DAFTAR GAMBAR

Gambar ***Halaman***

Gambar 2.1. Alur Pikir Penelitian 35

Gambar 4.1. Peta Kelurahan Bansir Darat 50

Gambar 4.2. Struktur Organisasi Kelurahan Bansir Darat 58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran ***Halaman***

1. Pedoman Wawancara 113
2. Daftar Nama Subjek Penelitian 118
3. Dokumentasi Wawancara 119
4. Biodata Peneliti 122
5. Surat Tugas 123

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pelayanan merupakan pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang telah diatur oleh perundang-undangan. Berdasarkan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik memberikan definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Amanat Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjadi acuan bagi penyelenggaraan negara untuk memberikan pelayanan secara optimal dan maksimal. Pelayanan yang maksimal dan optimal menjadi rujukan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan. Kesinambungan seperti inilah yang memberikan dampak kepercayaan kepada masyarakat. Masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan jika pelayanan yang dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dasarnya adalah tergantung dari bagaimana ia dilayanai, seperti apa pelayanannya, dan bagaimana pelayanan yang diberikan.

Pelayanan publik merupakan aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan, yang sangat berkaitan dengan kemampuan aparatur, daya tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, ketepatan waktu dalam penyelesaian, serta ketersediaan sarana dan prasarana penunjang. Kualitas pelayanan publik dapat

dinilai dari sejauh mana pelayanan tersebut memenuhi harapan pengguna layanan. Apabila layanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat, maka layanan tersebut dapat dikatakan berkualitas. Sebaliknya, apabila layanan tidak memenuhi harapan masyarakat, maka layanan tersebut dinilai tidak berkualitas. Oleh karena itu, penilaian kualitas layanan publik tidak semata-mata berdasarkan persepsi penyedia layanan, melainkan harus mengacu pada persepsi masyarakat selaku pengguna layanan serta standar atau ketentuan yang telah ditetapkan mengenai kualitas pelayanan.

Kantor Kelurahan Bansir Darat sebagai bagian dari penyelenggara pemerintahan yang berada paling dekat dengan masyarakat memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan publik yang optimal. Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilakukan oleh Kantor Kelurahan Bansir Darat adalah pelayanan dalam bidang administrasi surat keterangan atau rekomendasi. Adapun jenis pelayanan tersebut meliputi pembuatan surat keterangan usaha, surat keterangan kematian, surat keterangan belum menikah, surat keterangan pindah penduduk, surat keterangan status, surat keterangan tidak mampu, dan sebagainya. Dari berbagai jenis pelayanan tersebut, fokus perhatian dalam penelitian ini diarahkan pada pelayanan pembuatan surat keterangan usaha di Kantor Kelurahan Bansir Darat, Kecamatan Pontianak Tenggara, Kota Pontianak. Pelayanan ini sangat penting karena berkaitan langsung dengan legalitas dan keberlangsungan aktivitas ekonomi masyarakat di wilayah tersebut.

Surat Keterangan Usaha (SKU) merupakan salah satu dokumen administratif yang sangat penting bagi para pelaku usaha, terutama di wilayah

Kelurahan Bansir Darat. SKU menjadi syarat utama yang harus dipenuhi agar usaha yang dijalankan mendapatkan pengakuan dan izin resmi dari pemerintah kelurahan setempat. Surat ini menjadi bukti legalitas bahwa suatu usaha benar-benar ada dan diakui keberadaannya secara hukum oleh pemerintah. Dengan memiliki SKU, para pelaku usaha tidak hanya memperoleh perlindungan hukum, tetapi juga dapat menjalankan kegiatan usaha dengan lebih lancar tanpa kendala perizinan. Legalitas ini penting untuk memastikan bahwa usaha tersebut memiliki dasar hukum yang sah dalam menjalankan operasional sehari-hari.

Lebih lanjut, bagi pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), SKU juga berfungsi sebagai salah satu syarat utama dalam pengajuan pinjaman ke lembaga keuangan, khususnya untuk program Kredit Usaha Rakyat (KUR). Program KUR merupakan upaya pemerintah untuk meningkatkan akses pembiayaan bagi UMKM agar dapat mengembangkan usahanya. Namun, untuk memperoleh fasilitas pinjaman KUR, para pelaku usaha harus memenuhi berbagai persyaratan administratif, salah satunya adalah melampirkan SKU yang dikeluarkan oleh kantor kelurahan. Di Kelurahan Bansir Darat sendiri, sebagian besar pelaku usaha masih mengalami keterbatasan modal dalam mengembangkan usahanya, sehingga mereka banyak yang mengajukan pinjaman KUR. Oleh karena itu, permintaan pembuatan surat keterangan usaha di Kantor Kelurahan Bansir Darat cukup tinggi, karena SKU menjadi dokumen penting dalam mendukung kelangsungan dan pengembangan usaha masyarakat setempat.

Pelayanan yang optimal kepada masyarakat merupakan salah satu wujud nyata dari upaya menciptakan kesejahteraan sosial. Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang efektif, efisien, dan berkualitas dari pemerintah, termasuk dari lembaga pemerintahan yang berada di tingkat paling bawah seperti Kelurahan Bansir Darat. Pemerintah sebagai pelayan publik dituntut untuk mampu memberikan pelayanan secara maksimal, sehingga akan tumbuh rasa kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan. Hal ini sejalan dengan amanat Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-undang tersebut menjadi pedoman bagi seluruh lembaga pemerintahan untuk memberikan pelayanan yang tidak hanya sesuai aturan, tetapi juga berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Namun demikian, dalam pelaksanaannya, kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Bansir Darat khususnya dalam pelayanan pembuatan Surat Keterangan Usaha (SKU) masih belum optimal. Berdasarkan hasil pengamatan awal yang dilakukan oleh penulis, ditemukan beberapa permasalahan yang mengindikasikan rendahnya kualitas pelayanan, salah satunya adalah keluhan masyarakat mengenai lamanya waktu penyelesaian SKU. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara harapan masyarakat dan pelayanan yang diberikan. Kondisi ini bukan hanya berdampak pada kepuasan masyarakat sebagai

penerima layanan, tetapi juga berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan publik terhadap pemerintah kelurahan.

Ketidakpastian waktu penyelesaian Surat Keterangan Usaha (SKU) di Kelurahan Bansir Darat menunjukkan adanya ketidaksesuaian dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh pihak kelurahan. Berdasarkan SOP yang berlaku, batas maksimal penyelesaian pembuatan SKU seharusnya tidak lebih dari 45 menit sejak permohonan diterima. Namun, dalam kenyataannya masih ditemukan proses penyelesaian SKU yang memakan waktu lebih dari satu hari, bahkan dapat mencapai dua hingga tiga hari. Kondisi ini tentu menimbulkan ketidaknyamanan bagi masyarakat pengguna layanan yang terpaksa harus menunggu lebih lama dari waktu yang seharusnya. Lamanya waktu penyelesaian tersebut disebabkan oleh dua faktor utama. Pertama, kurangnya kedisiplinan dari aparatur pemerintah kelurahan dalam menjalankan tugas sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Kedua, ketidaklengkapan berkas atau persyaratan yang dibawa oleh masyarakat saat mengajukan permohonan SKU, sehingga masyarakat harus kembali ke rumah untuk melengkapi dokumen yang kurang. Hal ini menyebabkan waktu penyelesaian menjadi lebih lama dari yang seharusnya. Oleh karena itu, kedua faktor ini menjadi penghambat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Bansir Darat, khususnya dalam pelayanan administrasi pembuatan surat keterangan usaha.

Tabel 1.1.

Standar Operasional Pelayanan (SOP) Surat Keterangan Usaha

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Pengantar RT, Fotokopi KTP, Fotokopi KK, Sketsa Lokasi Usaha, Fotokopi Sertifikat Tanah, Bukti Lunas PBB Tahun Berjalan, Surat Penampungan/Sewa
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pemohon menyerahkan berkas permohonan2. Petugas memproses dan menerbitkan Surat Keterangan Usaha3. Pemohon menerima Surat Keterangan Usaha
3	Jangka Waktu Pelayanan	45 Menit
4	Biaya/Tarif	Rp 0 (Gratis)
5	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Usaha
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Petugas: Lurah/Sekretaris Lurah2. Melalui Kotak Pengaduan/Kotak Saran

Sumber: Kelurahan Bansir Darat, 2025

Berdasarkan observasi peneliti pada saat melakukan penelitian, permasalahan lain yang turut memengaruhi kualitas pelayanan publik di Kelurahan Bansir Darat adalah keterbatasan sarana dan prasarana yang tersedia. Sarana dan prasarana memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran proses pelayanan kepada masyarakat. Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa fasilitas yang dimiliki belum memadai. Hal ini terlihat dari empat unit komputer yang tersedia, namun hanya tiga unit yang berfungsi karena satu komputer mengalami kerusakan. Meskipun terdapat tiga printer, penggunaannya harus dilakukan secara bergantian, yang tentu menghambat efisiensi kerja. Selain itu, kantor Kelurahan Bansir Darat hanya memiliki tiga ruangan yang digunakan oleh tujuh orang pegawai. Akibatnya, beberapa jabatan dengan tugas dan fungsi berbeda harus menempati satu ruangan yang sama, yang tidak hanya mengurangi kenyamanan kerja tetapi juga berdampak pada efektivitas pelayanan.

Dari kondisi tersebut, terlihat jelas adanya kesenjangan antara harapan masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat, nyaman, dan profesional, dengan realitas yang terjadi di lapangan**.** Masyarakat tentunya berharap pelayanan di kantor kelurahan dapat berjalan dengan lancar, tepat waktu, dan didukung dengan fasilitas kerja yang memadai. Namun, keterbatasan sarana, kerusakan alat, serta keterbatasan ruang kerja menciptakan hambatan dalam mewujudkan pelayanan yang optimal. Harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang lebih baik menjadi tantangan sekaligus dorongan bagi pemerintah kelurahan untuk segera melakukan perbaikan, baik dari sisi penyediaan fasilitas, pemeliharaan peralatan, maupun penataan ruang kerja. Dengan demikian, kesenjangan antara harapan dan kenyataan dapat diminimalkan, dan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah kelurahan dapat terus meningkat.

Peraturan Daerah (Perda) Kota Pontianak mengatur pelaksanaan pelayanan publik agar berjalan dengan baik. Pemerintah Kota Pontianak telah mengeluarkan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2010 tentang Pelayanan Publik. Pada Pasal 1 dijelaskan sebagai berikut:

1. Pelayanan Publik kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undang bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2. Penyelenggara pelayan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah satuan kerja perangkat Daerah dilingkungan pemerintah kota Pontianak.
3. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut organisasi penyelenggara adalah suatu kerja penyelenggaraan pelayanan publik yang berada dilingkungan institusi penyelenggara Negara, Koperasi, Lembaga indenpenden yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk gegiatan pelayanan publik.
4. Pelaksanaan pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksanaan adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi penyelenggara yang berugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
5. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik Warga Negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, Kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
6. Standar pelayanan publik adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaran pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat adalah Kantor Kelurahan Bansir Darat. Kantor kelurahan ini

menyediakan berbagai jenis layanan administratif yang sangat dibutuhkan oleh warga setempat. Beberapa pelayanan yang diberikan meliputi pembuatan Surat Keterangan Usaha, pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Pengantar Nikah, serta Surat Keterangan Kematian. Selain itu, Kantor Kelurahan Bansir Darat juga melayani distribusi beras untuk masyarakat kurang mampu, pembuatan Surat Pengantar Cerai, Surat Keterangan Penguasaan Tanah, Surat Keterangan Belum Menikah, pembuatan Kartu Keluarga, serta Surat Pengantar Kartu Identitas Penduduk Musiman (KIPEM), dan berbagai layanan administratif lainnya. Dengan keberagaman layanan ini, kantor kelurahan berperan penting sebagai ujung tombak pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara langsung.

Tugas pokok Kantor Kelurahan Bansir Darat sangat berkaitan langsung dengan masyarakat, karena masyarakat merupakan komponen utama dalam seluruh aktivitas pelayanan yang dilakukan. Oleh karena itu, seluruh urusan masyarakat atau pelayanan publik harus dijalankan dengan sebaik mungkin agar dapat menimbulkan rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kelurahan. Dalam memberikan pelayanan, Kantor Kelurahan harus didukung oleh komponen-komponen organisasi yang tersusun secara sistematis. Organisasi yang memiliki fungsi-fungsi jelas dan sistem kerja yang baik akan menghasilkan pelayanan yang optimal.

Dalam konteks ini, sumber daya manusia (SDM) yang terlibat dalam pelayanan di kantor kelurahan harus mampu memberikan layanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Selain itu, terdapat unsur-unsur penting

dalam pelayanan publik yang perlu diukur untuk menilai kualitas pelayanan tersebut, yaitu:

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/tarif
5. Produk spesifiksi jenis pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku pelaksana
8. Sarana dan prasarana
9. Penangan Pengaduan, sarana dan masukan.

Tabel 1.2.

Pelayanan Surat Keterangan Usaha Tahun 2023

No	Pelayanan Surat Keterangan Usaha Tahun 2023	Bulan	Pemohon Masuk	Terselesaikan
1	Surat Keterangan Usaha	Januari	8	7
		Februari	6	3
		Maret	11	8
		April	10	7
		Mei	1	1
		Agustus	6	4
		September	10	4
		Oktober	10	6
		November	9	3
		Desember	28	18
Grand Total			**99**	**58**

Sumber:Kelurahan Bansir Laut, 2025

Berdasarkan tabel 1.2. menunjukkan data pelayanan Surat Keterangan Usaha di Kelurahan Bansir Darat selama tahun 2023. Sepanjang tahun tersebut, terdapat 99 pemohon yang mengajukan surat keterangan usaha, namun hanya 58 surat yang berhasil diselesaikan. Bulan Desember mencatat jumlah pemohon tertinggi sebanyak 28 orang, dengan 18 surat terselesaikan. Sebaliknya, bulan Mei

memiliki pemohon paling sedikit yaitu 1 orang yang langsung terselesaikan. Beberapa bulan seperti Februari dan November menunjukkan penyelesaian yang relatif rendah dibandingkan pemohon yang masuk. Data ini mengindikasikan perlunya peningkatan efektivitas dan efisiensi dalam proses pelayanan agar seluruh permohonan dapat diselesaikan tepat waktu sesuai harapan masyarakat.

Tabel 1.3.

Pelayanan Surat Keterangan Usaha Tahun 2024

No	Pelayanan Surat Keterangan Usaha Tahun 2024	Bulan	Pemohon Masuk	Terselesaikan
1	Surat Keterangan Usaha	Februari	6	2
		Mei	17	15
		Juni	11	5
		Juli	4	4
		Oktober	1	1
		November	10	8
Grand Total			**49**	**36**

Sumber:Kelurahan Bansir Darat, 2025

Berdasarkan tabel 1.3. data pelayanan Surat Keterangan Usaha di Kelurahan Bansir Darat pada tahun 2024. Sepanjang periode tersebut, tercatat sebanyak 49 pemohon yang mengajukan surat keterangan usaha, dengan 36 surat yang berhasil diselesaikan. Bulan Mei menjadi bulan dengan jumlah pemohon terbanyak, yaitu 17, dan sebagian besar dari permohonan tersebut berhasil diproses, sebanyak 15 surat. Sebaliknya, pada bulan Februari dan Juni, penyelesaian surat masih rendah dibandingkan pemohon yang masuk. Data ini menunjukkan adanya peningkatan pelayanan di beberapa bulan, namun juga menandakan perlunya perbaikan dalam proses agar semua permohonan dapat diselesaikan secara tepat waktu dan optimal.

Berdasarkan data pada Tabel 1.2 dan Tabel 1.3, terlihat gambaran pelayanan Surat Keterangan Usaha di Kelurahan Bansir Darat selama tahun 2023 dan 2024. Pada tahun 2023, jumlah pemohon mencapai 99 dengan surat yang terselesaikan sebanyak 58, sementara pada tahun 2024 jumlah pemohon menurun menjadi 49 dan surat terselesaikan 36. Bulan Desember 2023 dan Mei 2024 mencatat angka pemohon tertinggi serta tingkat penyelesaian yang cukup baik. Namun, masih terdapat bulan-bulan dengan penyelesaian yang rendah, seperti Februari dan November 2023 serta Februari dan Juni 2024. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan pelayanan di beberapa periode, tetapi juga menandakan perlunya perbaikan berkelanjutan dalam efektivitas proses agar pelayanan dapat berjalan lebih optimal dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara tepat waktu.

Berdasarkan pernyataan yang diperoleh peneliti dari Kantor Kelurahan Bansir Darat, terdapat beberapa faktor yang menyebabkan terhambatnya penerbitan Surat Izin Tempat Usaha (SITU). Salah satunya adalah ketidaklengkapan syarat administratif, khususnya belum adanya persetujuan lingkungan atau warga sekitar yang harus diketahui oleh RT, RW, Kepala Desa, atau Lurah. Hal ini menyebabkan proses pengurusan izin usaha menjadi tertunda karena dokumen persyaratan tidak lengkap.

Selain itu, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di kantor Kelurahan Bansir Darat juga kurang memuaskan karena waktu penyelesaian pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan. Meskipun waktu resmi penyelesaian surat keterangan usaha ditetapkan selama 45 menit, kenyataannya proses tersebut sering memakan waktu hingga setengah hari atau bahkan satu hari penuh. Ketidakhadiran

pemohon saat proses pembuatan surat juga menyebabkan masyarakat harus menunggu lebih lama agar kepentingan mereka terpenuhi. Ketidaksesuaian waktu penyelesaian ini mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kecepatan dan ketanggapan pelayanan, sehingga kualitas pelayanan dinilai masih kurang memuaskan. Dengan demikian, kedua faktor tersebut saling terkait dalam membentuk penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Bansir Darat.

Mengenai faktor sumber daya manusia (staff), keberadaan staf yang kurang memadai menjadi kendala utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik di kantor Kelurahan Bansir Darat. Minimnya jumlah staf ini berdampak langsung pada efektivitas dan kelancaran proses pelayanan, karena sumber daya manusia merupakan elemen penting yang tidak dapat dipisahkan dari keberhasilan sebuah organisasi, baik instansi pemerintah maupun perusahaan.

Kondisi minimnya SDM di kantor kelurahan tersebut menyebabkan keterbatasan dalam menangani berbagai permohonan masyarakat secara optimal. Hal ini menjadi salah satu penghambat kualitas pelayanan publik, sehingga berimbas pada menurunnya tingkat kepuasan masyarakat yang mengajukan pembuatan surat menyurat. Dengan demikian, kurangnya staf yang memadai dan berkualitas saling terkait sebagai faktor penghambat peningkatan pelayanan publik di Kelurahan Bansir Darat.

Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2010 tentang Pelayanan Publik Pemerintah Kota Pontianak memiliki beberapa tujuan penting yang menjadi dasar dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Pertama, peraturan ini

bertujuan untuk mewujudkan kepastian mengenai hak, tanggung jawab, kewajiban, serta kewenangan seluruh pihak yang terlibat dalam proses pelayanan publik. Kedua, peraturan ini menginginkan terciptanya sistem penyelenggaraan pelayanan yang sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Selanjutnya, peraturan ini juga bertujuan untuk memenuhi hak-hak masyarakat agar mendapatkan pelayanan publik sesuai dengan standar yang berlaku. Terakhir, peraturan ini mendorong peningkatan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik demi tercapainya pelayanan yang berkualitas dan transparan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, berbagai prinsip penting harus dipenuhi untuk menjamin pelayanan yang adil dan efektif bagi masyarakat. Prinsip-prinsip tersebut meliputi kepentingan umum, kepastian hukum, serta kesamaan hak yang harus diimbangi dengan kewajiban masing-masing pihak. Selain itu, keprofesionalan penyelenggara, partisipasi aktif masyarakat, persamaan perlakuan, keterbukaan informasi, serta akuntabilitas dalam setiap proses pelayanan menjadi hal yang esensial. Fasilitas yang memadai, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan pelayanan juga menjadi faktor kunci dalam mencapai pelayanan publik yang berkualitas. Dengan terpenuhinya prinsip-prinsip ini sesuai peraturan perundang-undangan, maka perlindungan serta kapasitas hukum bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik dapat terwujud dengan baik, sehingga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Terkait dengan berbagai permasalahan dan pemikiran yang telah diuraikan sebelumnya, penulis tertarik untuk mengangkat judul penelitian "Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Bansir Darat, Kecamatan Pontianak Tenggara, Kota Pontianak."

1.2. Identifikasi Masalah Penelitian

Dari latar belakang masalah di atas, terdapat masalah yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Tingkat penyelesaian permohonan surat keterangan usaha (SKU) masih rendah.
2. Waktu pelayanan tidak sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang ditetapkan.
3. Kekurangan sumber daya manusia (SDM) yang kompeten di Kantor Kelurahan Bansir Darat.
4. Ketidaklengkapan dokumen pemohon dan keterbatasan sarana prasarana.

1.3. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian dan identifikasi masalah penelitian yang telah diuraikan diatas, maka penelitian ini berfokus pada “Faktor-faktor yang memengaruhi rendahnya kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Bansir Darat dalam penyelesaian Surat Keterangan Usaha (SKU).”

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan fokus penelitian yang telah diuraikan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apa Faktor-faktor yang memengaruhi

rendahnya kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Bansir Darat dalam penyelesaian Surat Keterangan Usaha (SKU)?."

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian yang telah dirumuskan diatas,maka penelitian ini bertujuan mendeskripsikan dan mengenalisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Bansir Darat, Kecamatan Pontianak Tenggara, Kota Pontianak.

1.6. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dirumuskan diatas, maka diharapkan penelitian ini memiliki manfaat sebagai berikut:

1.6.1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan teori ilmu pelayanan administrasi dan untuk penelitian-penelitian dimasa yang akan datang serta bermanfaat pula bagi ilmu pengetahuan.

1.6.2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini dilakukan untuk menambah wawasan peneliti mengenai pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi kependudukan di sebuah kantor desa atau pemerintah desa, serta penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura, Pontianak.

b. Bagi Kantor Kelurahan Bansir Darat

Hasil Penelitian ini dapat dijadikan masukan (*input*) bagi Kantor Kelurahan Bansir Darat Kecamatan Pontianak Tenggara Kota Pontianak dalam memperbaiki serta meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Kelurahan Bansir Darat Kecamatan Pontianak Tenggara Kota Pontianak.